

Tiina Akonniemi

Ähtärin eläinpuiston asiakastyytyväisyystutkimus

Ähtäri Zoo 2015

Opinnäytetyö

Kevät 2015

Elintarvike ja maatalous, Ilmajoki

Maaseudun kehittämisen koulutusohjelma

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Elintarvike ja maatalous, Ilmajoki

Tutkinto-ohjelma: Maaseudun kehittämisen koulutusohjelma

Tekijä: Tiina Akonniemi

Työn nimi: Ähtärin eläinpuiston asiakastyytyväisyystutkimus

Ohjaaja: Tapani Tasanen

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 113

Liitteiden lukumäärä:2

Tutkimus esittelee Ähtärin eläinpuiston asiakkaille tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakkaiden mielipiteitä Ähtärin eläinpuistosta sekä etsiä mahdollisia kehittämiskohteita, jotta tulevaisuudessa voitaisiin täyttää asiakkaiden odotuksia entistä paremmin. Tutkimukseen on liitetty muissa eläintarhoissa tehtyjä aiheeseen soveltuvia tutkimustuloksia sekä alan asiantuntijoiden näkemyksiä eläintarha-alan kehittymisestä tulevaisuudessa. Tutkimuksessa on selvitetty asiakkaiden tärkeimpiä syitä tulla eläinpuistoon sekä vierailulle asetettuja odotuksia. Asiakkailta on selvitetty mielipiteitä eläinpuiston palveluiden ja rakenteiden määrästä ja laadusta. Asiakkailta tiedusteltiin mikä olisi kiinnostava uusi eläinlaji sekä selvitettiin mielipiteitä eläinpuiston tarhoista. Tutkimuksessa on pyritty selvittämään, miten asiakkaat kokevat Ähtärin eläinpuiston eläinten hyvinvoinnin ja eläinpuiston tekemän suojelutyön sekä eläinpuiston opastukset. Asiakkailta selvitettiin, minkälainen kuva heillä on Ähtärin eläinpuistosta yrityksenä sekä näkemyksiä eläinpuiston kehittämisestä tulevaisuudessa.

Tutkimustulosten perusteella asiakkaat kokevat tärkeiksi eläinpuistovierailulla metsäisen luontoympäristön, eläinten näkemisen sekä hyvän palvelun. Eläinpuiston vahvuutena asiakkaat pitävät metsäistä ympäristöä ja tunnelmaa. Asiakkaat ovat tyytyväisiä puiston perusrakenteisiin kuten polkuihin, viitoituksiin sekä asiakaspalvelun tasoon. Asiakkaat toivovat eläinpuiston panostavan eläinten aktivoimiseen ja hyvinvointiin. Tulevaisuudessa asiakkaat haluavat nähdä eläinpuistolta vahvempaa panostusta eläintensuojelutyössä ja valistustehtävässä uhanalaisten eläinten puolesta. Tutkimuksessa nousi selkeänä kehityskohteena esiin eläinpuiston tekemä ympäristökasvatus ja -koulutustyö, johon suurin osa kyselyyn vastanneista haluaisi enemmän näkyvyyttä ja panostusta. Tutkimuksessa on käsitelty laajimmin ympäristökasvatusosuutta sekä eläinten aktivointia, koska ne ovat asiakastutkimuksen mukaan tärkeimmät kehittämisalueet. Lopuksi selvitetään mitä asiakkaat haluavat nähdä, kokea ja tehdä Ähtärin eläinpuistossa tulevina vuosina. Lisäksi käydään läpi eläintarha maailman tulevaisuuden trendejä ja kehityssuuntauksia.

Avainsanat: eläintarha, eläinten aktivointi, ympäristökasvatus, eläinten virikkeellistäminen,

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Ilmajoki, School of Food and Agriculture

Degree programme: Master's Degree Programme in Development of Agriculture and Rural Enterprises

Author/s: Tiina Akonniemi

Title of thesis: Ähtäri Zoo, Customer satisfaction survey

Supervisor(s): Tapani Tasanen

Year: 2015

Number of pages: 113 Number of appendices:2

This research presents the results of the customer satisfaction survey designed for the Ähtäri Zoo. Aims of this research are to examine opinions of the respondents about Ähtäri Zoo, as well as to define the current weaknesses in order to meet the expectations of the customers in the future. Moreover, relevant studies conducted in other zoos have been analyzed and combined with the results.

This research examines the most important reasons to visit Ähtäri Zoo as well as the expectations that the respondents have set on their visit. Opinions regarding the quantity and quality of park services and facilities are defined. Furthermore, respondents were asked to name an interesting new animal species that they would like to see in the zoo. Respondents were asked to give their opinion regarding the welfare of animals. In addition, respondents' opinions about animal protection and general education carried out by the Zoo were also inquired. The image respondents have about Ähtäri Zoo as a company was explored, as well as their visions for future developments.

The results reveal that the opportunity to watch animals, forested environment and good customer service are considered important. The zoo is expected to invest on animal well-care and activation. Regarding future development the research reveals that Ähtäri zoo is expected to invest more on animal protection and on education on endangered species. Likewise, more attention is demanded especially for environmental education. Environmental education and animal activation are widely addressed in this research due to the fact that the respondents consider those important.

Finally expectations of the respondents regarding future services and activities offered in Ähtäri Zoo are discussed. Furthermore, future trends of the whole zoo industry are presented.

Keywords: zoo, animal activation, environmental education, animal enrichment

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ.....	3
Käytetyt termit	9
1 Johdanto	11
1.1 Ähtärin eläinpuiston historiaa.....	15
2 TUTKIMUSTULOKSET	16
2.1 Asiakkaiden odotukset.....	22
2.2 Ähtärin eläinpuiston palvelut ja rakenteet	31
2.3 Eläimet.....	41
2.4 Eläinten tarhat.....	47
2.5 Eläinten hyvinvointi	54
2.6 Virikkeellistäminen	61
2.7 Eläinsuojelutyö.....	68
2.8 Opastukset.....	71
2.9 Ähtärin eläinpuiston yrityskuva.....	74
2.10 Eläinpuiston kehittyminen tulevaisuudessa.....	76
2.10.1 Ympäristökasvatus	78
2.10.2 Viihteellisyys ja toiminnallisuus	82
2.10.3 Hyvinvointi	86
2.10.4 Tutkimus	89
2.11 Mitä eläinpuistossa halutaan kokea tulevaisuudessa	90
2.12 Ähtärin eläinpuisto ja ennako-odotukset	94
2.13 Eläintarhojen tulevaisuuden trendit.....	97
2.14 Tulevaisuuden muutoksia Ähtärin eläinpuistossa	104
3 Johtopäätökset ja toimenpide-ehdotukset	106
LÄHTEET	114
LIITTEET	120

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1: Sukupuolijakauma	16
Kuvio 2: Ikäjakauma	16
Kuvio 3: Ammatti tai asema	17
Kuvio 4: Vierailuajankohta	17
Kuvio 5: Seurueen koostumus	18
Kuvio 6: Seurueen koko	19
Kuvio 7: Seurueeseen kuuluvien lasten lukumäärä (alle 15-vuotiaat)	19
Kuvio 8: Eläinpuistoon tulleiden muut matkakohteet	20
Kuvio 9: Asiakkaiden kodin ja eläinpuiston välinen matka	21
Kuvio 10: Kuinka kauan matkasi Ähtärissä kestää tällä vierailulla?	21
Kuvio 11: Eläinpuiston kävijöiden yöpymisvuorokaudet Ähtärissä	22
Kuvio 12: Mikä sinulle on tärkeää vierailullasi Ähtärin eläinpuistossa?	23
Kuvio 13: Onko luonnonympäristön käsittely häirinnyt sinua käynnilläsi Ähtärin eläinpuistossa?	28
Kuvio 14: Häiritsikö tarhojen kuluneisuus Sinua käynnilläsi Ähtärin eläinpuistossa?	31
Kuvio 15: Mitä mieltä olet kahvila- ja ruokapalveluiden laadusta?	38
Kuvio 16: Mitä mieltä olet lastenkärryjen laadusta?	40
Kuvio 17: Minkä uuden eläinlajin toivoisit näkeväsi tulevaisuudessa Ähtärin eläinpuistossa?	44
Kuvio 18: Minkä eläimen tarha on mielestäsi onnistunein?	49
Kuvio 19: Minkä eläimen tarha vaatii eniten uudistamista tai parantamista?	51
Kuvio 20: Tarhoissa on riittävästi tilaa toteuttaa luonnollista käyttäytymistä.	58
Kuvio 21: Eläimiä pitäisi aktivoida enemmän liikkumaan, touhuamaan ja tutkimaan.	65

Kuvio 22: Eläinpuiston pitäisi tehdä vahvemmin valistustyötä uhanalaisten eläinten puolesta.....	70
Kuvio 23: Eläinpuiston pitäisi panostaa ympäristökasvatukseen ja koulutukseen.	80
Kuvio 24: Eläinpuiston pitäisi panostaa viihteellisyyteen.	83
Kuvio 25: Ähtärin eläinpuistoa pitäisi hyödyntää hyvinvointiin ja sosiaalipedagogiseen toimintaan.	87
Kuvio 26: Mitä haluat kokea tulevaisuudessa eläinpuistossa?	91
Kuvio 27: Vastasiko Ähtärin eläinpuistosta saadut kokemuksesi ennako-odotuksia?	95
Kuvio 28: Oletko valmis suosittelemaan Ähtärin eläinpuistoa muillekin?	96
Kuvio 29: Minkä arvosanan annat Ähtärin eläinpuistolle?	96
Taulukko 1: Onko jokin seuraavista asioista häirinnyt Sinua käynnilläsi Ähtärin eläinpuistossa?.....	27
Taulukko 2: Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden ja rakenteiden määrästä.	34
Taulukko 3: Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden, rakenteiden ja ympäristön laadusta. ...	37
Taulukko 4: Mitä mieltä olet väitteistä koskien eläinten hyvinvointia?	56
Taulukko 5: Mitä mieltä olet väitteistä koskien Ähtärin eläinpuiston tekemää eläinsuojelutyötä?.....	69
Taulukko 6: Mitä mieltä olet väitteistä koskien opastuksia?	74
Taulukko 7: Ähtärin eläinpuisto on mielestäni. Alla on sanapareja. Valitse asteikosta, kumpi sanoista kuvaa eläinpuistoa paremmin.	76
Taulukko 8: Mitä mieltä olet väitteistä Ähtärin eläinpuiston tulevaisuuden kehittämistä?	77
Taulukko 9: Ähtärin eläinpuiston SWOT -analyysi asiakkaille tehdyn tyytyväisyyskyselyn perusteella.....	105

Kuva 1: Eläintarhaan tullaan tarkkailemaan eläimiä. Nelli-saukko tarkkailee välillä vastaavasti ihmisiä.	24
Kuva 2: Eläinpuiston alueella hyvin säilynyt metsäluonto koetaan vetovoimaisena.	25
Kuva 3: Joka neljäs asiakas kokee tärkeäksi nähdä eläinten pentuja tai poikasia. Kuvassa on eläinpuiston sudenpennut.	26
Kuva 4: Asiakkaat ovat tyytyväisiä Ähtärin eläinpuiston polkujen kuntoon ja luonnonympäristön käsittelyyn.	29
Kuva 5: Tarhojen kuluneisuus oli häirinnyt enemmän tai vähemmän noin suurinta osaa kävijöistä. Kuvassa oleva villisikatarha on yksi kovimmalle kulutukselle altistuvista tarhoista.	30
Kuva 6: Eläinpuiston opastetauluihin ja viitoituksiin ollaan tyytyväisiä.	31
Kuva 7: Pöllöhahmoissa olevat tietokilpailukysymykset ovat suosittuja asiakkaiden keskuudessa. Suosion takia niiden kunnossapidontaso huomataan helposti.	33
Kuva 8: Eläinpuistossa olevia pieniä aktiviteetteja pidetään mukavina piristeinä. Näiden tehtävien määrää voisi lisätä asiakkailta tulleen palautteen perusteella.	36
Kuva 9: Suuret ja aktiiviset eläimet ovat eläintarhojen suosikkeja. Joogaava Mimmi-karhu on yksi Ähtärin eläinpuiston suosituimmista eläimistä.	42
Kuva 10: Ähtärin eläinpuistossa on muutama erittäin uhanalainen lumileopardi. Shakira naaras ihastutti asiakkaita olemuksellaan vuosina 2005-2014. (Kuva Vesa Martin).	45
Kuva 11: Asiakkaat pitävät luonnollisen näköisistä ja vihreistä tarhoista. Ähtärin eläinpuiston ahmatarha on sekä asiakkaiden että siellä asuvien ahmojen mieleen.	48
Kuva 12: Susitarha ei saanut asiakkailta kiitosta. Susille toivotaan mm. enemmän tilaa ja elävää kasvillisuutta.	53
Kuva 13: Villisikojen tarhasta on vihreä kasvillisuus kadonnut. Osa asiakkaista kokee alueen karuna ja tylsänä ympäristönä eläimille.	54
Kuva 14: Suurin osa asiakkaista kokee, että eläinpuiston eläinten elämä on pääosin hyvää.	55
Kuva 15: Näätäeläinten olot mietityttävät osaa asiakkaista. Ihmiset tulkitsevat niiden käytöksessä merkkejä häiriökäyttäytymisestä. Kuvassa on kärppä kesäpuvussa.	60

- Kuva 16: Eläinten elämää voidaan rikastuttaa eläintarhoissa mm. leluilla ja positiivisilla koulutushetkillä. (www.sheddaquarium.org/Animal-Health-Welfare--Training/Training--Enrichment/)62**
- Kuva 17: Ruokintatapojen uudistaminen luonnollisemmiksi lisää eläinten aktiivisuutta ja hyvinvointia. Eläinten liikkuminen lisääntyy, kun ne liikkuvat tarhan eri osissa olevien ruoka- ja juomapaikkojen väliä.....63**
- Kuva 18: Ähtärin eläinpuiston Mimmi-karhu leikkii renkaalla Miska pentunsa kanssa.64**
- Kuva 19: Ruokinta ja aktiiviset eläimet kiinnostavat asiakkaita. Kuvassa oleva karhujen ruokasanko tyhjeni opastuksen aikana.....66**
- Kuva 20: Norsujen kujamainen reitti kulkee ympäri eläintarhan aluetta alhaalla. Ihmiset kulkevat omaa reittiään siltaa pitkin.67**
- Kuva 21: Opastuksiin liitetään usein ruokintaa. Kuvassa karhuille heitellään herkkupaloina hedelmiä.....73**
- Kuva 22: Luontokoulussa oppiminen on kokemuksellista, elämyksellistä ja toiminnallista. (www.luontokoulut.fi/kasvattajille)81**
- Kuva 23: Metsämörri kykenee puhumaan eläinten kanssa ja voi siksi kertoa lapsille eläinten asioista ja kaikesta metsässä tapahtuvasta. (www.suomenlatu.fi)82**
- Kuva 24: Lapset tutustumassa Cester Zoo:ssa olevaan leppäkertun suurennokseen.84**
- Kuva 25: Köydenvetoidea toteutettuna tiikeritarhalla Tampa Bayssa Floridassa, jossa asiakkaat voivat testata voimiaan tiikeriä vastaan. Köydenvetohaaste on hyvin suosittu ja sitä on pidetty yllä jo useita vuosia eikä suosio näytä hiipuvan. (www.dailymail.co.uk/news)85**
- Kuva 26: Asiakkaat toivovat eläinpuistoon lapsille enemmän aktiivista tekemistä passiivisen eläinten tarkkailun rinnalle. Kuvan lapsi seikkailee elävistä pajuista tehdyssä tunnelissa. <http://earthplay.net/playscapedesign/syracuse-ny>)86**
- Kuva 27: Ähtärin eläinpuistoa olisi kenties mahdollista hyödyntää hyvinvointi-tarkoitukseen. Green Care - työtoiminta saattaisi tuntua kuntoutujasta mielekkäältä, jos hän pääsisi vaikkapa auttamaan orpoja eläinlapsia tai työskentelemään luontoympäristöön. Kuvassa on emänsä menettänyt orvanpoika.89**
- Kuva 28: Norppanäyttelyssä on kuva- ja tekstiilitauluja sekä tekstiilitöitä.....93**

Kuva 29: Tiikeri kulkee radallaan Philadelphian eläintarhassa. (www.post-gazette.com/life/travel/2014/05/25/Big-Cat-Crossing-Philadelphia.Zoo-)98

Kuva 30: Riippusillat ja köysiradat eläintarhojen yläpuolella on nouseva trendi eläintarhoissa. Kuvassa ylitetään alligaattorien tarhaa Floridalaisessa eläintarhassa. (www.huffigtonpost.com2013/zip-line-over-alligators-_n_4350130.html).....99

Kuva 31: Eläinlajien yhdistäminen samaan tilaan tuo asiakkaille uutta seurattavaa ja antaa vaihtelua eläinten päiviin. Heidelbergin eläintarhassa on onnistuttu yhdistämään kettu ja karhu samaan tarhaan. (hwww.zoochat.com/133/mixed-species-exhibits-33090)100

Kuva 32: Lentonäytökset ovat upeaa katseltavaa ja linnut ovat näin esiteltyinä mielenkiintoisempia seurattavia asiakkaiden näkökulmasta katsottuna. Mahdollisuus lentämiseen tuo vaihtelua myös pöllöjen tarhaelämään ja lisäävät eläinten hyvinvointia. (www.iol.co.za/travel).....102

Kuva 33: Saukkojen aktiivisuutta lisäävä kujarakenne on tehty hauskaksi sukellusputkeksi Zoological Parkissa Japanissa. (http://blog.kohan-studio.com.....109

Kuva 34: Ähtärin eläinpuiston Reidar-ahma on helppo tunnistaa kaulassa olevasta valkoisesta karvasta.112

Käytetyt termit

- Virikkeellistäminen** Virikkeellistäminen kuvaa eläinten elinolosuhteiden monipuolistamista ja eläinten aktivoimista. Virikkeellistämistä voidaan tehdä esimerkiksi lisäämällä tarhaan jotain uutta tutkittavaa, monipuolistamalla eläinten elämää aktivoivalla ruokinnalla tai kehittämällä tarharakenteita. Virikkeellistäminen sanalla on suomennettu sana *enrichment*, joka tarkoittaa rikastamista.
- Ympäristökasvatus** Ympäristökasvatus on kasvatuksellista toimintaa, jonka tarkoitus on tukea elinikäistä oppimisprosessia siten, että yksilöiden tai yhteisöjen arvot, tiedot, taidot sekä toimintatavat muuttuvat kestävän kehityksen mukaisiksi.
- Naksutinkoulutus** Naksutinkoulutus kehitettiin alun perin delfiinien ja kirjekyyhkyjen koulutukseen, mutta nykyisin sitä käytetään mm. koirien ja hevosten kouluttamiseen. Metodi toimii kaikilla eläinlajeilla. Naksutinkoulutuksessa eläin ehdollistetaan äänimerkkiin, josta seuraa palkinto, vaikkapa ruokapala. Esimerkiksi lintua tai tiikeriä koulutettaessa tämä on nopeampi ja turvallisempi vaihtoehto saada eläin toimimaan halutunlaisesti, kuin houkuttelu tai fyysinen pakkottaminen. Eläimen suorittaessa haluttua reaktiota tai käytöstä, sitä vahvistetaan eli eläin palkitaan. Palkkio on useimmiten ruokaa sen käytännöllisyyden vuoksi, mutta voi periaatteessa olla mitä tahansa, mitä eläin luonnostaan arvostaa. Käytettävät palkkiot vaihtelevat eläinlajista riippuen.

Sea Life

Merimaailma Sea Life on osa *Merlin Entertainmentsin* omistamaa Euroopan laajuista Sea Life -ketjua, joka on maailman suurin yleisöakvaarioketju. Sea Life -keskuksissa vierailee noin kuusi miljoonaa kävijää vuodessa. Sea Lifeja on nykyään yhteensä 21 kappaletta kahdeksassa maassa. Keskuksen tarkoituksena on esitellä maailman merten merieläimiä, tarjota kävijöille elämyksiä sekä jakaa tietoa merten suojelusta.

EAZA

EAZA eli European Association of Zoos and Aquaria. EAZA:n jäsenenä on 345 laitosta ja organisaatiota 41 maasta. Yhteisöön liittyneet jäsenet ovat sitoutuneet ponnistelemaan kohti yhteisiä tavoitteita, joita ovat koulutus, tutkimus ja suojelutyö ja eläinlajien säilyttäminen.

Green Care

Green Care määritellään toiminnaksi, jossa luontoa käytetään tavoitteellisesti ihmisten hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja lisäämiseksi. *Green Care* perustuu erilaisiin luontolähtöisiin menetelmiin, joita käytetään erilaisissa ympäristöissä, kuten metsässä, puutarhassa tai maatilalla, mutta myös kaupungeissa tai sisätiloissa. *Green Care:n* hyvinvointivaikutukset syntyvät luonnon elvyttävyyden, toiminnallisuuden ja yhteisöllisyyden kautta. *Green Care* -toimintaa harjoitetaan tavoitteellisesti, ammatillisesti ja vastuullisesti.

1 Johdanto

Ähtärin eläinpuisto eli Ähtäri Zoo, on Suomen vanhin luonnonmukainen eläinpuisto. Eläinpuisto on aloittanut toimintansa vuonna 1973 ja se on Ähtärin tunnetuin ja vetovoimaisin matkailukohde. Eläinpuiston käytössä oleva pinta-ala on 60 hehtaaria vaihtelevaa metsämaata. Puistossa on esillä yli 50 eri eläinlajia, joista tunnetuimpia ovat karhut. Suurin osa eläinpuistossa olevista lajeista on pohjoisen pallonpuoliskon havumetsävyöhykkeen lajeja. (www.ahtarizoo.fi)

Kansainvälinen eläinsuojelutyö on tärkeä osa Ähtärin eläinpuiston toimintaa. Eläintarhojen tavoitteena on uhanalaisten eläinten tulevaisuuden turvaaminen ja niiden perimän vaaliminen. Toinen eläinpuistojen ja -tarhojen tärkeä tehtävä on lisätä eläinlajien ja luonnon tuntemusta sekä jakaa kasvatuksellista tietoa. Merkittävä osa eläinsuojelutyötä ja toimintaa on opastus- ja opetustyö. Opetuksen tavoitteena on ennen kaikkea saada ihmiset arvostamaan lajeja ja tekemään työtä niiden säilymisen puolesta. (www.ahtarizoo.fi)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, kuinka hyvin Ähtärin eläinpuisto pystyy täyttämään asiakkaiden odotukset, joita he ovat asettaneet eläinpuistoretkelle. Asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi on pyritty selvittämään, mitä asiakkaat todella haluavat eläinpuistossa kokea. Tavoitteena on, että tutkimustulosten avulla tulevaisuudessa asiakkaiden odotukset pystytään tyydyttämään entistä paremmin. Kyselyn avulla on selvitetty asiakkaiden asenteita ja mielipiteitä eläinpuiston toiminnasta sekä etsitty mahdollisia kehittämiskohteita. Kyselylomakkeen kysymykset liittyvät matkailijoiden kokemuksiin. Tutkimuksessa pyritään selvittämään myös asiakkaiden käsityksiä eläinten hyvinvoinnista sekä eläinpuiston merkityksestä. Kyselyn tuloksia voidaan käyttää eläinpuiston kehittämistyön apuna tulevaisuudessa.

Asiakastyytyväisyystutkimuksella saadaan selville asiakaskokemuksia, tunteita ja mahdollista halukkuutta ostaa tuote tai palvelu uudestaan. Saatua tietoa voidaan hyödyntää palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä, ihmisten johtamisessa sekä

markkinoinnin toteuttamisessa. Ilman erillistä tutkimusta, yritys ei saa tietoa kuin suurista pettymyksistä tai ilon aiheista, joita asiakas on kokenut. Pienemmät, mutta kuitenkin merkitykselliset asiat voivat jäädä huomiotta. Asiakastyytyväisyyden arvioiminen on tärkeää yrityksen johtamisen kannalta. Yritykset keräävät asiakaspalautetta kehittyäkseen. Jatkuva kehittyminen ja toimintojen uudistaminen on mahdotonta, ellei tiedä mitä ja miten uudistaa. Uudistaminen ja kehittyminen ovat elinehtoja kehittyvälle ja menestyvälle yritykselle. (Rautiainen & Siiskonen 2004, 128 - 129.)

On sanomattakin selvää, että asiakasmäärätavoitteisiin pääseminen on erittäin tärkeä osa eläinpuiston toimintaa ja menestystä. Eläinpuiston vierailijat ovat opetuksellisen toiminnan pääkohde sekä pääasiallinen rahoittaja eläinpuiston tekemälle luonnonsuojelutyölle. Täten on luonnollista, että eläinpuisto haluaa täyttää asiakkaiden odotukset. Tutkimuksen tavoitteena on, että eläinpuisto löytää keinoja, joilla voi maksimoida houkuttelevuutensa kävijöiden silmissä.

Tutkimus toteutettiin Webropol -lomakekyselynä (liite 2). Lomake sisälsi erityyppisiä kysymyksiä Ähtärin eläinpuistoon liittyen. Tämän tutkimuksen lomakkeeseen pyrittiin laatimaan yksiselitteisiä, ymmärrettäviä ja havainnollisia kysymyksiä ja välttämään vaikeita termejä. Lomaketta testattiin testivastaajilla kaksi kertaa.

Kyselytutkimus oli avoinna vastattavaksi 15.6.–11.10.2013 internetissä Ähtäri Zoon kotisivuilla. Asiakkailla oli mahdollisuus vastata myös paperiversioon, joka oli esillä Ähtäri Zoo:n lipunmyynnin tiloissa. Yhteensä tutkimukseen vastasi 120 matkailijaa. Suurin osa vastauksista tuli internetin kautta. Paperiversiona vastauksia saatiin kuusi kappaletta.

Tutkimuksen taustamateriaalina on käytetty pääasiassa ulkomaista eläintarhakirjallisuutta sekä ulkomaalaisia tutkimustuloksia. Suomalaista eläintarhatutkimusta aiheeseen liittyen ei ollut saatavilla. Yhteydenotoissa Ranuan ja Korkeasaaren eläintarhoihin selvisi, että näissä eläintarhoissa ei ole tehty julkaistuja asiakasty-

tyväisyystutkimuksia tai –kyselyjä vaikkakin asiakkailta on kerätty palautetta yritysten sisällä.

Tutkimustuloksissa kaikki asiakkaiden kirjoittamat kommentit on kirjoitettu *kursivoinnilla ja laitettu ”lainausmerkkien sisälle.”* Kaikki kuvat, joihin ei ole liitetty erillistä lähdettä, ovat peräisin tutkimuksen tekijän kotiarkistosta.

Vankeudessa elävien villieläimien historia on hyvin pitkä. Eläimiä on esitelty tarhoissa yleisölle jo ennen ajanlaskumme alkua. Varhaisimmat eläintarhat ovat olleet Egyptissä, Kiinassa, Kreikassa ja Mesopotamiassa. Alun perin eläintarhoja perustettiin, koska ihmiset halusivat kontrolloida suuria ja voimakkaita eläimiä. Ensimmäinen eläintarha, joka on tiedossa, oli suuri eläinkokoelma Egyptissä noin 2 500 ennen ajanlaskun alkua. (Hosey, Melfi ja Pankhurst 2009/2012, 15 - 19).

Roomalaiset pitivät villieläimiä vankeudessa ja käyttivät niitä verisissä gladiaattori-taisteluissa. Rooman kenraali Pompey on raportoinut että yhdessä gladiaattorinäytöksessä tapettiin 20 elefanttia, 500 - 600 leijonaa sekä lukematon määrä muita eläimiä. Eläinten tappaminen oli viihdettä ja se myös symboloi taisteluja vihollisia vastaan. Näin suurten eläinmäärien teurastaminen aiheutti sen, että monista petoeläimistä tuli harvinaisia tai ne jopa hävisivät. Tuohon aikaan jotkut olivat myös tappamista vastaan, kuten Cicero, joka kysyi: ”Mitä mielihyvää voi sivistynyt mies saada näkemällä jalon eläimen juoksevan keihään läpi?” (Hosey ym. 2009/2012, 15 - 19).

Ensimmäisenä modernina eläintarhana pidetään London Zoo:ta, joka perustettiin 1828. Tällöin eläimet oli esitelty hyvin lähekkäin sijoitetuissa häkkirivistöissä. Eläintarhojen suunnittelussa painotettiin alun perin sitä, että häkit olisivat mahdollisimman steriilejä ja helppoja puhdistaa. Häkit olivat usein pieni kokoisia, niiden seinät olivat tiilestä tai laatoista, lattiat tehtiin betonista ja ovet teräksestä. (Hosey ym. 2009/2012, 20-27).

Useat eläintarhat elivät pysähtyneisyyden aikaa vielä 1950 - 1970-luvuilla. Ympäristöliikkeen syntyminen 1960 -luvulla ja eläintenoikeuksia ajaminen 1970 -luvulla, sai laajemman yleisön huolestuneeksi heikko laatusista eläintarhoista. Jopa eläin-

tarhojen oikeus olla olemassa kyseenalaistettiin. Huonosti suunniteltujen eläintarhojen asukkaiden ja villinä vaeltavien lajitovereiden luontaisessa elinympäristössä oli räikeän suuret erot. Samaan aikaan ihmisille tarjottiin paljon uusia mahdollisuuksia, kuinka he voivat viettää vapaa-aikaansa. Selviytyäkseen eläintarhojen oli kilpailtava uudelle sukupolvelle tarjottavien palveluiden kanssa. Kasvavan kritiikin ja laskevien kävijämäärien vuoksi eläintarhojen oli aloitettava uudistuminen luonnonmukaisempaan suuntaan. Eläintarhojen oli tehtävä radikaaleja muutoksia luodessaan uuden ajan imagoa. Haluttiin tulla esiin eläinten ja luonnon puolesta työtä tekevänä toimijana. (Hosey ym. 2009/2012, 20-51)

Eläintarhojen historiassa on runsaasti ristiriitoja. Eläintarhojen merkitystä on kyseenalaistettu ja eettiset sekä moraaliset kysymykset herättävät keskustelua. Nykypäivän kehittyneet eläintarhat poikkeavat suuresti menneen ajan eläintarhoista. Pienet häkit on korvattu suurilla tarhoilla, jotka muistuttavat kunkin eläimen luontaista esiintymisaluetta. The San Diego Zoo on edelläkävijä suurten ”kalterittomien” tarhojen rakentamisessa. Heillä on esillä useita eri eläin- ja kasvilajeja samassa tarhassa. Samat kasvi- ja eläinlajit esiintyvät aidossa luonnossakin viereysten. (Van Tuyl 2008, 7-11)

Eläintarhat ovat kehittyneet suosituiksi vapaa-ajanviettokohteiksi. Eläintarhat kuitenkin kilpailevat kävijöistä useiden vapaa-ajanviettotapojen ja lomakohteiden kanssa. Eläintarhat ja -puistot ovat pärjänneet tässä kilpailussa yleisesti ottaen erittäin hyvin. Esimerkiksi Englannissa yli 14 miljoonaa ihmistä vierailee eläinpuistossa, eläintarhassa tai akvaariossa joka vuosi. Lukua voidaan verrata 15,2 miljoonaan ihmiseen, jotka säännöllisesti käyvät katsomassa jalkapallo-otteluita. (Hosey ym. 2009/2012, 476)

Monet asiantuntijat sanovat, että hälyttävän suuri osa eläin- ja kasvilajeista on vaarassa kuolla sukupuuttoon. Eläintarhojen tehtävä lajien säilyttäjinä tulee tulevaisuudessa koko ajan merkittävämmäksi. Maailman Luonnon Säätiön mukaan ihmisten toiminta uhkaa suurta osaa kaikista lajeista. Nykypäivänä suurin osa ihmisistä haluaa työskennellä eläintarhoissa, koska heitä innostaa työ villieläinten säilymisen puolesta. (Van Tuyl 2008, 7-11)

1.1 Ähtärin eläinpuiston historiaa

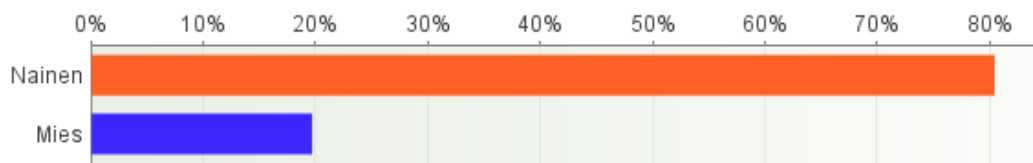
Kunnanjohtaja Väinö Jaakola sai idean Ähtärin eläinpuiston perustamisesta 1960-luvulla. Ähtärin talouselämä tarvitsi piristystä ja matkailua suunniteltiin uudeksi vetovoimatekijäksi kunnalle. Jaakola oli Ruotsissa kuntavierailulla ja sai käsiinsä Skoonessa sijaitsevan Höörin eläinpuiston esitteen, jonka kansikuvassa oli komea hirvisonni puistomaisessa maisemassa. Idea hirvipuistosta innosti ja kunnanjohtaja tutustui tarkemmin Ruotsin eläinpuistoihin ja Kolmårdenin eläinpuistoon tehdyn vierailun kautta saatiin eläinpuiston suunnittelija Ähtäriin. (Lahtinen 2002, 10)

Alkuperäinen suunnitelma eläinpuistosta oli massiivinen ja budjetti kasvoi liian suureksi. Hetken jo näytti siltä, että eläinpuisto jää haaveeksi. Uusi suunnittelija löytyi kuitenkin Suomesta, kun Korkeasaaren intendentti Ilkka Koivisto teki suunnitelmat Ähtärin eläinpuistosta. Ensimmäinen eläinpuiston asukas oli Köpi niminen hirvi. Tampereella oltiin lopettamassa eläintarhaa samaan aikaan kun Ähtärin eläinpuiston toimintaa oltiin aloittamassa ja pääosa uuden puiston eläimistöä saatiin sieltä. Tampereelta saatiin muutamia siihen aikaan vaikeasti hankittavia eläimiä kuten viisi ilvestä, kolme sutta ja kaksi majavaa. Eläinpuisto avasi porttinsa yleisölle ensimmäisen kerran 17. kesäkuuta 1973. (Lahtinen 2002, 10; www.ahtarizoo.fi)

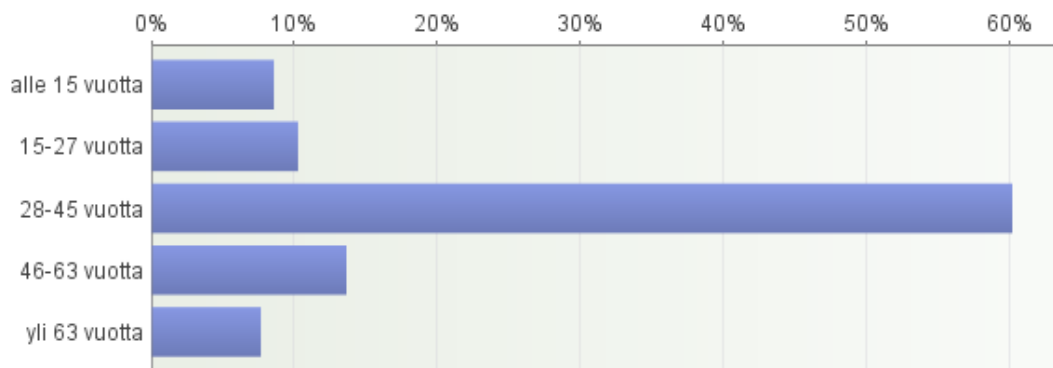
Ähtärin eläinpuisto on EAZA :n eli the European Association of Zoos and Aquaria jäsen. Asiaan kuuluvaa on, että jäsenet täyttävät EAZA:n määrittelemät laatunormit eri osa-alueilla. EAZA:n jäsenenä on 345 laitosta ja organisaatiota 41 maasta. Yhteisöön liittyneet jäsenet ovat sitoutuneet ponnistelemaan kohti EAZA :n yhteisiä tavoitteita, joita ovat koulutus, tutkimus ja suojelutyö ja eläinlajien säilyttäminen. (www.eaza.net)

2 TUTKIMUSTULOKSET

Ähtärin eläinpuiston asiakastyytyväisyys kyselyyn vastanneista suurin osa oli naisia. Miesten osuus vastanneista oli 19 % ja naisten 81 %. Kyselyyn vastanneista suurin osa (61 %) kuului ikäluokkaan 28 – 45 vuotta. Muiden ikäryhmien osuus vastanneista oli tasaisesti 10 % molemmin puolin. Vastausten ikähaarukan perusteella eläinpuisto kiinnostaa kaiken ikäisiä ihmisiä. Eniten vastanneita oli kuitenkin ikäluokassa, jossa perheessä on todennäköisemmin pieniä lapsia. Eläinpuiston potentiaalisin kohderyhmä näyttäisi olevan 28 – 45 -vuotiaat naiset, joilla on lapsia.

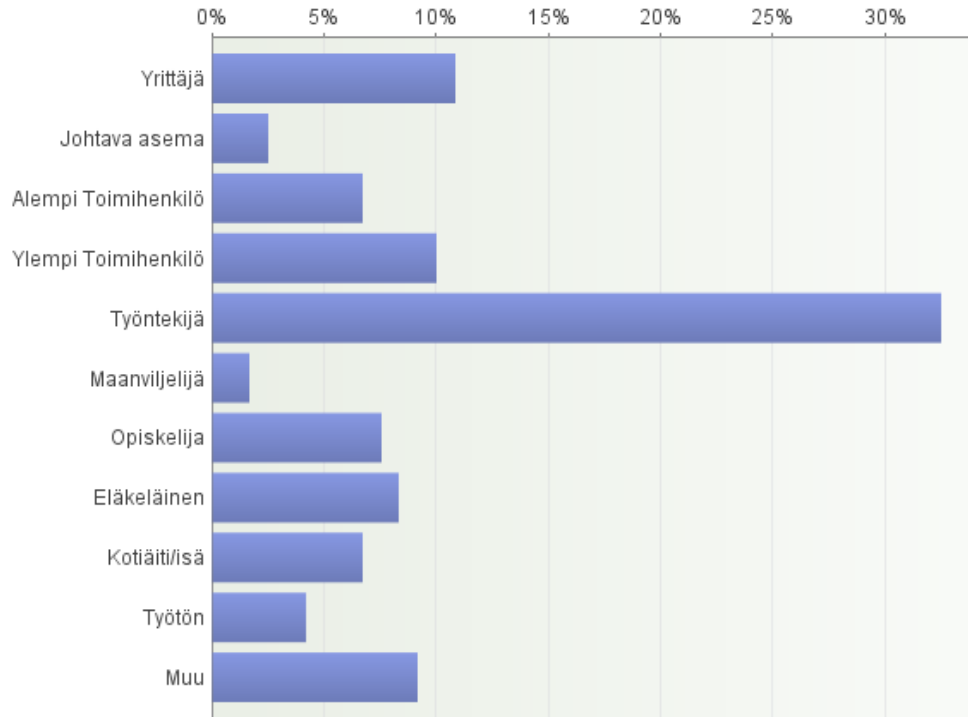


Kuvio 1: Sukupuolijakauma



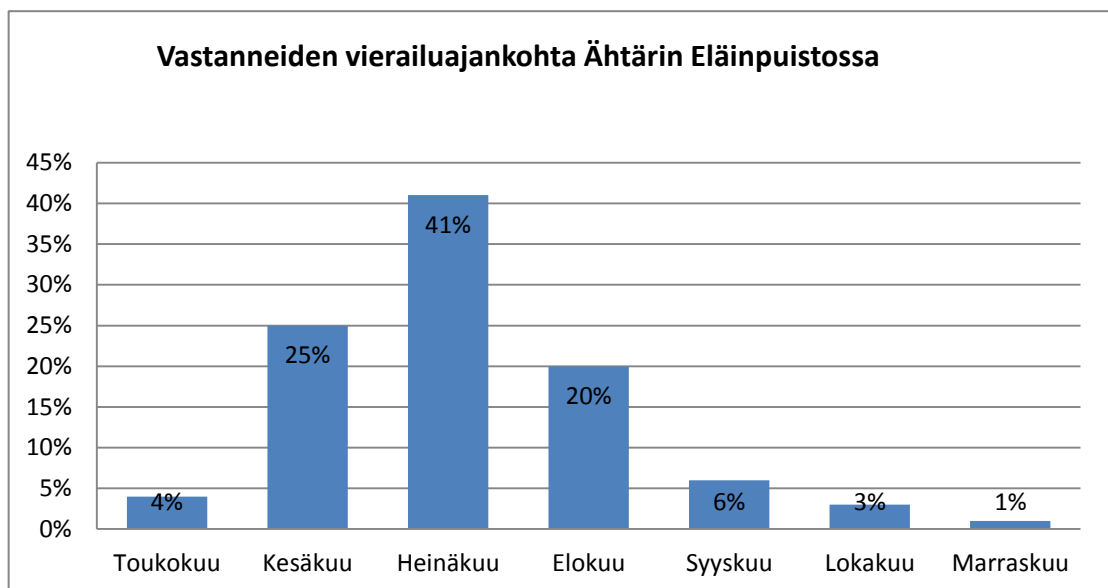
Kuvio 2: Ikäjakauma

Kyselyyn vastanneet edustavat tasaisesti erilaisia ammatteja/asemia. Suurin ammattiryhmä on työntekijä. Pienimmät vastaajaryhmät olivat maanviljelijät ja johtavassa asemassa olevat. Tulokset kertovat, että eläinpuisto kiinnostaa kaikenlaisia ihmisiä taustasta riippumatta.



Kuvio 3: Ammatti tai asema

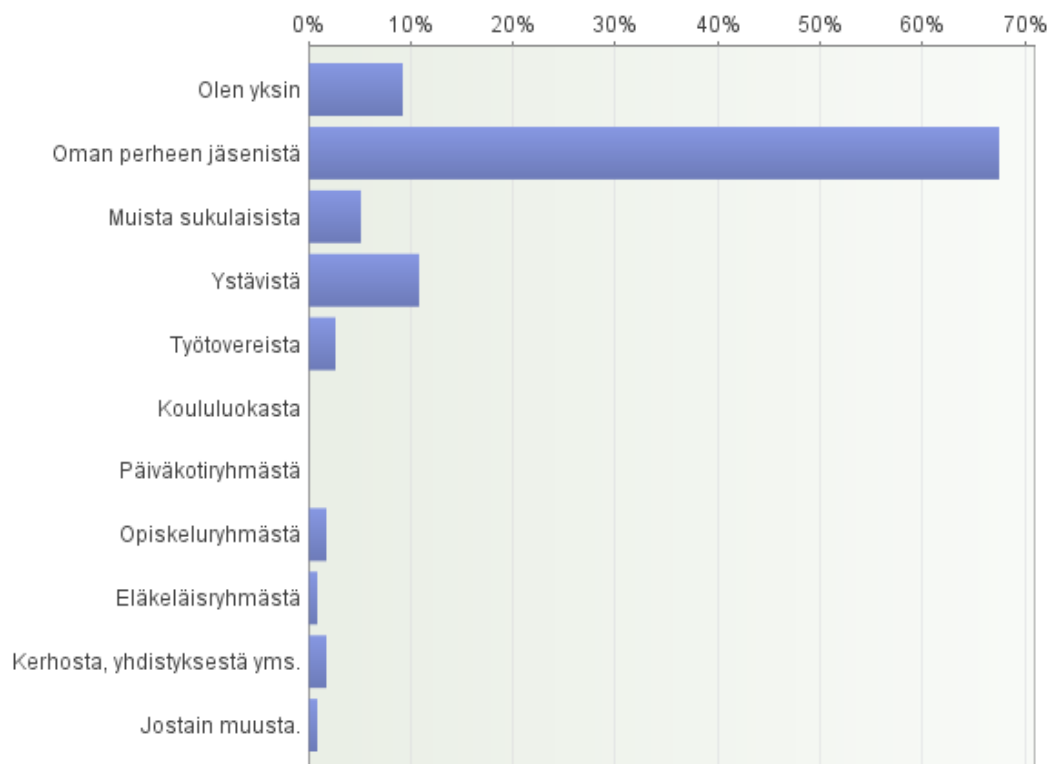
Eläinpuiston asiakaskyselyyn vastanneista enemmistö oli vierailut eläinpuistossa kesäkuukausina. Heinäkuussa eläinpuistossa käyneitä oli 41 % vastanneista. Kesäkuussa käyneitä oli 25 % ja elokuussa eläinpuiston oli kiertänyt 20 % kyselyyn vastanneista.



Kuvio 4: Vierailuajankohta

Selvitettäessä eläinpuistossa käyvien ihmisten seuruetta ilmeni, että valtaosa (67 %) vastanneista on ollut eläinpuistovierailulla oman perheen jäsenten kanssa. Huomattavaa on että kyselyyn ei ole vastannut yksikään opettaja tai koululaisryhmän jäsen, joten heidän mielipiteitään ei tämän kyselyn tuloksissa ole. Tämä on harmillista, koska varsinkin keväisin luokkaretkiaikaan koululaiset opettajineen ovat merkittävä eläinpuiston asiakasryhmä. Tälle ryhmälle kohdistettu jatkotutkimus saattaisi olla eläinpuistolle hyödyllinen.

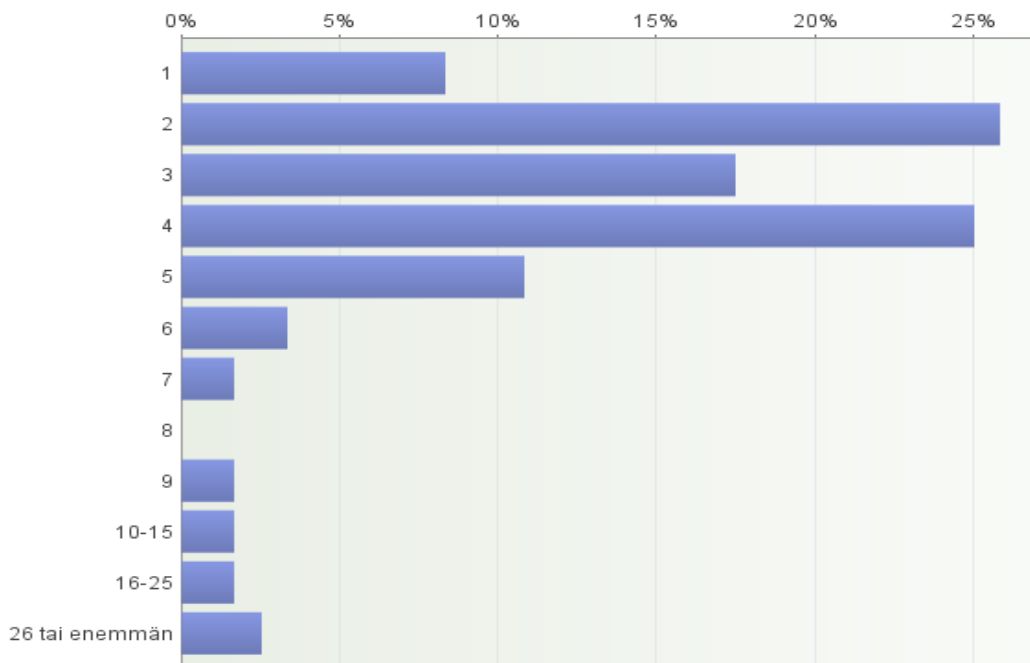
Asiakastutkimuksissa joita on tehty maailman eläintarhoissa, on havaittu poikkeuksetta, että tyypillisin eläintarha vierailija saapuu paikalle mieluummin ryhmässä kuin yksin. Samanlainen päätelmä voidaan tehdä myös Ähtärin eläinpuiston asiakastytyväisyyskyselyssä. Yleisin asiakassegmenttiryhmä eläinpuistossa on perhe. (Hosey ym. 2009/2012, 173).



Kuvio 5: Seurueen koostumus

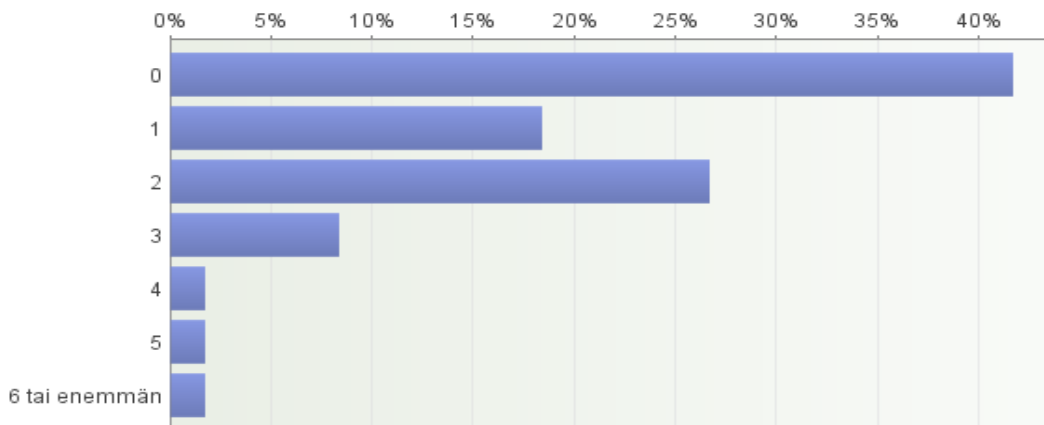
Kyselyssä selvitettiin asiakkailta kuinka monta henkilöä heidän kanssaan eläinpuistossa vierailleeseen seurueeseen kuului. Eniten vastauksia tuli vaihtoehtoon

kaksi henkilöä, joita oli 26 % vastanneista. Seuraavaksi eniten oli neljän hengen ja kolmen hengen seurueita. Tyypillisin Ähtärin eläinpuistoon tuleva asiakas saapuu eläimiä katsomaan 2 – 5 hengen ryhmässä.

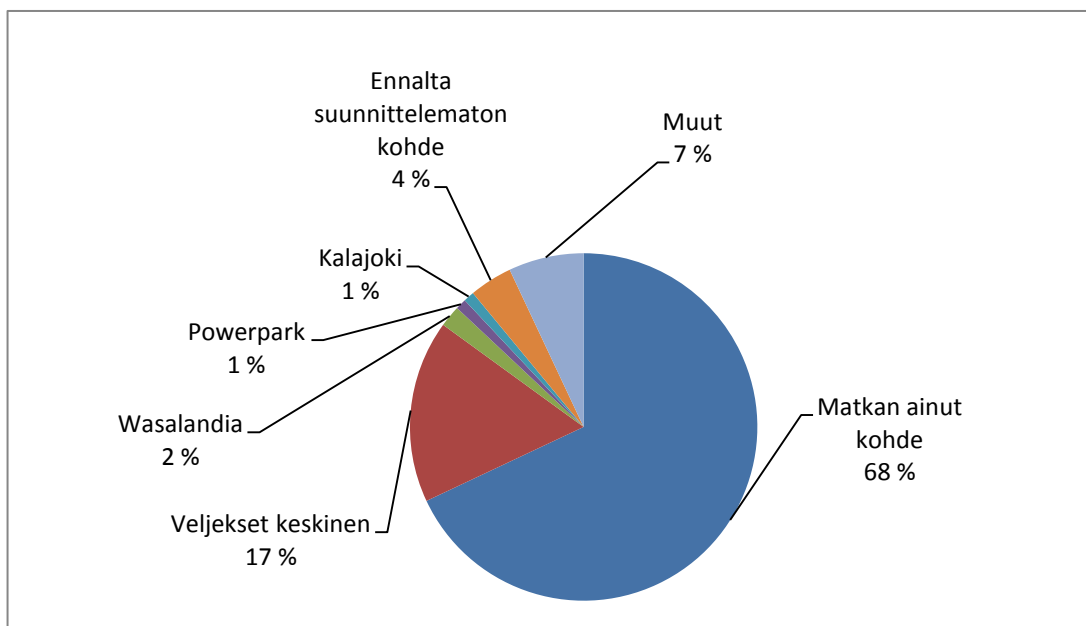


Kuvio 6: Seurueen koko

Kyselyyn vastanneista 42 % ilmoitti että heidän seurueeseensa ei kuulu alle 15 -vuotiaita lapsia. Osuus on merkittävän suuri siihen nähden että Ähtärin Eläinpuistoa pidetään lähinnä lapsiperheiden matkailukohteena. Eläinpuisto on kyselyyn vastanneiden perusteella houkutteleva käyntikohde myös perheille, joissa ei ole pieniä lapsia sekä pariskunnille.



Kuvio 7: Seurueeseen kuuluvien lasten lukumäärä (alle 15-vuotiaat)

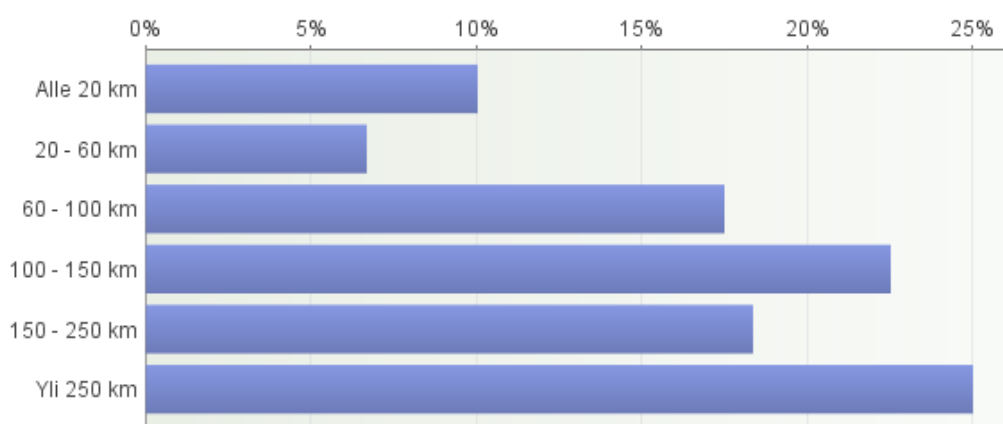


Kuvio 8: Eläinpuistoon tulleiden muut matkakohteet

Kyselyssä selvitettiin onko Ähtärin eläinpuistoon saapuneilla muita matkakohteita saman matkan aikana. Vastanneista 68 % ilmoitti, että eläinpuisto on matkan ainut kohde. Muita matkakohteita oli liittännyt suunnitellusti retkeensä 28 % vastanneista. Ylivoimaisesti suosituin toinen matkakohde oli Veljekset Keskinen kyläkauppa Tuurissa. Ähtärin eläinpuistomatkaan liitettyjä muita kohteita olivat myös mm. Wasalandia, Powerpark, Kalajoen hiekkasärkät ja kesämökit. Matkailun tutkimuskeskuksen ja YLE:n tekemän tutkimuksen mukaan, Ähtärin eläinpuiston vieressä sijaitseva Veljekset Keskinen on Suomen toiseksi suosituin matkailukohde 6 miljoonalla vuosittaisella kävijällään. Tämä on hurja luku verrattuna Ähtärin eläinpuiston 150 000 kävijään. Noin 25 vuotta sitten Keskinen kyläkauppa houkutteli lisää asiakkaita Tuuriin jakamalla Ähtärin eläinpuiston parkkipaikalla olevien autojen ikkunoihin mainoskupongeja. Kupongilla saattoi saada esimerkiksi rannekellon yhdellä markalla, jos tuli kyläkauppaan ostoksille kahden vuorokauden kuluessa. Tuuri on mennyt houkuttelevuudessa Ähtärin ohi ja nyt voisi olla aika hyödyntää samaa markkinointia toisinpäin. Auton ikkunoihin jaettavissa kupongeissa voitaisiin tarjota vaikkapa yhdelle hengelle sisäänpääsyä eläinpuistoon eurolla. Siinä toivossa, että autossa on muitakin matkustajia, jotka ostavat liput sisään Ähtärin eläinpuistoon sekä syövät kahvilassa ja hankkivat matkamuistoja myymälästä. Jos Keskisellä vierailevista turisteista saataisiin 10 % käymään myös

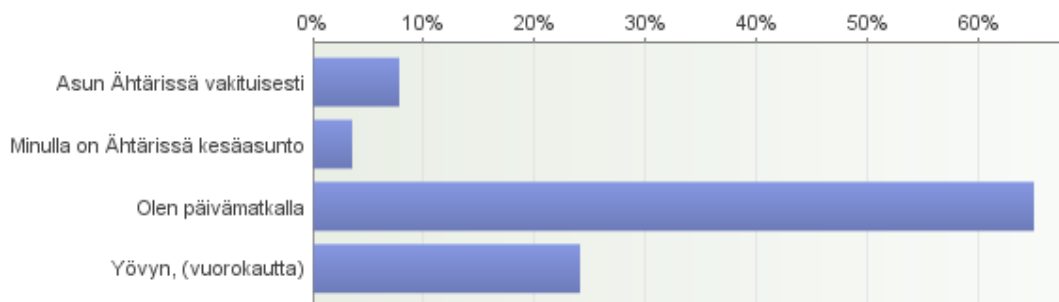
Ähtärin eläinpuistossa, olisi Tuurin kautta tuleva kävijämäärä 600 000 henkilöä. (http://yle.fi/uutiset/nailla_kotimaan_matkakohteilla_miljoonakavijat/6693779)

Ähtärin eläinpuiston kyselytutkimuksessa tiedusteltiin matkan pituutta vastaajan kodin ja Ähtärin eläinpuiston välillä. Kyselyn vastausten perusteella eläinpuistoon tullaan sekä läheltä että kaukaa. Asiakkaasta 25 % on tullut Ähtäriin yli 250 km päästä. Asiakkaista 17 % saapuu eläinpuistoon lähialueelta, eli alle 60 kilometrin päästä.

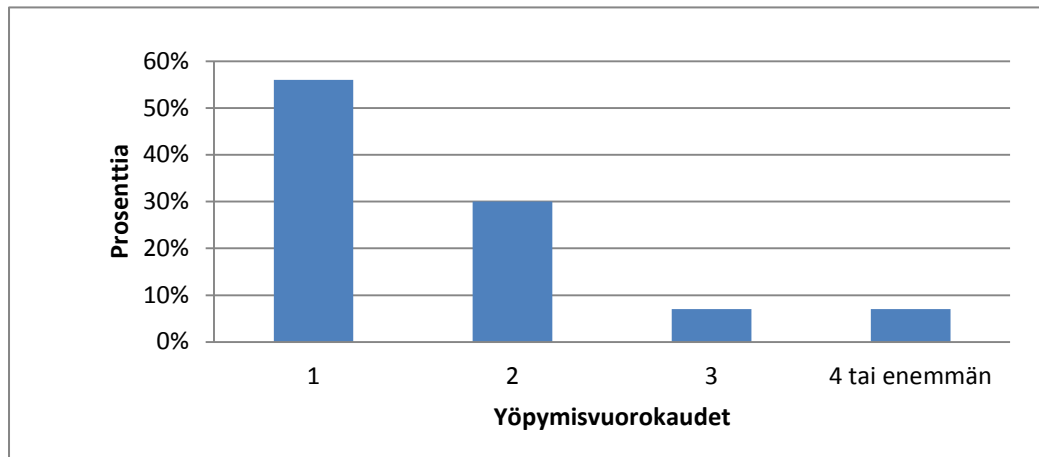


Kuvio 9: Asiakkaiden kodin ja eläinpuiston välinen matka

Asiakastytyväisyyskyselyssä tiedusteltiin, ”*kauanko matkasi Ähtärissä kestää tällä vierailulla*”. Vastanneista suurin osa ilmoitti olevansa päivämatkalla. Ähtärissä yöpyviä oli 24 %. Ähtärissä yöpyneistä 55 % ilmoitti olevansa paikkakunnalla yhden yön. Kaksi yötä Ähtärissä vietti 30 % kaikista yöpyjistä. Tätä pidemmän ajan Ähtärissä viipyvien osuus on jo selvästi pienempi.



Kuvio 10: Kuinka kauan matkasi Ähtärissä kestää tällä vierailulla?



Kuvio 11: Eläinpuiston kävijöiden yöpymisvuorokaudet Ähtärissä.

2.1 Asiakkaiden odotukset

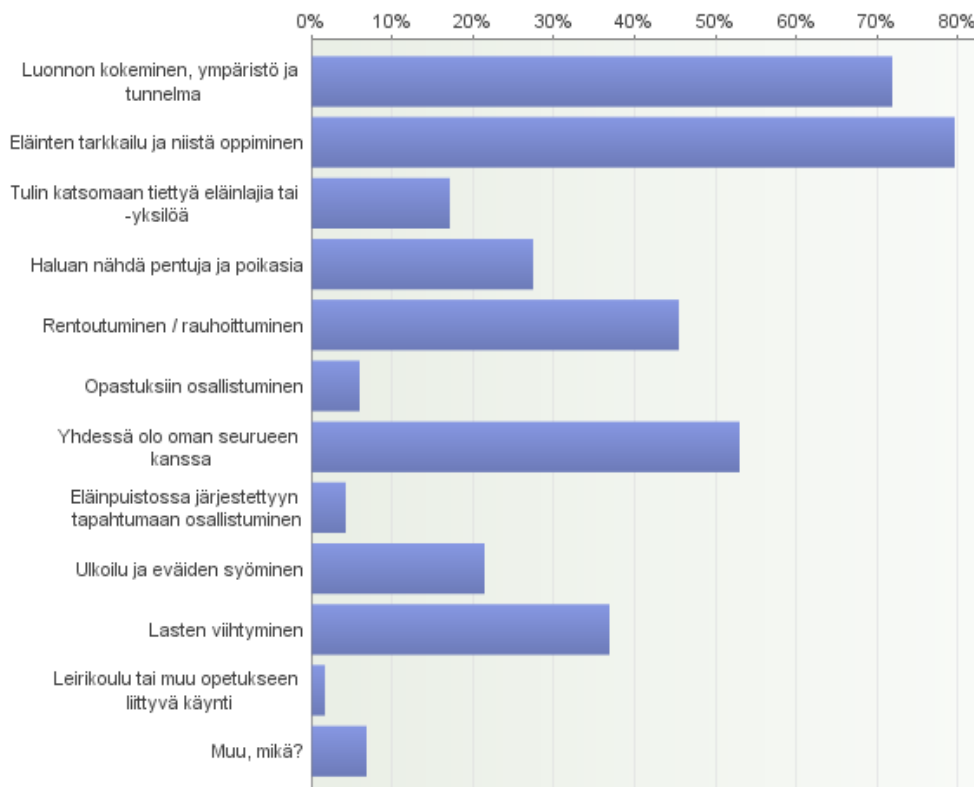
Maailmanlaajuisesti eläinpuistoissa vieraillee runsaasti ihmisiä. Asiakkaat edustavat kaikkia ihmisryhmiä ja he useimmiten suhtautuvat positiivisesti eläintarhoihin. Suurimmalla osalla eläinpuiston asiakkaista pääasiallinen tahto on tulla viihdytteeksi ja viettää mukavaa päivää. Tällöin on olemassa muutamia perusasioita, mitä asiakkaat olettavat saavansa, kuten eläinten näkeminen, miellyttävät olosuhteet ja ennen kaikkea hyvä palvelu. Jos asiakas ei näitä saa, voi koko eläintarha kokemus olla epäonnistunut. (Hosey ym. 2009/2012, 175, 503).

Asiakkaiden tarpeiden tietämiseksi täytyy selvittää minkä vuoksi ihmiset vierailivat eläinpuistoissa. USA:ssa tehdyssä tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden syitä saapua eläinpuistoon. Lasten opettaminen oli innostanut 36 %:a kävijöistä saapumaan paikalle. Vastanneista 26 % oli tullut viettämään perheen ja ystävien kanssa mukavaa päivää ja 25 % oli tullut katsomaan eläimiä. Luonnon läheisyydessä olon koki tärkeimmäksi 11 %:a tutkimukseen vastanneista. Vastauksista korostuu että eläinpuiston asiakkaat kokevat luonnon tärkeäksi, he pitävät luonnosta ja haluavat olla sen ympäröimiä. Tämän tiedon perusteella eläintarhat voivat tarjota ihmisille paljon enemmän kuin vain eläimiä, kasveja ja vihreää tilaa. Eläinpuistojen asiakkaat voivat kokea luontoa kaikilla aisteillaan, eikä vain osalla aisteista kuten

televisiosta seuraamalla. Eläinpuistot tarjoavat mahdollisuuden kokea villiä luontoa, mutta kuitenkin turvallisesti ja mukavasti. (Hosey ym. 2009/2012, 173 - 174)

Englannissa tehdyssä tutkimuksessa on verrattu eläintarhoja ja museoita. Selvisi että ihmiset tahtovat eläintarhassa nähdä eläimiä ja nauttia niistä. He tahtovat, että heitä viihdytetään ja että he kokevat vaikuttavia tapahtumia ja kokemuksia. Museoiden asiakkaat tahtovat enemmänkin ymmärtää asioita. Columbus Zoological Gardenin johtajan ajatus on tätä taustaa vasten ymmärrettävä. Hän on sanonut: ”Eläinpuistojen pitää mieluummin viihdyttää ja toivoa, että ihmiset oppivat kuin opettaa ja toivoa, että ihmiset viihtyvät.” (Hosey ym. 2009/2012, 175)

Ähtärin eläinpuistoretkeltä odotetaan kyselyn perustella mahdollisuutta eläinten tarkkailuun ja niistä oppimiseen. Tärkeänä pidetään myös luonnon kokemista, ympäristöä ja tunnelmaa. Luontoa pidetään usein rauhoittumisen ja rentoutumisen mahdollistajana ja metsäiseen eläinpuistoonkin lähdetään usein rentoutumaan ja rauhoittumaan sekä nauttimaan yhdessä olosta oman perheen kanssa.



Kuvio 12: Mikä sinulle on tärkeää vierailullasi Ähtärin eläinpuistossa?

Avoimet vastaukset: Muu, mikä?

Tulin ruokailemaan

Eläintarhan tukeminen

Eläinten söpöilyt

Sopiva kävelylenkki

Ensimmäinen kerta eläintarhassa

Kameralla kuvailu.

Tutustuminen ja katsastus, haluaisinko puistoon työssä oppimaan.

Eläinpuiston toiminnan kannattaminen

Matkailuyrityksen yrityskuvakäsikirjassa kuvaillaan matkailutuotetta elämykseksi, jonka kokemiseen vaikuttavat tuote, ympäristö, jossa se koetaan, tapa jolla se on tuotettu sekä yhteisö jonka kanssa se on koettu. Kaikki nämä elämyksen tekijät nousivat esiin myös tämän kyselyn tuloksissa, kun selvitettiin mikä asiakkaille on tärkeää eläinpuisto vierailulla. Useimmat matkailijat hakevat lomaltaan elämyksiä mutta myös uuden oppimista. Lomanvieton tavat ovat muuttuneet löhölomailusta aktiivilomailuun. Matkailun motivaatioista merkittäväksi on noussut uuden oppiminen kokemisen kautta. Kyselyyn vastanneista 79 % pitää eläinten tarkkailua ja niistä oppimista tärkeinä asioina vierailullaan eläinpuistossa. Yli puolet vastanneista pitää tärkeänä yhdessäoloa oman seurueen kanssa. Monet tulevat eläinpuistoon rentoutumaan ja rauhoittumaan. Eläinpuistoretkeltä odotetaan usein myös lasten viihtymistä. (Varrio 2007, 10.) (Ruotsalainen & Vähätalo1996, 52)



Kuva 1: Eläintarhaan tullaan tarkkailemaan eläimiä. Nelli-saukko tarkkailee välillä vastaavasti ihmisiä.

Luonnon kokemista, ympäristöä ja tunnelmaa pitää 72 % vastanneista tärkeänä. Eläinpuistossa on pystytty säilyttämään vanhaa metsää tarhojen välisillä alueilla, mikä on kohteen vahvuuksia ja luo viihtyisyyttä, rauhallisuutta ja vihreää luonnoläheistä tunnelmaa. Elämyksellinen kulkuväylä metsässä onkin hyvä olla suhteellisen kapea, jolloin kulkija saa kokemuksen luonnon keskellä olemisesta. Puiden kaartuessa kulkijoiden yli asiakas tuntee olevansa metsän sylissä. Mutkaiset reitit, jotka mukailevat maaston muotoja tekevät maisemaelämyksen, johon liittyy salaperäisyys. Vastausten perusteella eläinpuistoretkeltä toivotaan mahdollisuutta rentoutumiseen ja rauhoittumiseen, minkä 45 % kyselyyn vastanneista kokee tärkeäksi. Eläinpuistoa pidetään myös paikkana, jossa on mukava viettää aikaa oman seurueen kanssa ja lasten viihtyminen eläinpuistossa koettiin tärkeäksi. (Ruotsalainen & Vähätalo 1996, 67.)

”Kiitos kauniista puistosta.”

”Tällaiset paikat ovat elämänsuolaa..”

”Mulle eläinpuisto on ollut oikein henkireikä ja paikka missä sielu lepää. Ainakin kerran vuodessa olen käynyt jo toista kymmentä vuotta. 😊”



Kuva 2: Eläinpuiston alueella hyvin säilynyt metsäluonto koetaan vetovoimaisena.

Yllättävää on että vain 27 % vastanneista kertoi, että hänelle olisi tärkeää nähdä eläinten pentuja tai poikasia. Perinteisesti eläinten lisääntymistä on pidetty eläinpuistoissa yhtenä tärkeimpänä vetovoimatekijänä. Palautteissa tuli eläinten runsasta lisääntymistä kritisoiviakin kommentteja, mutta myös toiveita suuremmasta pentumäärästä.

”Ei niin paljon vassoja ja porsaita, että osaa joudutaan lopettamaan syksyn tullen kun ne eivät enää mahdu tarhaan.”

”Eläinten pentuja ja poikasia olisi kiva nähdä jatkossa enemmän.”



Kuva 3: Joka neljäs asiakas kokee tärkeäksi nähdä eläinten pentuja tai poikasia. Kuvassa on eläinpuiston sudenpennut.

Kyselyssä pyrittiin selvittämään, onko eläinpuiston ympäristössä tai tunnelmassa epäkohtia, jotka mahdollisesti häiritsevät asiakkaita. Vastausten perusteella asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä eikä valtaosaa häirinnyt suuresti mikään ympäristöön tai tunnelmaan liittyvä asia. Eniten oltiin tyytyväisiä teiden ja polkujen kuntoon, luonnonympäristön käsittelyyn ja sopivaan kävijämäärään sekä puhtaaseen ympäristöön. Tutkimustulosten perusteella asiakkaat kokevat Ähtärin eläinpuistossa eniten häiritseväksi tarhojen kuluneisuuden, eläintenolosuhteet, muiden asiakkaiden käyttäytymisen ja ruoka- ja kahvilapalveluiden laadun. Kohdassa Muu, mikä?,

asiakkaat saivat itse kirjoittaa vapaaseen kenttään, mikä asia eläinpuistossa oli häirinnyt. Asiakkaat olivat kirjoittaneet syiksi mm:

- Pöllötalo oli kauhea
- Epäsiistit vessat
- Joidenkin eläinten häiriökäyttäytyminen
- Kunnossapidon puutteet. (Esim. pöllötietokilpailukysymyksistä puuttuu vastauksia ja kysymyksiä.)
- Rakennusjätteitä ja tavaroita oli reitin varrella näkyvillä.
- Joissain tarhoissa vaikea ottaa valokuvia, kun verkko on edessä.

Taulukko 1: Onko jokin seuraavista asioista häirinnyt Sinua käynnilläsi Ähtärin eläinpuistossa?

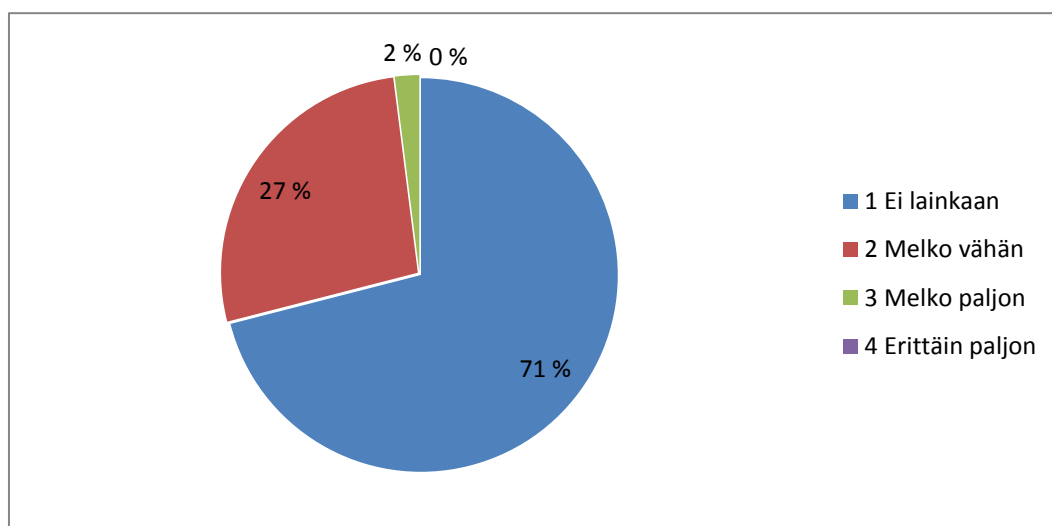
	Ei lainkaan	Melko vähän	Melko paljon	Erittäin paljon
Luonnonympäristön käsittely	71 %	27 %	2 %	0 %
Tarhojen kuluneisuus	29 %	44 %	20 %	7 %
Ympäristön roskaantuneisuus	64 %	29 %	7 %	0 %
Liiallinen kävijämäärä	69 %	26 %	5 %	0 %
Muiden kävijöiden käyttäytyminen	50 %	35 %	13 %	2 %
Eläinten olosuhteet	41 %	39 %	15 %	5 %
Ruoka- tai kahvilapalveluiden laatu	54 %	27 %	10 %	9 %
Teiden ja polkujen kunto	81 %	18 %	0 %	1 %
Eläinten käyttäytyminen	57 %	33 %	8 %	2 %
Muu, Mikä?	42 %	17 %	16 %	25 %

Viihtyisä metsäinen ympäristö sopii eläintarhaan ja se luo mielikuvan, että eläimet elävät lähestulkoon yhtä luonnollisissa oloissa kuin villinä ja vapaina eläimet. On hyvä muistaa asiakkaan ostavan paljon mielikuvillaan, aisteillaan sekä tuntemuksillaan. Tämä tarkoittaa sitä, että ostopäätös perustuu usein siihen, mitä asiakas kokee, tuntee, aistii, näkee, haistaa ja maistaa. (Honkola ja Jounela 2000, 19) Tyytyväisimpiä kyselyyn vastanneet olivat Eläinpuiston luonnonympäristön

käsittelytapaan. Metsäinen ja varovasti käsitelty luonto koetaan viihtyisäksi ja eläinpuistoon sopivaksi ympäristöksi. Luonnonympäristön käsittely ei ollut häirinnyt lainkaan 71 % eläinpuistossa vierailleista. Teiden ja polkujen kuntoon oltiin tätäkin tyytyväisempiä. Asiakkaista 81 % ei moittinut teiden ja polkujen kuntoa. Eläinpuistoa ympäröivä vanha metsä koetaan arvokkaaksi ja siellä kulkeminen on tärkeä osa eläinpuiston tarjoamaa luontokokemusta.

”Olen noin 30 vuotta vuosittain käynyt kierroksen tekemässä, aina jotain erilaista nähtävää koska eläimet ovat eläimiä ja eri tavalla aktiivisia vuosittain.”

”Ihana päivä Ähtärissä vietetty! Kiva oli vieraila omien lasten kanssa samassa paikassa jossa on itse käynyt 30 vuotta sitten rattaissa istuen. Grillauspaikat ja kaasugrillit auttoivat nopeasti retkeläisiä nälänhädässä. ”



Kuvio 13: Onko luonnonympäristön käsittely häirinnyt sinua käynnilläsi Ähtärin eläinpuistossa?

”Mahtava luontopolku kaikkiaan!”

”Metsä/luonnonympäristö on hyvä ja virkistävä.”

”Voiko olla kauniimpaa näkyä kuin nukkuva saukko. Ihana reissu!”

”Lumileopardi, saukko ja hirvi oli mukava nähdä luonnossa, samoin muut eläimet.”

Osassa palautteista ilmeni, että muiden kävijöiden käyttäytyminen oli aiheuttanut häiriötä ja mielipahaa asiakkaissa. Puolet kyselyyn vastanneista ilmoitti, että mui-

den asiakkaiden käyttäytyminen oli häirinnyt eläinpuistokierroksen tekemistä. Toisten asiakkaiden käyttäytyminen oli häirinnyt melko paljon tai erittäin paljon 14 % kyselyyn vastanneista. Palautetta annettiin liian kovasta metelöinnistä ja epäkuntoittavasta tai huonosta käytöksestä eläimiä kohtaan.



Kuva 4: Asiakkaat ovat tyytyväisiä Ähtärin eläinpuiston polkujen kuntoon ja luonnonympäristön käsittelyyn.

”Yksi isä oli lastensa kanssa liikkeellä. Kaikki eläimet, mitä pystyi koskettamaan, niin tämä isä törkki ja härnäsi. Linnut hän ärsytti varsinkin, yritti ottaa hanhea kaulasta kiinni. Katselin lintujen luona, olisiko henkilökuntaa paikalla. Olisin ilmoittanut.”

”Ohjeistakaa kylteillä olemaan juoksematta ja huutamatta, sillä ainakin lapset tuppaavat niin tekemään. Ellei eläimiä, niin minua se ainakin hieman häiritsee.”

”Toivoisin lisää vartioita / eläintenhoitajia ihan vaan kulkemaan poluille.”

Asiakkaat kokevat häiritsevämmäksi asiaksi Ähtärin eläinpuistossa tarhojen kuluneisuuden. Asiakkaista vain 29 % kokee, että eläintarhojen kuluneisuus ei häiritse lainkaan eläinpuisto kierroksen tekemistä. Noin joka neljäs eläinpuistovieras ilmoitti, että eläinten tarhojen kuluneisuus häiritsti häntä melko paljon tai erittäin paljon. Toiseksi eniten häiritsevää tekijä on eläinten olosuhteet. Kyselyyn vastanneista

41 % kokee, että eläintenolosuhteet eivät ole häirinneet heitä lainkaan. Osa asiakkaista oli myös havainnut eläintarhoilla tehtyjä kunnostustöitä ja uudistuksia ja he olivat tästä mielissään.



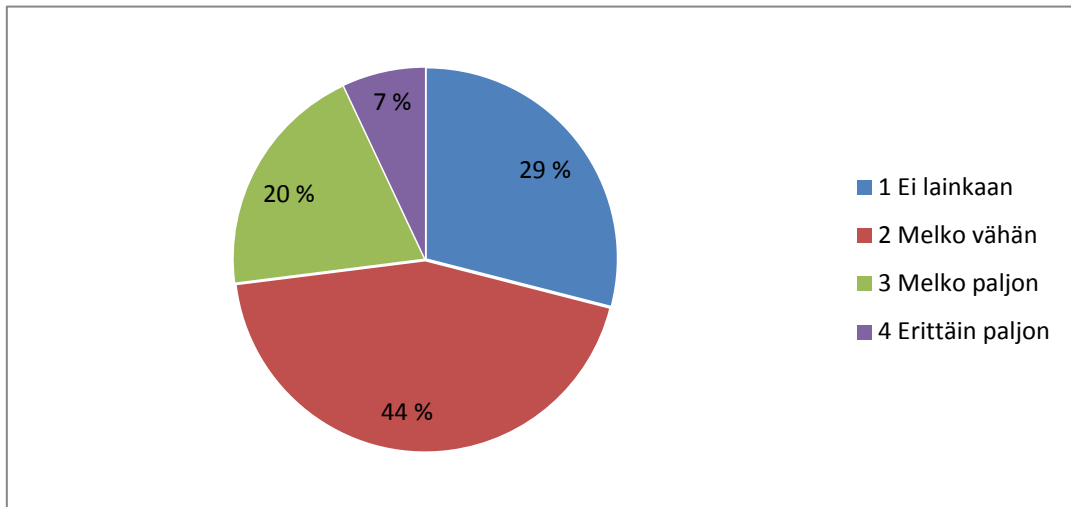
Kuva 5: Tarhojen kuluneisuus oli häirinnyt enemmän tai vähemmän noin suurinta osaa kävijöistä. Kuvassa oleva villisikatarha on yksi kovimmalle kulutukselle altistuvista tarhoista.

”Mutta olin tosi ilahtunut, kun oli mahtavasti uusittu ja tullut uutta kuten se kasvitalo tms. taukopaikalla!!”

”Tarhojen kunnostukseen ja ajanmukaistukseen ei ole riittänyt kiinnostusta.”

”Susien, villisikojen ja karhujen tarhat ovat kuluneita ja ikävän näköisiä.”

Beijing Zoossa Kiinassa on tehty tutkimusta tarhojen ulkonäön merkityksestä asiakkaille. Tutkimuksessa mitattiin aikoja kuinka kauan ihmiset viettivät aikaa katsellen tarhaa joka oli kulunut ja karu. Tarha kunnostettiin ja siitä muokattiin luonnollisemman näköinen. Tutkimuksessa selvisi että ihmiset katselivat tarhaa kauemmin kunnostettuna vaikka eläimiäkään ei ollut näkyvillä. Tämä oli rohkaiseva tutkimustulos kun eläintarha suunnitteli panostavansa tarhojen kunnossapitoon ja muutti niitä luonnollisemman näköisiksi. (Hosey ym. 2009/2012, 478)



Kuvio 14: Häiritsikö tarhojen kuluneisuus Sinua käynnilläsi Ähtärin eläinpuistossa?

2.2 Ähtärin eläinpuiston palvelut ja rakenteet

Eläinpuiston palveluiden ja rakenteiden määrään ollaan kyselyn perustella yleisesti ottaen varsin tyytyväisiä. Parkkipaikkoihin, opastetauluihin ja polkuviitoitukseen oli hyvin tyytyväisiä ja niiden määrää piti sopivana 85 % kyselyyn vastanneista. Uuden sisäänkäynnin löytyminen oli ollut osalle asiakkaista hankalaa. Palautteissa myös toivottiin merkittyjä reittejä puiston poikki, jotta voisi nopeasti palata katsomaan jo kerran katsottuja eläimiä.



Kuva 6: Eläinpuiston opastetauluihin ja viitoituksiin ollaan tyytyväisiä.

Tuon uuden sisäänkäsyn (hyvä idea muuten) vois kunnolla opastaa, joku isohko "entrance, sisään..." -taulu. Nytkin kun käytiin kaverin kanssa, sekä ME että moni, moni muu näytti menevän vanhan kaavan mukaan vanhalle portille."

"Eläinpuiston sisäänkulku on merkitty huonosti."

"Puiston reitti ei ole toimiva kun se päättyy ulkoportille. Jos haluaisi palata vielä takaisin jonkun eläinlajin luokse, pitäisi olla ainakin pari merkittyä tietä, mistä pääsisi puiston poikki."

"WC-tilojen ajanmukaistaminen ja grillauspaikkojen parantaminen ja lisääminen yhdellä tai kahdella paikalla olisi tarpeen."

Yleisöväessat, kahvila- ja ruokapalvelut, myyntituotteet, lasten leikkipaikat ja tehtävämateriaalit (tehtävien sisältöaines) nousivat kyselyssä esiin mahdollisina ensisijaisina kehityskohteina. Yleisöväessojen määrää piti liian vähäisenä 36 % vastanneista. Kahvila- ja ruokapalveluiden määrää arvioitaessa 28 % vastanneista toivoi enemmän näitä palveluita. Palautteista nousi esiin mm. seuraavanlaisia toiveita.

"Alueelle enemmän/lisää yleiskarttoja joista voisi löytää sijaintinsa ja suunnistaa kohteisiin. Nyt monessa risteyskohdassa vain viitoitus esim. sudet, mutta kokonaiskuvan hahmottaminen ilman kädessä kulkevaa karttaa olisi hyvä"

Ähtärin eläinpuistossa on muutamia rakennettuja pysyviä tehtävämateriaaleja asiakkaille. Esim. porotarhalla on iso porotaulu, jonka takana pyörivään puiseen kiekkoon maalattu erilaisia sarvia. Kiekkoa pyörittämällä voi etsiä eläimelle kuuluvat sarvet. Reitin varrelle on lisäksi asennettu puisia pöllöjä, joissa on kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja eläimiin liittyen. Lämpän nostamalla saa lukea oikean vastauksen.

Tehtävämateriaalien määrä oli ainut osa-alue, jossa asiakkaiden tyytyväisyys kyselyn mukaan laskee alle puoleen. Vain 41 % oli tyytyväisiä tehtävämateriaalien määrään. Toisaalta tehtävämateriaalien määrää ei osannut arvioida 40 % vastan-

neista. Puisista pöllökysymyksistä oli annettu yllättävän paljon palautetta. ”Pöllö” – tietovisakysymyksistä pidetään ja ne koetaan opettavaiseksi. Pöllökysymyksistä tuli myös huonoa palautetta niiden heikon kunnossa pidon ja uusiutumattomuuden vuoksi.



Kuva 7: Pöllöhahmoissa olevat tietokilpailukysymykset ovat suosittuja asiakkaiden keskuudessa. Suosion takia niiden kunnossapidontaso huomataan helposti.

”Enemmän tehtäviä lapsille.”

”Pöllökysymykset voisi joskus vaihtaa.”

Taulukko 2: Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden ja rakenteiden määrästä.

	Liian suuri	Sopiva	Liian pieni	En osaa sanoa
Pysäköintipaikat	0 %	85 %	8 %	7 %
Opastetaulut ja polkuviitoitukset	1 %	85 %	13 %	1 %
Tulentekopaikat ja grillit	2 %	67 %	10 %	21 %
Yleisövässat	0 %	56 %	36 %	8 %
Jäteastiat	0 %	73 %	16 %	11 %
Kahvila- ja ruokapalvelut	0 %	62 %	28 %	10 %
Opastukset /eläin-infot	3 %	70 %	23 %	4 %
Lasten leikkipaikat	0 %	58 %	13 %	29 %
Myyntituotteet	0 %	62 %	26 %	12 %
Tehtävämateriaalit	1 %	41 %	18 %	40 %

Kyselyssä selvitettiin, mitä mieltä asiakkaat ovat Ähtärin eläinpuiston palveluiden, rakenteiden ja ympäristön laadusta. Vastausten perusteella eläinpuiston tarjoamaan laatuun ollaan tyytyväisiä. Kyselyyn vastanneet arvioivat eläinpuiston toimintoja eniten arvosanalla hyvä. Mikään ei ollut selkeästi erittäin hyvää, mutta ei toisaalta erittäin huonoakaan.

Parhaimpia arvosteluja saivat:

- Yleinen siisteys
- Kartta
- Opastus/eläin-infot
- Internet -sivut
- Henkilökunnan palvelualltius
- Opastetaulut, reitit ja reittiviitoitukset

Nämä kaikki saivat yli 80 %:lta vastanneista arvosanan erittäin hyvä tai hyvä. Kyselyn tulosten perusteella palvelujen, rakenteiden tai ympäristön laadussa parantamisen varaa löytyy seuraavissa kohteissa:

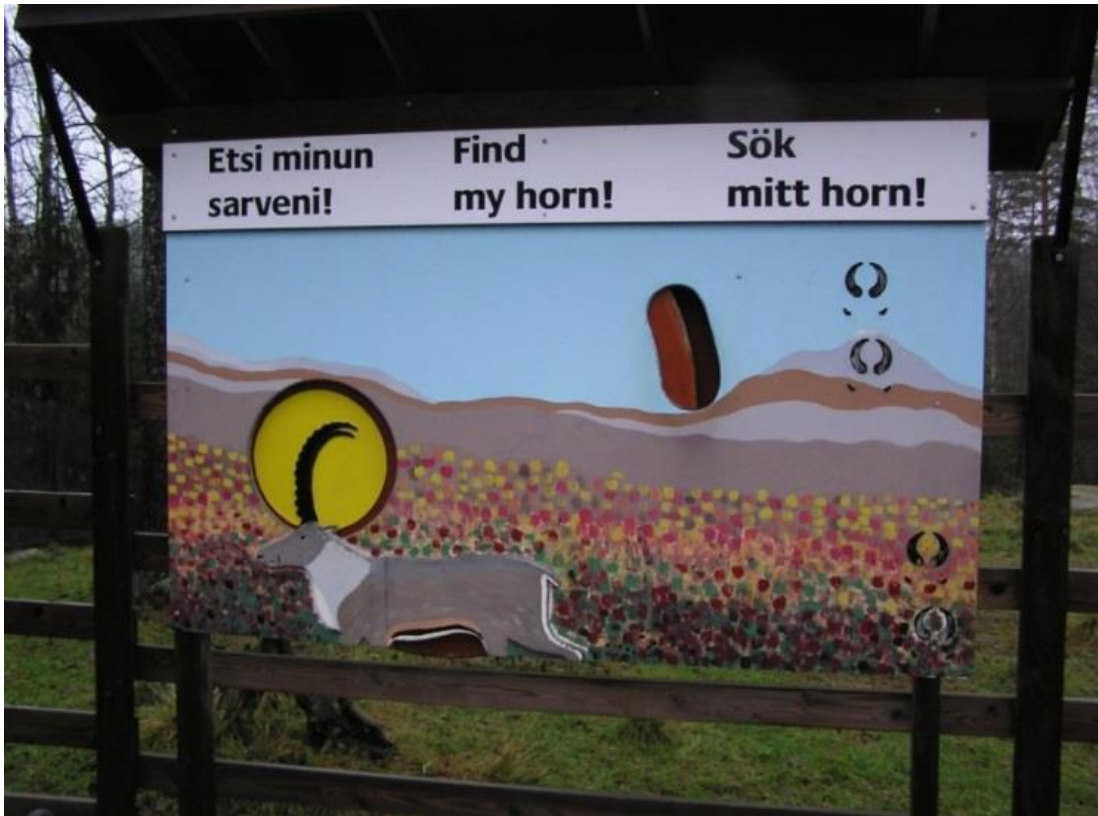
- Yleisövessat
- Lasten karryt
- Tarhojen ulkonäkö ja ympäristön kauneus
- Ruokapalvelut
- Myyntituotteet
- Tehtävämateriaalit

Näissäkin kohteissa yli puolet vastanneista koki kysytyjen asioiden laadun hyväksi tai sitten he eivät olleet käyttäneet kyseisiä palveluita (lasten karryt ja tehtävämateriaalit).

”Reitin varrella olevat vessat ovat nuhruisia.”

”Pöllötauluista puuttui kysymyksiä, vain vastaukset olivat paikallaan. Kesä on alkanut. Tuli vaikutelma, että kunnossapito ei kiinnosta.”

”Toivon että Eläinpuistossa panostettaisiin tulevaisuudessa ränsistyneiden paikkojen korjaukseen. Opastauluja pitäisi uusia samalla tyylillä. Nyt on paljon erityylisiä ja eri aikoina tehtyjä opasteita. Myös paljon väliaikaisratkaisujen näköisiä laminoituja A4 papereita ja standejä.”



Kuva 8: Eläinpuistossa olevia pieniä aktiviteetteja pidetään mukavina piristeinä. Näiden tehtävien määrää voisi lisätä asiakkailta tulleen palautteen perusteella.

”Kun eläimet eivät olleet nähtävillä, tilanteita pelastavia ovat ne pienet leikkisät taulujutut lapsille – Niitä saisi olla ENEMMÄN- ja niistä saa samalla tietoa.”

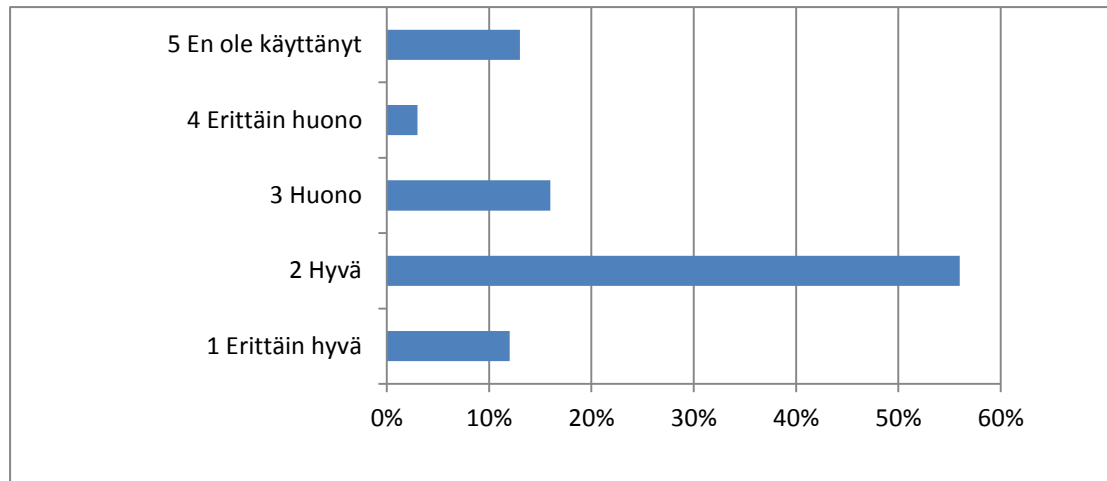
Huonoimpia arvosteluja annettiin yleisövessoista. Vastanneista 31 % arvioi vessojen kunnan huonoksi tai erittäin huonoksi. Päärakennuksessa vessat on uusittu edustuskuntoon, joten huonoimmat arviot vessojen kunnosta ovat luultavasti tulleet asiakkailta, jotka ovat käyttäneet eläinpuiston reitillä sijaitsevia vanhoja yleisövessoja. Osa asiakkaista koki että eläinpuiston kunnossapitoon ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota, kun mm. pöllötietovisa –kysymykset olivat rikkinäisiä.

Taulukko 3: Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden, rakenteiden ja ympäristön laadusta.

	Erittäin hyvä	Hyvä	Huono	Erittäin huono	En ole käyttänyt
Pysäköintipaikat	19 %	66 %	4 %	0 %	11 %
Opastetaulut, reitit ja reitti- viitoitukset	20 %	66 %	12 %	2 %	0 %
Kartta	23 %	66 %	8 %	0 %	3 %
Tulentekopaikat, polttopuut ja grillit	11 %	49 %	9 %	0 %	31 %
Tehtävämateriaalit	3 %	34 %	10 %	4 %	49 %
Yleisöväessat	5 %	54 %	25 %	6 %	10 %
Yleinen siisteys	25 %	67 %	8 %	0 %	0 %
Kahvila- ja ruokapalvelut	12 %	56 %	16 %	3 %	13 %
Opastus /eläin-infot	22 %	61 %	7 %	3 %	7 %
Lasten kärryt	9 %	17 %	14 %	10 %	50 %
Tarhojen ulkonäkö ja ympäristön kauneus	14 %	66 %	17 %	3 %	0 %
Lasten leikkipaikat	8 %	44 %	8 %	1 %	39 %
Myyntituotteet	8 %	62 %	10 %	4 %	16 %
Henkilökunnan palvelu- alittius	20 %	62 %	7 %	2 %	9 %
Internet –sivut	21 %	67 %	1 %	1 %	5 %

Eläintarhoissa tarjottavaa ruokaa pidetään yleensä huonolaatuisena roskaruokana, josta pyydetään ylihintaa. Asian ei tarvitsisi olla näin. Jos eläinpuistojen johtajat haluaisivat tosissaan tarjota laadukkaita kokemuksia, he panostaisivat parempien ruokapalveluiden kehittämiseen. Eläintarhat hyötyisivät monella tapaa panostaessaan ruokapalveluihin. Useat eläintarhat rahoitetaan julkisista varoista, jonka vuoksi on hyvin suosittua hankkia muitakin rahoituskeinoja. Ruokapalveluilla

voidaan lisätä yrityksen tuotto mahdollisuuksia. Sen lisäksi hyvät ruokapalvelut ovat osa asiakkaiden kokemusta. Huolellisesti suunnitellut ruokapalvelut huomioivat eläintarhojen toiminnan syvimmän sanoman eli suojelu ja kasvatustehtävät. Kyselytutkimuksen tekstivastauksissa tuli esiin Ähtärin eläinpuiston asiakkaiden toiveita koskien ruokapalveluita. (Frost 2011, 132,146)



Kuvio 15: Mitä mieltä olet kahvila- ja ruokapalveluiden laadusta?

”Mielestäni kahvilassa ei kuuluisi olla kertakäyttöastioita. Ihmettelin perusteita niiden käyttöön. Eikö Eläinpuiston identiteettiin pitäisi kuulua luonnon arvostaminen ja kestäväkulutus eikä kertakäyttötuotteet?”

”Eläinpuiston kahvila- ja ruokapalveluihin toivoisin enemmän persoonallisuutta ja omia tuotteita. Olisi kiva saada ostaa sieltä jotain aitoa, terveellistä ja eläinpuiston teemoihin sopivaa evästä. Atrian E-koodeilla kyllästetyt kolmiroleivissä ei ole mitään positiivista tai houkuttelevaa.”

Matkailijoiden ruokapalveluiden käytöstä on tehty paljon tutkimuksia. Keskimäärin 25 % matkailijoiden käyttämästä rahasta kuluu ruokaan ja juomaan. Ruokapalvelut eivät kuitenkaan ainoastaan lisää tuottoja vaan ovat myös olennainen osa matkailijan kokemusta. Ruokapalveluiden kehittäminen on itse asiassa hyvin loogista ja hyvin suunnitellut ruokatuotteet sopivat yhteen eläintarhojen luonnonsuojeluaatteen kanssa. Usa:ssa jotkut eläintarhat ovat saaneet julkisuudessa huomiota ekologisella tietoisuudellaan kehittäessään ruokapalveluita. Ruoka valmistetaan

luomuraaka-aineista ja tarjoilussa käytetään vain kierrätettäviä materiaaleja. (Frost 2011, 145-147)

On syytä väittää, että hyvin suunnitellut ruokapalvelut, jotka vastaavat ruokailutrendejä, voivat parantaa asiakastytyvyyttä ja luoda ikimuistoisia kokemuksia. Ruokatrendejä voivat olla mm. eettisesti tuotettu ruoka, luomuruoka, lähiruoka ja rasvaton ruoka. (Frost 2011, 145-147)

”Muutakin suolaista tarjottavaa kuin kalliita pitsan paloja. Miksi ei ole esim. kasvispiirakkaa, paniineja, vohveleita, grillattua kalaa ja kanaa?”

”Taukopaikan kahvila voisi olla auki.”

”Reitillä olevassa levähdyspaikassa, jossa myytiin elintarvikkeita, pitäisi huomioida myös ruoka-aineallergiset lapset.”

Ähtärin eläinpuiston kahvila- ja ruokapalveluiden laatua piti erittäin hyvänä 12 % kyselyyn vastanneista. Kaikki eivät kuitenkaan olleet ihan tyytyväisiä kahvila- ja ruokapalveluihin. Noin joka viides vastannut arvioi kahvila- ja ruokapalvelut huonoksi tai erittäin huonoksi. Vastanneista 13 % ilmoitti, ettei ollut käyttänyt kyseisiä palveluita. Kahvilapalveluihin toivottiin enemmän persoonallisuutta ja monipuolisuutta.

”Kahvila ja ruokapalveluihin panostusta sekä monipuolisuutta.”

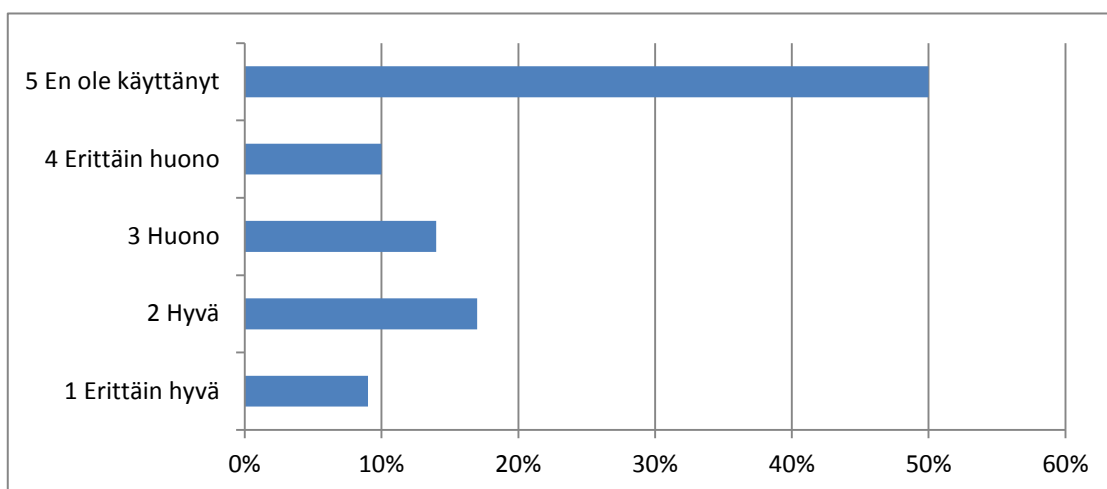
”Olisimme tulleet Eläinpuiston päärakennukseen ystäväni kanssa vain käymään kahvilla. Esillä olevat kahvileipävalikoimat eivät olleet riittävän houkuttelevia ja vaihdoimme paikkaa.”

”En tiedä tuleeko käytyä enää, kun ei nähty eläimiä juurikaan tällä reissulla ja ruokakin oli huonoa.”

Kyselyn tekstivastauksissa oli verrattain paljon kommentoitu kahvila- ja ruokapalveluihin toivottavia muutoksia. Toivottiin persoonallisia tuotteita, eettisiä ja terveellisempiä vaihtoehtoja sekä ylipäättänsä enemmän valikoimaa ja laatua. Kahvilan toivottiin olevan auki myös kesäsesongin ulkopuolella.

”Toivon, että eläinpuistossa panostettaisiin tulevaisuudessa ravintola palveluiden kehittämiseen sekä nettisivujen päivittämiseen ravintolatarjonnasta. Netistä ei saanut mitään tietoa mitä ruokaa on tarjolla ja esim. onko kesäkahvila auki vielä näin elokuussakin.”

Lasten vedettävät kärryt jakoivat asiakkaiden mielipiteitä. Noin puolet vastanneista ei ollut käyttänyt vetokärryjä. Loput vastanneista joko pitivät rattaista kovasti tai eivät ollenkaan. Rattaiden hyvinä puolina pidettiin sitä, että ne tuovat retkeen mukavaa tunnelmaa ja lapsille jännitystä. Huonona puolena koettiin rattaiden kova ääni, mikä häiritsi osaa asiakkaista. Melun lisäksi lastenkärryjen muita huonoja puolia ei tullut esiin kyselyn sanallisista vastauksista. Tutkimuksessa ei myöskään selvitetty erikseen, mikä lastenkärryissä on vikana. Tämän tutkimuksen perusteella ei voida siis sanoa, onko kärryissä asiakkaiden mielestä muitakin epämiellyttäviä ominaisuuksia, kuten paino, vetomukavuus, lapsen asento jne.



Kuvio 16: Mitä mieltä olet lastenkärryjen laadusta?

”Pitäkää lasten kärryt käytössä, ne tuo lapsille jännitystä retkeen ja vanhemmille legendaarisia muistoja.”

”Lastenkärryissä on kovin äänekkäät pyörät. Et voi mennä hiljaa tarkkailemaan eläimiä, kun vetorattaat kolisevat kovaa jo kaukaa. Kaiken lisäksi keskusteleminen lapsen tai muiden ympärillä olevien kanssa on mahdotonta kamalan melun vuoksi, jos rattaita vetää. Eikö tämä ole vähän outo rengasvalinta "rauhalliseen" puistoon, missä olisi kiva nauttia hiljaisuudesta ja eläimistä.”

2.3 Eläimet

Eläintarhan valitessa uutta eläinlajia kokoelmiinsa tulee huomiota kiinnittää moniin asioihin. On mietittävä pystytäänkö eläinlajille tarjoamaan sellaiset olosuhteet että eläimet voivat toteuttaa tarpeitaan. Ajateltava on myös alueen ilmaston soveltuvuutta uudelle eläinlajille, Eläintarhan miettiessä mitä lajeja säilyttää kokoelmissaan on hyvä ajatella eläimen asemaa luonnossa ja sitä onko tarhaaminen eläinlajin säilymisen kannalta tarpeellista. On myös mietittävä minkälainen opetuksellinen arvo eläinlajilla on. Eläinlajin tulee sopia eläintarhan luomaan näkemykseen siitä minkä tyyppistä eläinkokoelmaa se haluaa ylläpitää. Tärkeä valintaperuste on myös eläinlajin näyttelyarvo yleisön silmissä. (Rees 2001, 255)

Monet eläintarhojen asiakkaat kokevat että suuremmat eläimet ovat mielenkiintoisempia kuin pienet. Onnistuneimmissa tarhoissa näyttäisi olevan luonnollisen kaltaisissa tiloissa asuvia suuria ja aktiivisia nisäkkäitä mielellään jälkikasvun kanssa. Tämä päätelmä on hieman yksinkertaistettu mutta monet tutkimustulokset tukevat tätä ajatusta. (Hosey ym. 2009/2012, 175) Zürich Zoo:ssa tehdyssä tutkimuksessa havaittiin että asiakkaat viettävät pidempiä aikoja katsellen isoja eläimiä kuin pieniä. Asiakkaat viettävät pidempiä aikoja myös vapaana olevien eläinten luona, jotka käyttäytyvät aktiivisemmin kuin heidän lajitoverinsa tavanomaisissa tarhoissa. Vapaana olevia eläimiä toivottiin myös Ähtärin eläinpuiston alueelle. (Hosey ym. 2009/2012, 175)



Kuva 9: Suuret ja aktiiviset eläimet ovat eläintarhojen suosikkeja. Joogaava Mimmi-karhu on yksi Ähtärin eläinpuiston suosituimmista eläimistä.

"Fasaaneja vapaaksi eläintarha-alueelle puolikesyinä!"

"Reitin alkuun jokin vilkas ja mielenkiintoinen eläinlaji!"

Eläintarhoissa on tehty tutkimuksia, joissa on tarkkailtu asiakkaita ja selvitetty kuinka he käyttävät aikaansa vierailullansa. Tutkimuksissa kaikkein selkein ja yhtenäisin havainto on, että ihmiset käyttävät yllättävän lyhyen ajan varsinaiseen eläinten katsomiseen. (Hosey ym. 2009/2012, 477)

The National Zoological Park Washington DC:ssa on tehty tutkimus, jossa seurattiin noin 600 ihmisen eläintarhavierailua. Tutkijat kellottivat aikoja kuinka kauan ihmiset katsovat tiettyjä tarhoja. Tutkimusalueella olleet eläimet olivat krokotiilit, kilpikonnat, myrkkykäärmeet, myrkyttömät käärmeet, liskot ja pienet maalla ja vedessä liikkuvat eläimet. Koko alueen kiertämiseen ihmiset käyttivät keskimäärin aikaa 14.7 minuuttia, joista 8,1 minuuttia kului tarhojen katsomiseen. Ihmiset katselevat keskimäärin enemmän suurempia eläimiä kuin pieniä. Pienimpien eläinten katseluun kului aikaa vain noin 3 sekuntia. Pisimpään katsottiin krokotiiliä, jonka katseluun kului aikaa noin 16 sekuntia, mikä sekään ei ole kovin pitkä aika. (Hosey ym. 2009/2012, 477)

Kyselyssäimme tiedusteltiin: *”Mikä uusi eläinlaji olisi mukava nähdä Ähtärin eläinpuistossa tulevaisuudessa?”*. Asiakkaille oli laitettu erikseen lista vaihtoehtoista, joista he saivat valita mieleisensä eläimen. Valittavissa eläinlajeissa oli sekä lintuja, matelijoita että nisäkkäitä. Pääasiassa vaihtoehdot olivat eläinlajeja, jotka voivat sopeutua elämään Suomen oloissa. Isopanda ei tullut esille mahdollisena vaihtoehtona kyselytutkimusta laadittaessa. Tämän vuoksi suunnitelmissa olevan isopandan suosiota ei tässä tutkimuksessa ole mitattu. Kukaan vastanneista ei ole myöskään toivonut sanallisissa vastauksissa näkevänsä Ähtärin eläinpuistossa tulevaisuudessa isopandaa. Tuloksissa eniten kannatusta saivat isot nisäkkäät. Suosituin oli mongolianvillihevonen, jonka oli valinnut 16 % vastanneista. Siperiantiikeriä toivoi 15 % ja jääkarhuja 12,5 % vastanneista. Nämä kaikki kolme eniten kannatusta saanutta eläintä sopisivat Suomen talvisiinkin oloihin ja ovat myös suojelutyön kannalta tärkeitä. Linnuista selkeäksi suosikiksi nousivat pingviinit. Sanallisissa vastauksissa tuli esille toiveita siitä että Ähtärin eläinpuistossa nähtäisiin tulevaisuudessa enemmän eläinlajeja.

”Enemmän tarhoja ja eläinlajeja, myös muita kun kotimaisia lajeja, vaikka ovatkin tärkeitä ja kuuluvat Ähtäri Zoon teemaan.”

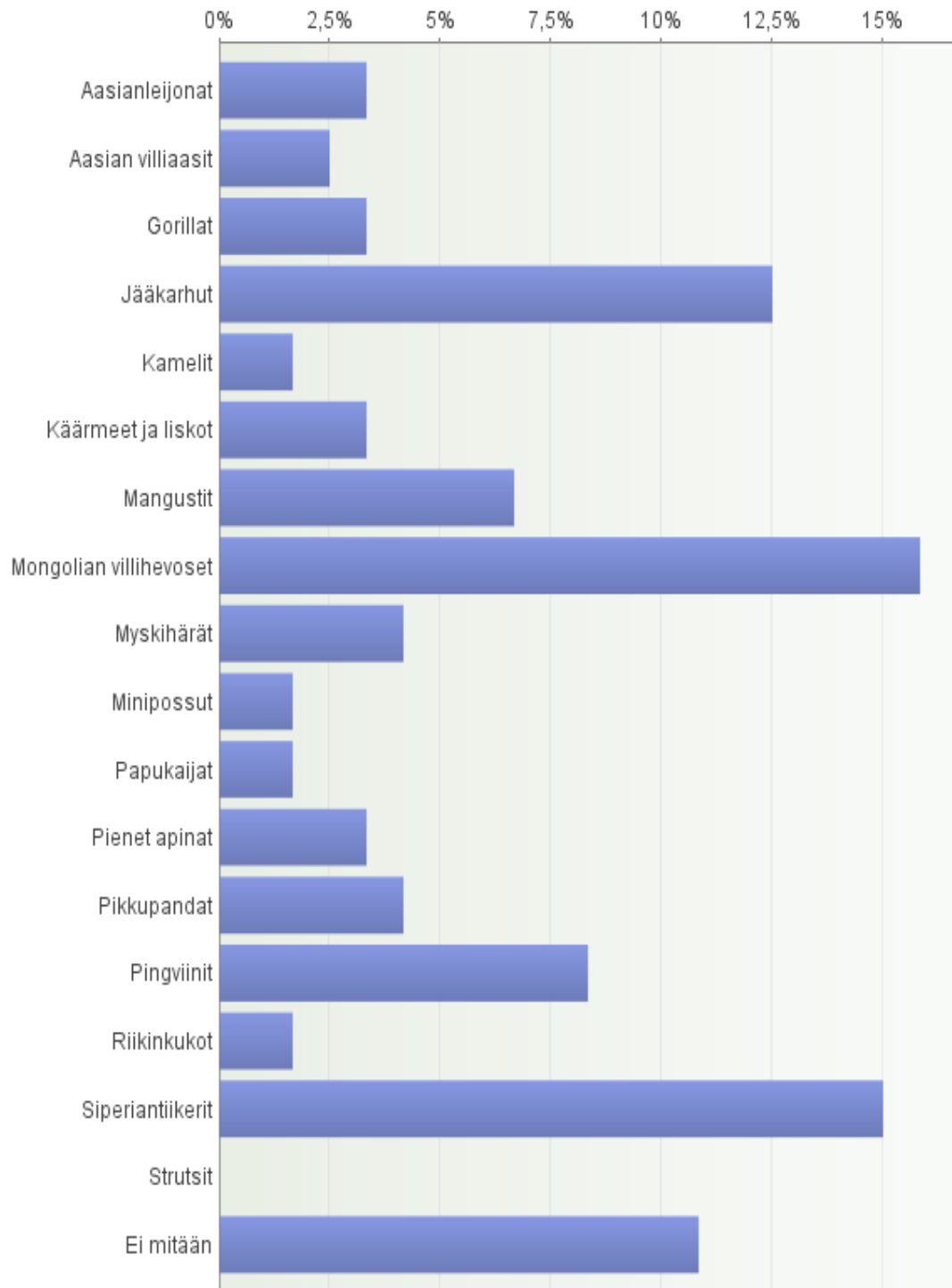
”Lisää eläinlajeja kuten kamelit, villiaasit ja norppa”

”Enemmän eläimiä kuten vuoristovuohia ja -lampaita, lapset toivoivat tiikeriä, pikkupandaa, ja siilejä sekä kamelia.”

”Joitakin harvinaisempia tai eksoottisia eläimiä.”

”Ylipäättänsä pitäisi saada uusia eläinlajeja. Ei kuitenkaan trooppisia lajeja!”

”Ympäri vuoden viihtyviä ulkomaisia eläinlajeja kuten Euroopan villikissa.”



Kuvio 17: Minkä uuden eläinlajin toivoisit näkeväsi tulevaisuudessa Ähtärin eläinpuistossa?

On havaittu että eläintarhoissa käyvien ihmisten kannalta tärkeät eläimet ovat samoja joka puolella maailmaa. Oli kyseessä sitten eurooppalainen, australialainen, amerikkalainen tai intialainen eläintarhavierailija niin suosittuja eläinlajeja ovat leijonat, kirahvit, seeprat, apinat, norsut, sarvikuonot ja kenties myös merileijonat. Nämä eläinlajit yleensä kuuluvat eläintarhojen peruskokoelmiin. (Mullan & Marvin 1999, 73)

Eläinlajien kiinnostavuus näyttäisi kasvavan niiden koon kasvaessa myös Ähtärin eläinpuiston asiakastytyväisyystutkimuksessa. Pingviinit ja mangustit saivat kuitenkin hyvin ääniä pienestä koostaan huolimatta. Mangustien ja pingviinien kiinnostavuus liittyyne oletukseen niiden vilkkaasta ja toimeliaasta luonteesta. Tärkeänä kriteerin eläinlajeja valittaessa koetaan se, että uuden eläinpuistoon tulevat lajit ovat merkityksellisiä suojelutyön kannalta.

Eläintarhojen tulevaisuuskonferenssissa vuonna 2012 puhunut tohtori Jeffrey Bonner on sitä mieltä että tulevaisuudessa eläintarhat maailmalla edustavat yhä enemmän suojelualueita. Bonner on johtanut Saint Louis Zoo:ta ja tarhasuunnittelua Saint Louis Zoo:n tiedekeskuksessa. Bonnerin mukaan näyttäisi siltä että jotkut eläintarhat jopa vähentävät eläinlajeja ja keskittyvät uhanalaisiin lajeihin. Tällöin eläimille voidaan tarjota paremmat elinot ja suuremmat tarhat, kun rajoitettu eläintarhojen pinta-ala käytetään harvemmille eläinlajeille. Eläintarhauksen merkitystä ja vaikutusta tullaan syventämään eläinsuojelun suuntaan. (Bonner 2012)



Kuva 10: Ähtärin eläinpuistossa on muutama erittäin uhanalainen lumileopardi. Shakira naaras ihastutti asiakkaita olemuksellaan vuosina 2005-2014. (Kuva Vesa Martin)

Pandakarhun suosion innoittamina voitaisiin ajatella, että mikä tahansa harvinainen eläin kiinnostaa ihmisiä. Suojeluarvo ja eläinlajin harvinaisuus ei kuitenkaan tee eläimestä automaattisesti vetovoimaista. Eläimellä pitää olla muitakin ominaisuuksia kuin harvinaisuus ollakseen suosittu. Eläintarhojen asiakkaat voivat ohittaa jopa hyvin harvinaiset eläimet pintapuolisella vilkaisulla. Näin on käynyt mm. Rotterdamissa olevalle Blijdorp Zoo: lle, joka hankki erittäin harvinaisia kiivilintuja, joita ei ole muualla Euroopassa nähtävillä. Nämä harvinaisuudet eivät kuitenkaan ole juuri kiinnostaneet kuin muutamia asiantuntijoita. (Mullan & Marvin 1999, 75)

Eläintarhat ovat kokeneet toimintansa vastustamista, jos eläinlajin luontaisen asuinalueen ja eläintarhan ilmaston ero koetaan liian suureksi. Esimerkiksi Singapore Zoo: ssa asuneiden jääkarhujen puolesta nousi kohu, koska ilmasto pidettiin aivan liian sopimattomana näille luontokappaleille, huolimatta siitä että eläintarha oli hankkinut karhuille ilmastoinnin ja viilentävän sumutustuulettimen. Eläinten tarhan koko sai myös kritiikkiä ja se, että eläinten turkin väri oli alkanut tummumaan liian lämpimästä ja kosteasta ilmasta johtuen. Olosuhteet aiheuttivat myös muutoksia eläinten käytökseen, joissa näkyi merkkejä stressaantumisesta. Kyselyssämme tuli myös esiin mielipiteitä siitä, että uusien eläinlajien tulisi sopia hyvin alueen ilmasto-olosuhteisiin. Kyselytutkimuksessa gorilloiden pieni kannatus eläimen kokoon nähden johtunee sen luontaisen elinympäristön ja Ähtärin ilmaston erilaisuudesta. (Frost 2011, 109)

Ähtärin eläinpuiston suunnittelemaa isopandan tuomista Kiinasta Suomeen on kommentoitu WWF-lehdessä 1/2015. Kirjoitus on ollut palstalla, jossa vastataan lukijoita askarruttaviin kysymyksiin. Maailman Luonnonsäätiön eli WWF Suomen suojelujohtaja Jari Luukkosen mukaan Suomi on ilmasto-olosuhteiltaan liian pohjoinen maa isopandalle ja lisäksi pandojen pääravintona käyttämän bambun rahtaaminen ulkomailta nähdään ongelmallisina. WWF kokee että varsinaista tarvetta isopandan tuomiselle Suomeen ei ole. Ainoa hyväksyttävä peruste on, jos elinolosuhteet Kiinan eläintarhoissa ovat niin huonot että tarhauille pandoille voidaan tarjota paremmat elinolosuhteet Suomessa. WWF ei puolla isopandan

tuomista Ähtäriin, mutta ei ole asettunut myöskään aktiivisesti vastustamaan sitä. (Luukkonen 2015, 6)

”Mielestäni Ähtäriin eläinpuistosta tekee ainutlaatuisen juuri se, että sen eläinkanta koostuu pitkälti eläimistä jotka elävät myös Suomen luonnossa. Panostaisin ”määrän” sijasta laatuun jatkossa.”

”Enemmän paremmat tilat ja yleisönäkymät jo olemassa oleville lajeille kuin uusia lajeja lisää.”

Kyselyyn vastanneista 11 % koki, ettei mitään uutta eläinlajia tarvita tällä hetkellä. Sanallisista vastauksista tuli esiin perusteluja, miksi uusi eläinlajeja ei haluta. Osa toivoi että mieluummin hankittaisiin parempia tiloja jo olemassa oleville eläimille. Eläinpuiston ympäristön toivotaan myös säilyvän metsäisenä ja uusien tarhojen rakentamisen pelätään muuttavan eläinpuiston metsäistä ympäristöä liian rakennetuksi ja avoimeksi.

Parhaat ja suosituimmat eläintarhaeläimet ovat energisiä ja ne pitävät yllä kontaktia yleisöön tai toisiin eläinyksilöihin tarhassa. Ihmisten kiinnostus pysyy parhaiten yllä niiden eläinlajien kohdalla jotka leikkivät, painivat keskenään, kinastelevat, pitävät ääntä tai osoittavat iloa ja mielihyvää. Loppujen lopuksi asiakkaille ei ole tärkeää mikä eläinlaji on kyseessä vaan merkitystä on sillä mitä eläin tekee. Ihmiset haluavat siis nähdä apinoita koska yleensä niiden käytös on viihdyttävää. Mikä tahansa eläin voi olla kiinnostava riippuen eläinyksilön käyttäytymisestä ja eläintarhan tarjoamista mahdollisuuksista aktiivisuuteen. (Mullan & Marvin 1999, 74)

2.4 Eläinten tarhat

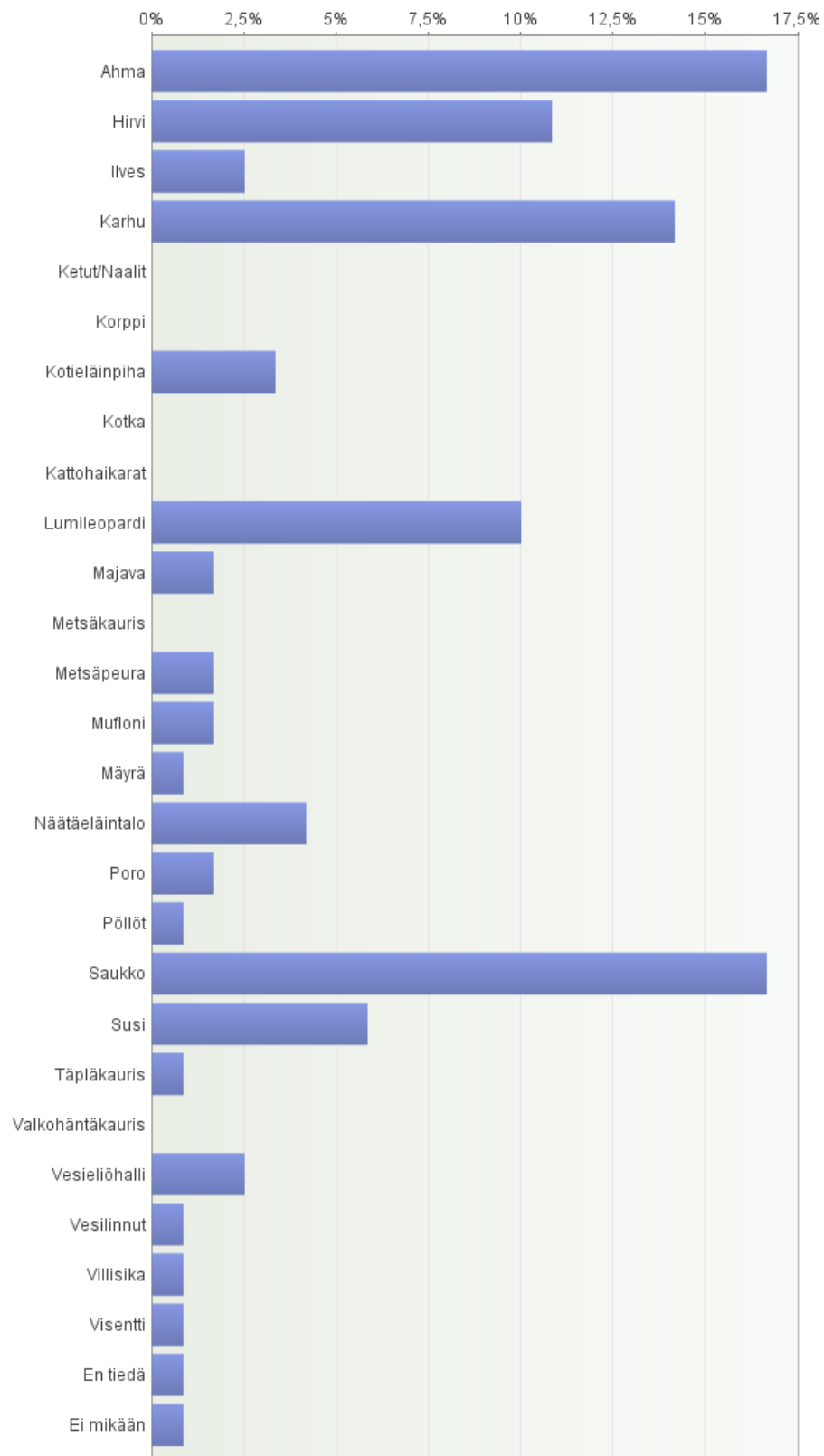
Eläintarhoissa rakennetaan aina vain luonnollisempia tarhoja. Tämä tulee luultavasti muuttamaan asenteita eläintarhoja kohtaan positiivisemmiksi. Joka tapauksessa luonnolliset ja virikkeelliset tarhat ovat suosituimpia asiakkaiden keskuudessa. Ihmiset olettavat että luonnollisen kaltaisessa ympäristössä eläimillä on parhaat mahdolliset olosuhteet ja hoito. (Hosey ym. 2009/2012, 479)



Kuva 11: Asiakkaat pitävät luonnollisen näköisistä ja vihreistä tarhoista. Ähtärin eläinpuiston ahmatarha on sekä asiakkaiden että siellä asuvien ahmojen mieleen.

Kyselyn perusteella asiakkaat pitävät parhaina Ähtärin eläinpuiston tarhoina ahman ja saukon aitauksia. Molemmat tarhat ovat eläimen kokoon nähden mukavan suuria. Ahmatarhan edessä olevassa opastaulussa lukee, että ahmatarhamme on hyvä ja ahmojen lisääntyminen on onnistunut. Tämä on saattanut vaikuttaa vastanneiden mielipiteeseen hyvästä ahmatarhasta. Saukko tarha on vesielementtinsä sekä hyvin säilyneen elävän puuston ja vihreän kasvillisuuden ansiosta viihtyisän näköinen ja kaunis katsella.

Hirven, karhun ja lumileopardin tarhoja on myös pidetty hyvinä. Hirvitarha on eläinpuiston tarhoista suurin, mikä lienee yksi syy tarhan suosioon. Karhutarha sai kyselyssä ristiriitaisia vastauksia. Karhutarhaa pidettiin hyvänä. Kuitenkin kysyttäessä: ”*Mikä tarha tarvitsisi eniten kunnostusta?*”, sai vastauksissa kolmanneksi eniten kannatusta karhutarha. Karhutarhan hyvinä puolina on varmasti pidetty vesialtaita sekä renkaita, karusellia ja kiipeilypuita. Karhut ovat suosittuja eläimiä, joten tarhan kiinnostavuus on voinut vaikuttaa karhutarhan suosioon. Lumileopardin tarha on yksi Ähtärin eläinpuiston uusimmista tarhoista. Tarhan pohja ei ole kulunut ja tarha on vihreä ja aidat ja katsomo ovat siistissä kunnossa.



Kuvio 18: Minkä eläimen tarha on mielestäsi onnistunein?

Kyselyssä selvitettiin, minkä eläimen tarha vaatisi asiakkaiden mielestä eniten kunnostamista. Eläintarhojen kunnostaminen nousi usein esille yleisöpalautteessa, kun kyselyn lopussa sai kirjoittaa mitä muutoksia toivoo eläinpuistossa näkevänsä tulevaisuudessa. Selvästi eniten vastauksissa oltiin tyytymättömiä pöllöjen oloihin. Pöllötarhan kunnostusta toivoi ensisijaisesti 22 % vastanneista. Pöllöjen olosuh-teista tuli myös useita kommentteja.

"Karhujen tarha on kamalan huonossa kunnossa. Kulunutta louhikkoa ja mutavelliä."

"Pöllöt kärsii, kun ne ovat pienissä kopeissa ilman virikkeitä. "

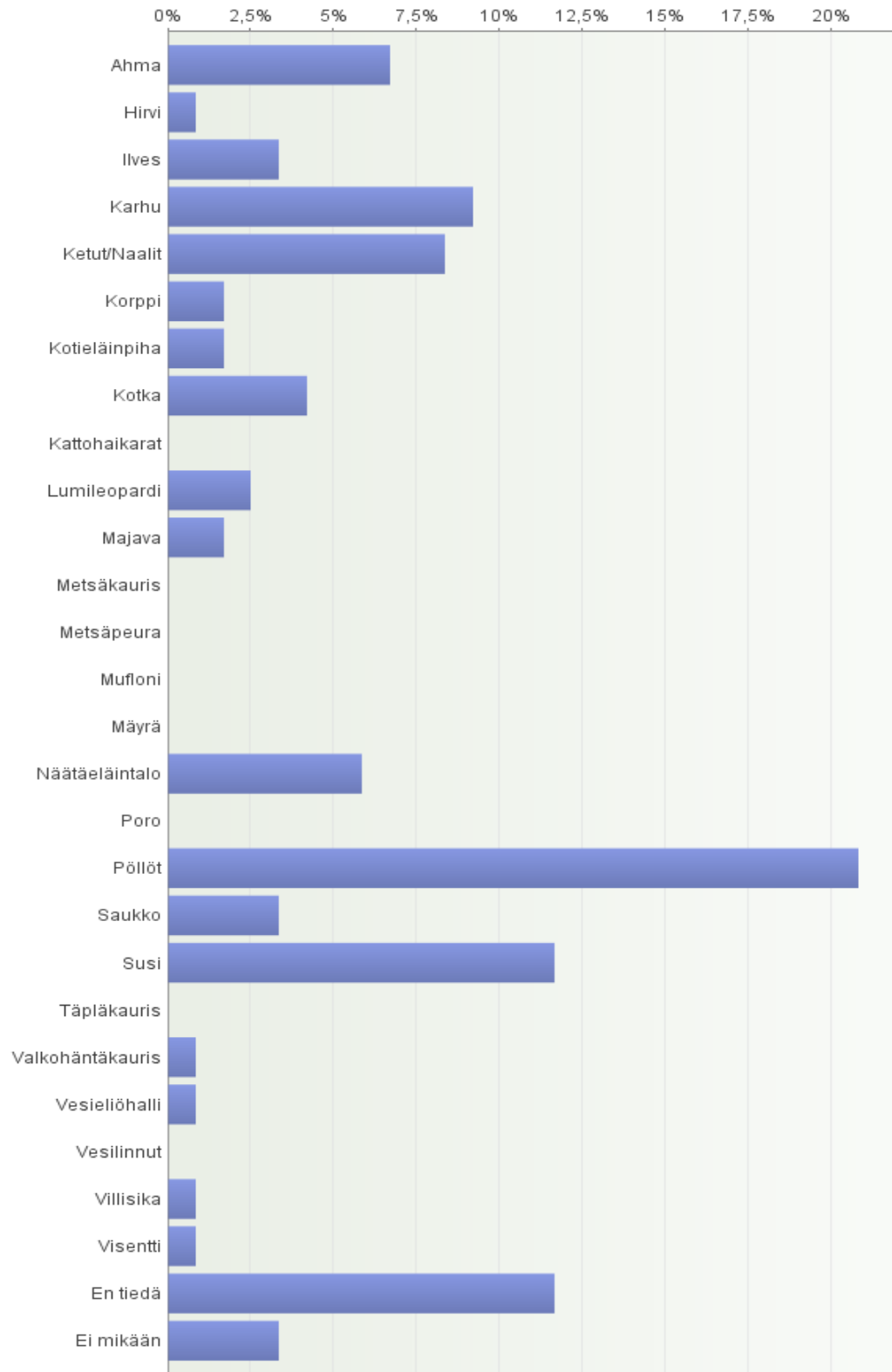
"Uudistettu pöllötalo, jossa linnuilla on enemmän tilaa, tulisi tarpeeseen.."

"Pöllöjen tilat ovat huonot. Pitäisi olla enemmän tilaa lentää ym."

"Kotkan olo on ankeaa - kuten muidenkin isojen lintujen."

"SUURINTA surumieltä aiheuttaa EDELLEEN karsea ja ankea pöllötalo, josta jo 8v sitten annoin eka kerran palautetta. Lisäksi mulla on se mielikuva, että siitä aikoinaan annettiin infoa,että uusi rakennetaan lähiaikoina?? Ei ole näkyny. Sen asukit kyllä näyttävät siltä, että eivät nauti pienistä häkeistään, jossa muutama kuiva karahka ☹️ Lisäksi huuhkajilla on aivan liian pieni kämppä! "

"Olisi mukavaa jos villisioilla ja visenteillä olisi kuumina päivinä sadettajia ajastimella. Ne pääsisivät välillä suihkun alle virkistäytymään."



Kuvio 19: Minkä eläimen tarha vaatii eniten uudistamista tai parantamista?

Linnuilla ei yleensä ole kovin paljoa arvoa eläintarhaeläiminä. Asiakkaat eivät yleensä jaksa katsella lintuja kovinkaan pitkää aikaa. Syynä tähän on se, että lintujen tarhat ovat niin pieniä, etteivät linnut juurikaan pysty liikkumaan. Liikkumattomuus tekee eläimistä vähemmän kiinnostavia. Eläintarhojen järjestämät lintujen lentonäytökset, joissa lintuja on opetettu lentämään lähellä yleisöä lisäävät vierailijoiden kiinnostusta lintuihin merkittävästi. Suosituimpia lintutarhoja ovat ne joissa yleisö saa kulkea lintujen joukossa. Juron Bird Park Singaporessa on rakentanut pidetyn lintutarhan kanjoniin, joka on päältä verkotettu. Yleisö saa kulkea runsaan kasvillisuuden ja puuston keskellä, missä linnut lentävät heidän yläpuolellaan. (Mullan & Marvin 1999, 73)

”Eläintalot voisivat olla sisältä valoisampia ja viihtyisämpiä.”

”Rupikonnille luonnonmukaisempi terra, nyt liikaa kovaa pintaa.”

”Vesikon uima-allas on liian pieni.”

”Visenteillä on tosi tylsä tarha. Ei varjoja, ei puita, ei mäkiä, ei vesialtaita ja alue on noin suurelle eläimelle kovin pieni.”

Kyselyyn vastanneet toivoivat toiseksi eniten susitarhan uudistamista ja kolmantena on karhutarhan kunnostus. Eläinten olojen parantamiseen liittyviä toiveita tuli kyselyn tekstiosaan runsaasti. Näyttää siltä, että ylivoimaisesti eniten asiakkaat odottavat panostusta eläinten hyvinvoinnin edistämiseen, tilojen ajanmukaistamiseen sekä tarhakokojen kasvattamiseen. Asiakkaat löysivät parannettavaa useiden eri eläinten olosuhteista. Eläinten oloja haluttaisiin parantaa mm. luomalla viihtyisämpiä tarhoja, joissa olisi enemmän tilaa sekä erilaisia paikkoja ja toimintoja. Eläimille toivotaan tarhoihin varjoja ja valoisia kohtia, kasvillisuutta, mäkiä ja tähystyspaikkoja, vesialtaita, erilaisia kävelypintoja sekä viilentymismahdollisuuksia kuten sadettajia.



Kuva 12: Susitarha ei saanut asiakkailta kiitosta. Susille toivotaan mm. enemmän tilaa ja elävää kasvillisuutta.

”Susille pitäisi saada kunnollinen suuri tarha.”

”Susille toivoisin parempia oltavia. Kasvillisuutta mm. pitäisi olla enemmän niiden tarhoissa. International Wolf Centerissä on hyvät tarhat - jotakin vastaavaa toivon Ähtärin susille. Myös Ranuan susitarhasta voisi ottaa mallia.”

”Karhujen, ketun, lumileopardin häkit olivat todella pienet, vaikka tilaa olisi laajentaa.”

”Karhujen olot ovat varsinkin huonot, pelkkää kalliota ja nurmikkoa.”

”Villisikojen tarhassa ei ole mitään elävää tai vihreää.

Sikojen ympäristö vaikuttaa ikävältä.”



Kuva 13: Villisikojen tarhasta on vihreä kasvillisuus kadonnut. Osa asiakkaista kokee alueen karuna ja tylsänä ympäristönä eläimille.

2.5 Eläinten hyvinvointi

Eläintarhojen tulevaisuuskonferenssissa vuonna 2012 luennoinut Jesse Donahue selvitti miten ihmisten odotukset eläintarhoja kohtaan tulevat kehittymään. Donahue on professori ja tutkija. Hän opettaa Michiganin yliopistossa politiikkaa ja tilastotiedettä. Hänen tutkimuskohteensa liittyvät eläintarhoihin ja politiikkaan. Donahuen mukaan asiakkaiden asettamista vaatimuksista ja odotuksista merkittävin on eläinten hyvinvointi. Kaikkein tärkein asia, mihin eläintarhojen tulee kiinnittää tulevaisuudessa huomiota, on eläinten elinolosuhteiden parantaminen ja kehittäminen. Ihmisten vaatimukset tulevat kasvamaan ja mielipiteet tulevat muokkautumaan eläinten hyvinvoinnista puhuvien aktivistien tekemän työn myötä. Tätä on jo tapahtunut ja se tulee voimistumaan. (Donahue 2012)

Jesse Donahue uskoo että eläinaktiivisuuden nousun myötä ihmiset nousevat herkemmin vastustamaan eläintarhojen ja akvaarioiden toimintaa, jos he kokevat että eläinten olosuhteisiin ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Eläinaktiivisuus tulee muokkaamaan eläintarhojen tulevaisuutta ja ne joutuvat keskittymään ja panostamaan hyvin paljon eläinten hyvinvoinnin kehittämiseen. Tämä näkyy jo Suomessakin, kun esimerkiksi vastustus Särkänniemen delfinaariota kohtaan on saanut mediahuomiota. (Donahue 2012)



Kuva 14: Suurin osa asiakkaista kokee, että eläinpuiston eläinten elämä on pääosin hyvää.

Eläintarhoissa saadaan arvokasta tietoa tarkkailemalla mitä asiakkaat tekevät ja mittaamalla aikoja, jonka he viettävät tarhalla. Asiakkaiden asenteiden, havaintojen sekä kokemuksen laadun arvioimiseksi on kuitenkin hyvä tehdä myös kyselytutkimusta. Ensimmäisiä tutkimuksia, joissa yritettiin mitata ihmisten havaintoja eläintarhaeläimistä, tehtiin vuonna 1979. Niissä ihmiset arvioivat eläimiä erilaisissa olosuhteissa adjektiiveilla kuten onnellinen, arvostettu, yksinäinen, ystävällinen jne. Eläinlajista riippumatta, eläimet jotka oli kuvattu eläintarhassa, arvioitiin negatiivisemmin kuin luonnossa tai suurissa luonnollisemmissa tarhoissa elävät eläimet. Tarhaeläimistä käytettiin mieluummin negatiivisia sanoja kuten surullinen ja kyllästynyt. Samanlaisia tuloksia on saatu myöhemmin tehdyissä tutkimuksissa. (Hosey 2009/2012, 479)

Taulukko 4: Mitä mieltä olet väitteistä koskien eläinten hyvinvointia?

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä
Tarhoissa on riittävästi tilaa toteuttaa luonnollista käyttäytymistä.	7 %	45 %	13 %	27 %	8 %
Tarhojen sisustus on ajanmukainen. (Vesialtaat, kasvit, virikkeet)	11 %	53 %	13 %	19 %	4 %
Eläimillä on tarpeeksi kuivia makuupaikkoja ja suojaa tuulelta, paahteelta ja sateelta.	18 %	57 %	9 %	16 %	0 %
Eläinyksilöitä ei ole tarhoissa liikaa ja ne tulevat keskenään toimeen.	23 %	60 %	12 %	5 %	0 %
Eläimet ovat sopeutuneet ympäristön tapahtumiin ja olosuhteisiin.	18 %	57 %	15 %	9 %	1 %
Eläinten elämä puistossa on pääosin hyvää.	18 %	66 %	11 %	5 %	0 %
Eläimiä pitäisi aktivoida enemmän liikkumaan, touhuamaan ja tutkimaan.	25 %	46 %	21 %	7 %	1 %
Eläimet näyttävät hyväkuntoisilta ja tyytyväisiltä.	17 %	63 %	8 %	11 %	1 %
Eläintenhoitajien ja eläinten välillä on havaittavissa luottamusta ja ystävyyttä.	20 %	36 %	42 %	2 %	0 %
Eläinpuiston eläimiä kohdellaan hyvin ja niiden arvoa kunnioittaen.	26 %	54 %	19 %	2 %	0 %
Eläinten pitäisi olla aina näkyvillä eikä niillä ole oikeutta piiloutua.	3 %	5 %	9 %	25 %	58 %
Kotieläinpiha on viihtyisä.	4 %	41 %	34 %	11 %	10 %

Kyselyssä selvitettiin asiakkaiden ajatuksia Ähtärin eläinpuiston eläinten hyvinvoinnista. Vastauksista selvisi että eläinten oloihin ollaan pääosin tyytyväisiä. Positiivista on että kyselyyn vastanneista suurin osa ajattelee eläinten elämän olevan pääosin hyvää puistossa ja eläimet näyttävät hyväkuntoisilta sekä ovat sopeutuneet eläinpuiston ympäristön tapahtumiin ja olosuhteisiin. Noin puolet vastanneista kokee että eläintenhoitajien välillä on havaittavissa luottamusta ja ystävyyttä. Yli puolet vastanneista kokee että eläimiä kohdellaan hyvin ja niiden

arvoa kunnioittaen. Vastauksista selviää että Ähtärin eläinpuistossa on eläinten-hoidollisia-asioita, jotka kenties kaipaavat enemmän huomiota. Suurin ongelmakohta näyttäisi asiakkaiden mielestä olevan eläinten aktivoinnin vähäisyys. Lisäksi osa asiakkaista kokee että eläinten mahdollisuuksia luontaiseen käyttäytymiseen tulisi kehittää entistä paremmiksi.

”Kaikkia tarhoja tulisi ajanmukaistaa.”

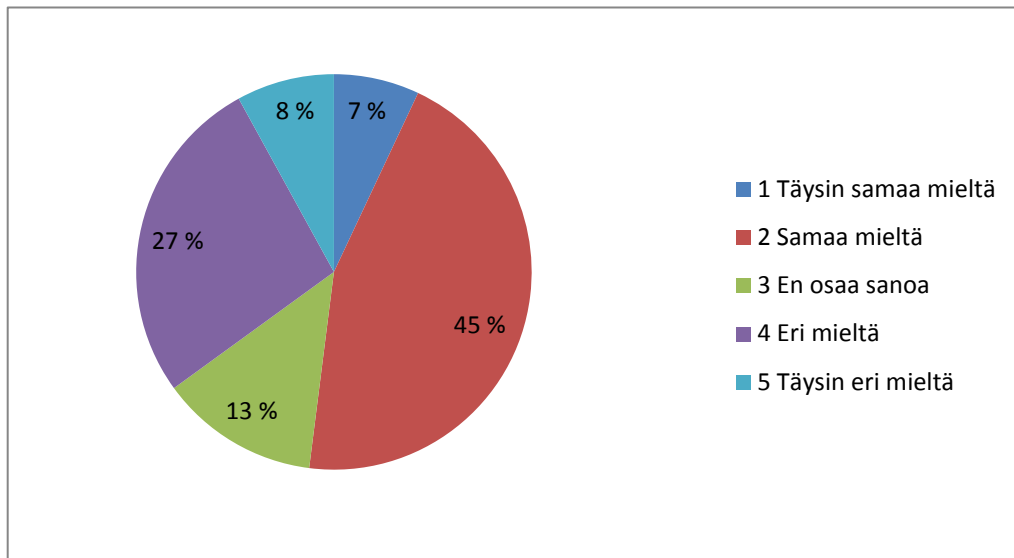
”Muutama eläin näytti masentuneelta, mutta muuten asiat olivat hyvin ja mukava oli seuralla eläimiä.”

”Näädän tilat vaikuttavat liian pieniltä. Eläin ainakin käyttäytyi kuin tarhakettu.”

”Eläimille enemmän tilaa.”

Eläinten mahdollisuutta toteuttaa luonnollista käyttäytymistä voidaan arvioida täydellisesti vasta sitten, kun tietää tarpeeksi kyseisen eläinlajin tavasta viettää aikaansa luonnossa. Jokaisella eläinlajilla on omat tyypilliset käyttäytymismuodot. Itsestään selvää on että, tarhoissa pitäisi olla vedessä viihtyvillä lajeilla mahdollisuus uimiseen, lentävillä lajeilla mahdollisuus lentämiseen ja kiipeilevillä lajeilla mahdollisuus kiipeämiseen jne. (Van Tuyl 2008, 21-22)

Asiakastyytyväisyyskyselyssämme tiedusteltiin asiakkaiden mielipidettä Ähtärin eläinpuiston eläinten mahdollisuudesta toteuttaa luonnollista käyttäytymistä. Vastajat arvioivat väitettä: Tarhoissa on riittävästi tilaa toteuttaa luonnollista käyttäytymistä. Noin puolet vastanneista, 45 %, oli väitteestä samaa mieltä. Kuitenkin 35 %:a vastanneista oli väitteestä eri mieltä tai täysin eri mieltä. Väitteen arvioiminen on hieman vaikeaa siksi että eri eläinlajeilla on erilaiset olosuhteet, mutta vastaajat ovat luultavasti arvioineet tilannetta keskimääräisesti. Sanallisissa vastauksissa eniten kritiikkiä tuli siitä, että linnuilla ei ole mahdollisuutta toteuttaa luontaista käyttäytymistä. Nääteläinten tilanteesta oltiin myös huolestuneita.



Kuvio 20: Tarhoissa on riittävästi tilaa toteuttaa luonnollista käyttäytymistä.

”Erityisesti lintujen ja näätäeläinten pienet kopit hirvittivät – suuremmat tilat niille luontaiseen käyttäytymiseen, lentämiseen jne.”

”Näätäeläimet säälitti. Jotkut juoksivat koko päivän 3-4 metrin väliä edestakaisin kieli pitkällä. Taisi olla pälli seonnut. Koko kierros pilalla, kun näkemäni niin kovasti järkytti.”

Pelkästään reviirien ja elintilojenkoon vertaaminen eläintarhankokoon kertoo jotain eläinten mahdollisuudesta luontaiseen käyttäytymiseen. On tehty tutkimuksia, joissa verrattiin isojen kissaeläinten luontaista elintilaa maailman eläintarhojen aitauksiin. Tulokset kertovat, että leijonilla ja muilla isoilla kissaeläimillä on 18 000 kertaa pienemmät elintilat eläintarhoissa kuin luonnossa. Verrattaessa jääkarhujen luontaista tilaa tarhojen kokoon huomataan, että karhujen elintilaa on rajoitettu miljoona kertaa pienempään alueeseen kuin luonnossa. Pelkkä tilan rajoittaminen on jo merkittävä este normaaliin luontaiseen elintapaan. (Van Tuyl 2008,14)

”Isommat tarhat useimmille eläimille.”

”Kotieläinpihan asukeille isommat tilat. ”

Luontainen käyttäytyminen ei voi toteutua, jos eläimet jotka luonnollisissa oloissa vaeltavat kymmeniä kilometrejä päivässä ovat suljettuna päivittäin pienelle alueelle eläintarhassa. Jotkut nopeat eläimet eivät pääse tarhaolosuhteissa juoksemaan niin pitkää matkaa, että ne voisivat saavuttaa huippuvauhtinsa. Vähäinen liikunta ja korkea energiapitoisuus ruoassa, voi aiheuttaa eläinlajeille monenlaisia terveysongelmia, kuten lihomista ja sorkkien liikakasvua tai lisääntymiskyvyn heikkenemistä sekä henkistä pahoinvointia. (Van Tuyl 2008. 13-14)

”Näätäeläimillä oli mielestäni liian pieni aitaus, ne juoksivat koko ajan ahdistuneina ympyrää.”

Useat eläinlajit käyttävät aikaansa luonnossa etsien ruokaa pitkin päivää ja liikkuen pitkiä matkoja rauhalliseen tahtiin paikasta toiseen. Joillakin eläinlajeilla voi olla tarve vaania saalista, kiipeillä puissa, käyttää nenäänsä saaliin etsintään sekä käyttää aivojansa selviytyäkseen erilaisissa tilanteissa. Eläintarhojen valmiit ruokintapöydät ja aidattu pieni tarha estävät tällaisen luontaisen käyttäytymismallin toteuttamisen. Eläimet voivat turhautua ja ahdistua, kun niillä ei ole mitään tekemistä. Tämä saattaa näkyä selvästi ongelmakäyttäytymisenä kuten vartalon heijauksena, edestakaisin ramppaamisena tai ärtymyksenä lajitovereita kohtaan. Yksi vaikeammin havainnoitava oire on eläinten masennus ja apatia. (Van Tuyl 2008. 13-14)

”Lapseni 13 v katseli huolestuneena näätien juoksua häkissä edestakaisin ja suuntaa vaihtaessaan ne hyppäsivät päin aitaa. Hän kysyi, vaivaako eläimiä jokin?”

Kyselyn perusteella voidaan havaita, että ainakin osa ihmisistä on tullut tietoisiksi eläinten häiriökäyttäytymisestä. He osaavat tulkita ja havainnoida eläinten käyttäytymisessä olevia asioita, jotka voivat kertoa esimerkiksi stressistä tai ahdistuksesta. Asiakkaista ainakin osa tietää että mitä pienempi ja yksitoikkoisempi ympäristö eläimelle tarjotaan, sitä enemmän voi havaita kaavamaisista liikehdintää tai vaihtoehtoisesti apatiaa. Asiakaspalautteissa tulikin toiveita eläinten olojen parantamiseen niillä eläimillä, joilla häiriökäyttäytymistä oli havaittavissa.



Kuva 15: Nääteläinten olot mietityttävät osaa asiakkaista. Ihmiset tulkitsevat niiden käytöksessä merkkejä häiriökäyttäytymisestä. Kuvassa on kärppä kesäpuvussa.

”Nääteläimet, jotka talsivat ees taas aidan viertä vaikuttivat stressaantuneilta. Ehkäpä näille jotain uudistusta!?”

”Ilves oli rauhaton ja stressaantunut ja käveli edestakaisin aidan reunaa. Voisiko tarha olla suurempi?”

”Jotkut eläimet ovat yhä levottomia, kun ravaavat häkin reunaa ees`taas.. Tiedä auttaisko kaveri vai pitäisikö enemmän mahdollistaa sitä luonnollista käyttäytymistä..jotain vapauden kaipuuta ja tyytymättömyyttä olosuhteisiin oli havaittavissa”

”Samoin kun menimme mäyrää katsomaan, niin eläin juoksi päin verkkoa kohdallamme, vinkaisi kiukkusesti ja palasi johonkin koloonsa.Tuli mieleen, olisiko hyökännyt, jos ei olisi ollut verkkoaitaa välissä...”

2.6 Virikkeellistäminen

AZA (*the Association of Zoos and Aquariums*), johon kuuluu pääosin Amerikkalaisia eläintarhoja, on määritellyt *enrichment* käsitteen seuraavasti. *Enrichment*, eli tässä käännettynä virikkeellistäminen, on prosessi jossa kehitetään tai lisätään eläintarhaeläinten elinympäristöjä ja hoitoa, huomioiden lajien käyttäytymisbiologia ja historia. Prosessissa muutetaan rakenteita ja eläinten hoitotapoja. Tavoitteena on lisätä lajeille tyypillisiä käyttäytymismahdollisuuksia ja hyvinvointia. (Rees 2001, 206)

”Toivoisin panostusta eläinten hyvinvoinninedistämiseen mm. tarhoihin ja eläinten leluihin.”

”Eläimet olivat apaattisia ja piilossa. Niillä ei ollut mitään tekemistä.”

”Mielestäni oli selvästi nähtävissä toisten eläinten stressaantuminen.”

”Toivon näkeväni eläinpuistossa tulevaisuudessa aktiivisempia eläimiä isommissa tarhoissa.”

Virikkeellistämistapoja on alettu käyttämään maailman eläintarhoissa, koska eläinten elämästä on haluttu tehdä iloisempaa ja mukavampaa. Virikkeellistäminen voi sisältää laitteita, tekniikoita ja harjoituksia, jotka pitävät eläimet touhukkaina ja lisäävät tarhoihin monipuolisuutta ja käyttäytymismahdollisuuksia. Virikkeellistäminen voi pitää sisällään mm. ruokintalaitteita ja leluja, ruokien piilotelua tai jäädyttämistä, eläinten kouluttamista naksutinkoulutusta hyväksi käyttämällä sekä luonnollisen kasvillisuuden ja kasvualustan käyttämistä tarhoissa. (Rees 2013, 206)

Aktivointi innostaa eläimiä ja lisää luontaista käyttäytymistä, kasvattaa eläinten aktiivisuutta ja antaa eläintenhoitajien käyttöön helpon tavan seurata ja huomata eläinten terveydentilanmuutoksia. Virikkeellistäminen vaikuttaa tarhattujen eläinten elämään sekä fyysisesti että henkisesti. Aktivoinnin suuresta merkityksestä eläinten hyvinvointiin on tieteellistä tutkimusnäyttöä. (Hosey ym. 2009/2012. 261, 290)



Kuva 16: Eläinten elämää voidaan rikastuttaa eläintarhoissa mm. leluilla ja positiivisilla koulutushetkillä. (www.sheddaquarium.org/Animal-Health-Welfare--Training/Training--Enrichment/)

Shepherdson, Mellen ja Hutchins ovat kirjassaan selvittäneet eläintarhaeläinten tarhojen virikkeellistämisen merkityksestä. Eläinten aktivointitavat liittyvät usein ruokintaan. Monet eläintarhat ovat jo luopuneet vanhasta ruokintamenetelmästä, jossa ruoka käydään heittämässä eläinten nenän eteen. Uusilla ruokintatavoilla pyritään parantamaan eläinten elinoloja siten, että eläimet joutuvat vähän työskentelemään saadakseen ruokansa. Toiminta ehkäisee häiriökäyttäytymistä sekä huomioi eläinten tarpeita ja parantaa mahdollisuuksia lajille tyypilliseen toimintaan. (Shepherdson, Mellen & Hutchins 1998.)

Hal Markowitz on ympäristöön liittyvän virikkeellistämisen asiantuntija. Hän näkee, virikkeellistämisen johtavan siihen, että eläimillä on olosuhteiden puolesta mahdollisuudet elää lähempänä luonnon kaltaisissa oloissa. Eläinten virikkeellistämistavat vaihtelevat riippuen eläinlajista. Eläinten ruokia voidaan piilottaa pieninä paloina ympäri tarhaa, jolloin eläimet voivat käyttää aikaa ja aistejaan ruoan etsintään. Ruokia voidaan laittaa erilaisiin aktivointileluihin, joita pyörittämällä ruokaa tulee esiin. Yksi suosittu tapa on tehdä paperimassasta leluja, jotka täytetään ruokapaloilla ja laitetaan roikkumaan puunoksiin. Eläimet joutuvat ensin saalistamaan ja

irrottamaan roikkuvan lelun ja sitten avaamaan saaliinsa. Eläinten elämää virikkeellistetään myös kouluttamalla niitä positiivista vahvistamista käyttäen. Tämä tarkoittaa, että niitä opetetaan esimerkiksi koskettamaan nenällä kosketuskepin päässä olevaa palloa, josta seuraa ruokapalkinto. (Markowitz 2011)



Kuva 17: Ruokintatapojen uudistaminen luonnollisemmiksi lisää eläinten aktiivisuutta ja hyvinvointia. Eläinten liikkuminen lisääntyy, kun ne liikkuvat tarhan eri osissa olevien ruoka- ja juomapaikkojen väliä.

Isokaan tarhakoko ei välttämättä riitä siihen, että eläimet käyttäisivät niillä olevaa tilaa aktiivisesti. Ruokintatavat voivat passivoida eläimiä, jos niillä ei ole mitään syytä lähteä tarhaa tutkimaan. Myös saaliseläinten elämää voidaan rikastaa muuttamalla niiden ruokintatapoja. Asettamalla vesipiste, heinät, lehtikerput, suolakivi ja rehut eripuolille tarhaa yhden ruokintapaikan sijaan, lisääntyy eläinten ”vaeltaminen” tarhan eri osissa. Heiniä voidaan myös ripotella pieninä tukkoina ympäritarhaa, jolloin lauman käyttäytyminen muistuttaa enemmän luontaista vaelusta sekä luonnollisempaa ruokailutapaa. (Jackson 2010)



Kuva 18: Ähtärin eläinpuiston Mimmi-karhu leikkii renkaalla Miska pentunsa kanssa.

”Eläinten oloja pitäisi parantaa tarhakokoa kasvattamalla sekä houkuttelemalla liikkumaan.”

Tutkimukset osoittavat, että mitä luonnollisemmat olosuhteet tarhoihin luodaan, sitä positiivisemmin asiakkaat arvioivat eläinten hyvinvointia ja olosuhteita. Eläinten aktivoiminen vaikkapa muovisilla palloilla voi tämän vuoksi tuntua hankalalta tai ristiriitaiselta. Tutkijat ovat selvittäneet ihmisten mielipidettä eläinten aktivoimisesta erilaisilla esineillä. He tekivät testin, jossa ilveksen ja jääkarhun tarhaan laitettiin vuoroin sininen muovitynnyri, puinen esine sekä ei mitään esinettä. Oletuksena oli, että ihmisten nähdessä muovisen esineen tarhassa heidän asenteensa eläintarhaa kohtaan olisi huonommat kuin muissa tapauksissa. Tutkimus kuitenkin osoitti tämän oletuksen vääräksi. Ihmiset ymmärsivät tarhasta riippumatta virikkeellistämiseen tarkoitettujen esineiden tarkoituksen ja tärkeyden, eikä niiden olemassa olo vaikuttanut suhtautumiseen negatiivisesti. (Hosey ym. 2009/2012, 480)

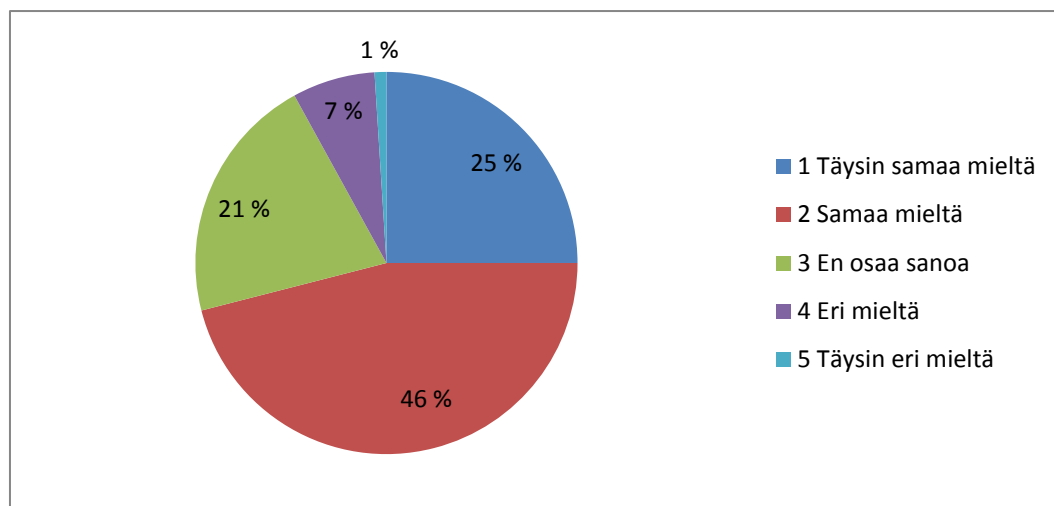
Kyselytutkimuksessa oli väite: Eläimiä pitäisi aktivoida enemmän liikkumaan, touhuamaan ja tutkimaan. Suurin osa vastanneista (71 %) oli väittämästä samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Virikkeellistämisen kehittäminen ja erilaisten aktiivointitapojen tuominen suurempaan rooliin on tämän tutkimus tuloksen perusteella erittäin tärkeää. Sanallisissa vastauksissa tuotiin myös esille virikkeellistämisen tarpeellisuutta ja toivottiin aktiivisempia ja iloisempia eläimiä.

”Lumileopardi ja pöllötalo ovat asioita jotka vaivasi. Leopardi joka kerta vaan nukkuu yksin kopissaan ja näyttää masentuneelta. Vai onko se vaan sattumaa että kaikki sanoo että ei nää sen tekevän mitään. Toinen asia, pöllötalo, pöllöt eivät pääse yhtään lentämään ☹ ”

”Eläimille enemmän tekemistä, koska tylsistyneet eläimet pienissä tarhoissa, ilman tekemistä, eivät ole mielenkiintoisia seurattavia.”

”Haluan eläimille aktiivista aivotyötä.”

”Eläimille enemmän puhua ja aktivointeja. Suurin osa eläimistä nukkui ja ne olivat tylsistyneen oloisia.”



Kuvio 21: Eläimiä pitäisi aktivoida enemmän liikkumaan, touhuamaan ja tutkimaan.

Beijing Zoo on tehnyt vuonna 2005 tutkimusta virikkeellistämisestä ja asiakkaiden viihtyvyydestä eläintarhoissa. Tutkimuksissa selvisi, että ihmisten käyttäytyminen muuttui niiden aitausten kohdalla joihin oli viety virikkeitä. Ihmiset viihtyivät pidemmän ajan viriketarhoja katsellen ja pysähtymiskerrat lisääntyivät siinä suhteessa, kuinka paljon virikkeellistämiseen ja aktivointiin oli panostettu. Eläinpuistojen asiakasmäärät voivat kasvaa, jos eläinaitaukset ovat aktiivisempia ja ne osallistavat yleisöä enemmän. Esimerkiksi Atlanta Zoo järjestää saukkotarhalla yleisöaikaan eläinten koulutushetkiä, joita yleisö voi seurata. Ihmiset pitävät aktiiv-

visten eläinten näkemisestä ja suosittuja koulutushetkiä on alettu pitää myös muilla eläimillä. (Hosey ym. 2009/2012, 479-480)

”Haluaisin nähdä että eläimet voivat henkisesti hyvin ja ovat tyytyväisiä. Passiivinen makaaminen ja surulliset silmät saavat sydämeni särkymään. Haluaisin että linnut voivat lentää ja sudet juosta.”

”Hirvillä on iso tarha, mutta niitä voisi houkutellessa liikkumaan enemmän. Nyt ne ovat passiivisia ja niiden liikkuminen on vaivalloisen näköistä.”

”Olisi kiva jos tarhan edessä olisi laput, jossa lukee milloin seuraavan kerran tarhaan tuodaan ruokaa, jotta tietäisi olla oikeaan aikaan paikalla, kun eläimet ovat aktiivisia.”



Kuva 19: Ruokinta ja aktiiviset eläimet kiinnostavat asiakkaita. Kuvassa oleva karhujen ruokasanko tyhjjeni opastuksen aikana.

Tarharakenteen muuttaminen kujaksi tai radaksi lisää huomattavasti eläinten liikumista paikasta toiseen. Reitivarrelle on hyvä suunnitella levennyksiä, joissa on eläimille levähdyspaikkoja, mäkiä ympäristön tarkkailuun, vilvoittavia vesialtaita

sekä puustoa suojaksi paahdetta, tuulta ja sadetta vastaan. Reitille tulee suunnitella myös rauhallisia suojaisia paikkoja, missä on hyvä ja turvallinen synnyttää poikasia sekä levätä. (Jackson 2010. 76-77)

Eläintarhassa tehdyssä tutkimuksessa ihmiset arvioivat aktiivisia tiikereitä. He kokivat, että eläinten aktiivisuus kertoo hyvästä huolenpidosta ja hoidosta. Ihmiset ymmärsivät, että tiikerit eivät kuluta aikaansa leluilla leikkien luonnossa mutta kokivat aktivoinnin positiivisena. (Hosey ym. 2009/2012, 479)



Kuva 20: Norsujen kujamainen reitti kulkee ympäri eläintarhan aluetta alhaalla. Ihmiset kulkevat omaa reittiään siltaa pitkin.

2.7 Eläinsuojelutyö

Maailma ympärillämme muuttuu nopeasti. Luonnontila menee tässä muutoksessa hurjaa vauhtia heikompaan suuntaan. Syyskuussa 2014 julkaistu *WWF:n Living Planet –raportti* kertoo, että villieläinten määrä on vähentynyt maapallolla viimeisen 40- vuoden aikana 52 %. Syy eläinten vähenemiseen on ihmisten liika kuluttaminen ja tuotantotapamme, jotka hävittävät lajeja ja niiden elinympäristöjä. Eläinsuojelutyön merkitys on entistäkin suurempi, vaikka raporttia lukiessa voi tulla vaikuttaa epätoivoiselta. (WWF:n uutiskirje 29.9.2014)

Saint Louis Zoo:n johtaja *Jeffrey Bonner* on puhunut eläintarhojen tulevaisuuden näkymistä. Hänen mielestään eläintarhojen pitäisi ottaa tärkeitä askelia eläinsuojelutyössä oman tulevaisuutensakin vuoksi. Maailmalla kasvavien massiivisten eläinlajien sukupuuttoon kuolemisen ja ympäristöllisten haasteiden alla eläinpuistojen tulisi kehittää omaa suojelutyötään ja suojeluohjelmia sekä tehdä voimakkaammin yhteistyötä yliopistojen ja muiden isojen organisaatioiden kanssa. Eläintarhojen tulisi paljon voimakkaammin pyrkiä vaikuttamaan yleiseen mielipiteeseen eläintensuojelun puolesta. Ilman näitä satsauksia eläinsuojelutyöhön eläintarhat tulevat häviämään paljon, mutta näiden toteutuessa voidaan lunastaa lupauksia tuhansien eläinlajien pelastamisesta. (Van Tuyt 2008.80)

Kyselyssä selvitettiin, miten ihmiset kokevat Ähtärin eläinpuiston tekemän eläinsuojelutyön. Kyselyssä oli kolme suoraan tähän aiheeseen liittyvää väitettä, joiden tarkoituksena oli selvittää koetaanko Ähtärin eläinpuiston tekemä eläinsuojelutyö laadukkaaksi ja merkitykselliseksi sekä onko eläinsuojelutyö määrällisesti riittävää. Vastauksista selviää, että eläinpuiston tekemä eläinsuojelutyö koetaan tärkeäksi. Kyselyyn vastanneista 75 % oli, samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väitteestä, Eläinpuiston tekemällä suojelutyöllä on merkitystä. Suurin osa (69 %) koki eläinpuiston tekemän eläinsuojelutyön myös laadukkaaksi.

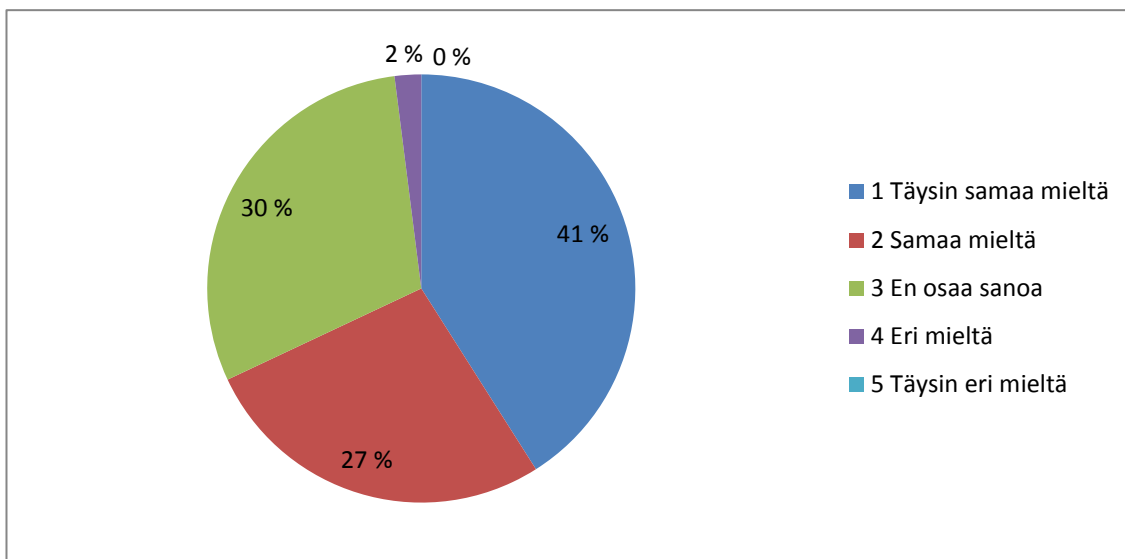
Taulukko 5: Mitä mieltä olet väitteistä koskien Ähtärin eläinpuiston tekemää eläinsuojelutyötä?

	1 Täysin samaa mieltä	2 Samaa mieltä	3 En osaa sanoa	4 Eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
Eläinpuiston tekemä eläinsuojelutyö on laadukasta.	22 %	47 %	29 %	2 %	0 %
Eläinpuiston tekemällä eläinsuojelutyöllä on merkitystä.	37 %	38 %	23 %	2 %	0 %
Eläinpuiston pitäisi tehdä vahvemmin valistustyötä uhanalaisten eläinten puolesta.	41 %	27 %	30 %	2 %	0 %

Kyselyssä oli väittämä: ”*Eläinpuiston pitäisi tehdä vahvemmin valistustyötä uhanalaisten eläinten puolesta.*” Suurin osa vastanneista (68 %) oli väittämästä täysin samaa mieltä tai samaa mieltä. Vastausten perusteella voidaan päätellä, että eläinpuiston tekemälle valistustyölle tarvittaisiin lisää näkyvyyttä. Ihmiset eivät koe, että eläinpuisto tekee valistustyötä riittävästi tarpeisiin nähden ja odottavat siltä enemmän.

Sanallisista vastauksista kävi ilmi, että asiakkaat toivovat mm. konkreettista tietoa eläinpuiston suojeleohjelmista, kuten mitä suojeleohjelmissa tehdään ja kuinka ne etenevät. Asiakkaat myös toivoivat enemmän tietoa uhanalaisista eläimistä. Sanallisissa vastauksissa oli kommentoitu asiaa näin.

”Olisi mielenkiintoista lukea infokylteistä, mistä eläimet ovat puistoon tulleet ja kuuluvatko ne suojeleohjelmaan.”



Kuvio 22: Eläinpuiston pitäisi tehdä vahvemmin valistustyötä uhanalaisten eläinten puolesta.

”Olisi kiva tietää mitä suojeleohjelmissä käytännössä tehdään.”

”Haluaisin tietää kuinka eri suojeleohjelmat etenevät ja miten voisin auttaa eläinsuojelutyössä.”

Ihmiset tulevat eläinpuistoon yleensä mieluummin katsomaan eläimiä ja viettämään mukavaa päivää perheen kanssa kuin kouluttautumaan ympäristöasioissa. Eläintarhoilta kuitenkin odotetaan valistustyön tekemistä. Eläinpuiston haasteena onkin sovittaa suojelelyön sanoma nautittavaan kokemukseen.

Eläintarhojen tehtävänä on lisätä ihmisten tietoisuutta eläintenpuolesta tehtävän työn merkityksestä ja kertoa asiakkaille, kuinka jokaisella lajilla on tehtävänsä maapallolla. Eläintarha käynti on eläintarhan kannalta onnistunut ja hyvin toteutunut kokemus, jos asiakas on tämän tiedostanut. Eläinpuiston yksi päätehtävä on edesauttaa lajien säilymistä. Asiakkaalle pitäisi tulla selväksi että ostamalla pääsylipun hän tekee työtä uhanalaisten lajien elämän puolesta ja hän itse asiassa tekee tällöin luonnonsuojelutyötä. Asiakkaiden tulisi tietää eläintarhakäynnin jälkeen että me ihmiset voimme vielä tehdä jotain eläinlajien puolesta. (EAZA, Zoos and Conservation video)

2.8 Opastukset

Jerseyn eläintarhassa on tutkittu, mikä on tehokkain tapa siirtää luontotietoa eteenpäin eläintarhoissa. Tutkimuksessa selvitettiin, kuinka paljon ihmiset oppivat eläintarhojen eläinsuojelutyöstä ja uhanalaisista eläimistä. Vertailussa oli mukana opaskirja, kyltit ja eläintenhoitajanluento. Eläintenhoitajanluento oli arvatenkin tehokkain oppimiskeino. (Hosey ym. 2009/2012. 483-484)

Samantyyppinen tutkimus on tehty Point Defiance Zoo:ssa Tacomassa. Siellä verrattiin leoparditarhan vaikuttavuutta tavanomaisessa tilanteessa ja tilanteessa, jossa eläintenhoitaja oli paikalla kävelemässä ympäri leoparditarhaa ja vastailemassa ihmisten kysymyksiin. Vierailijat viihtyivät pidempään tarhalla eläintenhoitajan ollessa paikalla ja heidän tietämyksensä kasvoi verrattuna tavanomaiseen tilanteeseen. (Hosey ym. 2009/2012. 483-484)

Eläintenhoitajan opastuksissa asiakkaille voidaan kertoa kyseessä olevan eläinlajin käyttäytymisestä, tarhauksen historiasta, ruokavaliosta, merkityksestä ekosysteemissä, lajin tulevaisuuden näkymistä, hoitamisesta ja niin edelleen. Opastukset pitäisi suunnitella yleisön mukaan niin, että asiakkaiden aikaisempi perustietämys eläimistä huomioidaan. Yleensä opastuksissa on suunniteltu tietyt asiat, mitkä kerrotaan. Esitys ei ole kuitenkaan kovin tarkkaan käsikirjoitettu, jotta yleisöltä tulevista kysymyksistä, jotka vaikuttavat opastuksen sisältöön. Opastukset ovat yleensä kiireettömiä hetkiä ja varsinaisen puheen jälkeen on rauhallista aikaa vastata kysymyksiin. Opastuksissa ei välttämättä luoda kontaktia eläimiin, eläimet eivät esitä temppuja, eikä hetki ole erityisen hohdokas. Opastuksen kiinnostavuus syntyy eläintenhoitajan tietämyksestä ja innostuksesta. Hyvä eläintenhoitajaopas kommunikoi vaikuttavasti ja vakuuttavasti. (Frost 2011. 142)

Ähtärin eläinpuistossa on perinteisesti järjestetty yleisölle opastuksia kesäkuun puolesta välistä elokuun alkuviiikoille. Oppaita on paikalla kaksi kerrallaan ja he kumpikin vetävät päivän aikana puolituntia kestäviä opastuksia eri eläimillä. Opastuksien yhteydessä usein ruokitaan eläimiä, mutta se ei ole välttämätöntä. Opastuksia on vedetty yhden oppaan voimin muina loma-aikoina kuten syys- ja

talviloma viikoilla sekä pääsiäisenä. Opastuksia on voinut tilata esimerkiksi ryhmille muina kuin loma-aikoina.

Kyselytutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä opastuksista. Huomattavin asia on, että suurin osa vastanneista ei ollut osallistunut opastuksiin tai ei osannut sanoa niistä mielipidettään. Lähes 60 % ei osannut sanoa mielipidettään opastusten informaatio määrästä, oppaiden esiintymistaidoista, äänen kuuluvuudesta tai eläinten esillä olosta. Voidaan miettiä, onko tieto opastuksista ja niiden aikatauluisista mennyt perille? Löytävätkö asiakkaat oikeaan aikaan opastettaville tarhoille? Vai onko opastuksissa kehittämistarpeita, jotta niiden kiinnostavuus olisi korkeampi? Osa kyselyyn vastanneista on vierailut eläinpuistossa kesäsesongin jälkeen, jolloin opastuksia ei ole enää järjestetty. Kyselyn tekstivastauksissa tuli esille toiveita oppaista, jotka ruokkivat eläimiä ja kertovat niistä. Tästä päätellen kaikki asiakkaat eivät ole tietoisia oppaiden olemassa olosta eläinpuistossa.

”Laittakaa puistoon kierteleviä oppaita muutama kerrallaan, jotta he voisivat kertoilla eri eläimistä ja ruokkia niitä.”

”Karhujenhoitaja, joka meillä oli oppaana, oli todella hyvä. KIITOS!”

Opastuksissa yleisölle annetaan mahdollisuus tehdä kysymyksiä ja keskustella eläintenhoitajan kanssa. Eläimistä kertominen, eläinyksilöiden persoonien esille tuleminen ja eläinten taitojen näkeminen ovat hyviä ympäristökasvatuksellisia keinoja ja ne jättävät vierailijalle kestävän ja hyvän muiston. Kyselyssä opastuksia oli arvioitu positiivisesti. Selkeä enemmistö niistä vastaajista, jotka olivat osallistuneet opastuksiin tai osasivat kertoa niistä mielipiteensä, pitivät oppaiden tarinoita mielenkiintoisina ja opastuksia asiantuntevina. Oppaiden esiintymistaitoa on arvioitu hyväksi ja eläintenhoitajat on koettu ystävällisiksi ja helposti lähestyttäviksi. Asiakkaat ovat myös kokeneet, että eläimet ovat olleet opastusten aikana hyvin esillä.



Kuva 21: Opastuksiin liitetään usein ruokintaa. Kuvassa karhuille heitellään herkku-paloina hedelmiä.

Oppaiden ääni kuuluu hyvin väitteessä, mielipiteet jakautuivat hieman. Noin joka neljäs mielipiteensä kertonut koki, että oppaiden ääni ei kuulu hyvin. Sanallisissa vastauksissa oli toiveita äänentoiston järjestämisestä oppaille, jotta kuuluvuus parani.

”Voisiko oppaille hankkia kannettavan mikki-kaiutin setin tms.? Seisoin parin metrin päässä oppaasta, mutta en silti kuullut kuin pinnistelemällä, osin hiljaisen äänen vuoksi, osin siksi että lapset kiljuivat niin kovaa, että en saanut mitään selvää.”

Taulukko 6: Mitä mieltä olet väitteistä koskien opastuksia?

	1 Täysin samaa mieltä	2 Samaa mieltä	3 En osaa sanoa/ en ole osallistunut	4 Eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
Oppaiden tarinat ovat mielenkiintoisia.	17 %	30 %	50 %	3 %	0 %
Opastukset ovat asiantuntevia.	18 %	31 %	48 %	3 %	0 %
Opastuksissa pitäisi olla aina ruokintaa tai eläinten aktivointia.	14 %	20 %	44 %	15 %	7 %
Opastuksessa saatu informaatio on liian vähäistä.	2 %	8 %	57 %	26 %	7 %
Oppaiden esiintymistaito on hyvä.	11 %	28 %	57 %	4 %	0 %
Oppaiden ääni kuuluu hyvin.	9 %	24 %	56 %	8 %	3 %
Opastuksissa eläimet ovat hyvin esillä.	10 %	30 %	57 %	3 %	0 %
Eläintenhoitajat ovat ystävällisiä ja helposti lähestyttäviä.	23 %	26 %	46 %	5 %	0 %

2.9 Ähtärin eläinpuiston yrityskuva

Asiakkaan mielikuva yrityksestä on olennaisen tärkeä. Yrityskuva vaikuttaa asiakkaan ostopäätöksiin, odotuksiin ja kokemuksiin. Kyselytutkimuksessamme oli sanapareja, joista vastaajan piti valita paremmin eläinpuistoa kuvaava sana. Tämän avulla voidaan tutkia millainen yrityskuva eläinpuistolla on vastanneiden keskuudessa. Vastauksien perusteella ihmisillä on eläinpuistosta pääasiassa positiivinen kuva. Eläinpuistoa pidetään luotettavana, viihtyisänä, kiinnostavana ja kaikille sopivana käyntikohteena. Kukaan vastanneista ei ajattele, että eläinpuistolla on huono maine tai että eläinpuiston toiminta olisi epäluotettavaa. Eläinpuiston toimintaa piti tärkeänä 74 % vastanneista. Enemmistö kokee myös Eläinpuiston toiminnan eettisesti kestäväksi (65 % vastanneista) ja eläinten oikeuksia puolustavana (72 % vastanneista).

Mielipiteet jakaantuivat tasaisimmin sanaparissa Tuore, ajassa kiinni – Ajastaan jäljessä. Vain joka kolmas vastanneista kokee, että eläinpuiston toiminta on tuoretta ja ajassa kiinni. Sanallisissa vastauksissa tuli esiin näkemyksiä siitä, että Ähtärin eläinpuistoa ei ole kehitetty riittävästi ja toiminnan uudistumiseen tulisi kiinnittää huomioita.

”Tuntuu, että Eläinpuisto olisi jäänyt kehityksestä jälkeen. Joskus aikoinaan on tehty tarhat ja on kuviteltu, että kaikki on ok ilman, että kehitetään toimintaa. Mielestäni eläinpuisto voisi asettaa itselleen korkeampia tavoitteita, jotta se ei jää muiden kehittyvien matkailuyritysten jalkoihin ja asiakkaiden kiinnostus ei vähenisi. ”

Sanapari Mainostaa – ei mainosta jakoi myös vastanneiden mielipiteitä. Vastanneista vain 33 % kokee, että Ähtärin eläinpuisto mainostaa itseään. Tästä päätellen eläinpuiston näkyvyyttä mainonnassa voisi kasvattaa. Eläinpuiston hintalaatu suhteen kokee hyväksi noin puolet vastanneista ja 10 % ilmoitti eläinpuiston olevan hintalaatu suhteeltaan liian kallis.

Taulukko 7: Ähtärin eläinpuisto on mielestäni. Alla on sanapareja. Valitse asteikosta, kumpi sanoista kuvaa eläinpuistoa paremmin.

	1	2	3	
Tuore, ajassa kiinni	35 %	43 %	22 %	Ajastaan jäljessä
Kaikille	85 %	10 %	5 %	Lapsille
Hiljaista ja rauhallista	72 %	26 %	2 %	Rauhatonta
Hyvä hinta-laatu suhde	47 %	43 %	10 %	Liian kallis
Luotettava	77 %	23 %	0 %	Epäluotettava
Viihtyisä	72 %	25 %	3 %	Ankea
Arvostettu	62 %	38 %	0 %	Huonomaineinen
Kiinnostava	84 %	16 %	0 %	Tylsä
Mainostaa	33 %	43 %	24 %	Ei mainosta
Tärkeä	74 %	25 %	1 %	Merkityksetön
Eettisesti kestävä	65 %	35 %	0 %	Eettisesti kestämatön
Eläinten oikeuksia puolustava	72 %	27 %	1 %	Eläinten oikeuksia polkeva

2.10 Eläinpuiston kehittyminen tulevaisuudessa

Eläintarhat ovat tärkeitä ja suosittuja matkailukohteita, joita löytyy joka puolelta maapalloa. Eläinpuistojen identiteetti koostuu kolmesta osatekijästä, joita ovat eläinlajien säilyttäminen, koulutus- ja kasvatus sekä asiakkaiden viihdyttäminen. Parhaat eläintarhat ovat jatkuvasti kehittyviä sekä eläinten hoidossa, että asiakkaiden uusien tarpeiden täyttämässä. (Frost 2011. 1)

Eläintarhat joutuvat tulevaisuudessa kehittymään johtuen muuttuvista asenteista eläimiä kohtaan. Lisäksi eläintarhojen on pakko muuttua johtuen samoista kilpailutekijöistä, mitkä vaikuttavat kaikkiin turistikohteisiin. Kaikilla kohteilla on oma elinkaarensa, jonka ne pysyvät vetovoimaisina ja menestyneinä. Menestysvaihetta

seuraa heikkeneminen ja pysyäkseen hengissä yrityksen pitää uudistua. Eläintarhan täytyykin jatkuvasti kehittää uusia tapoja esitellä eläimiä turisteille. (Frost. 2001. 83)

Usein eläintarhoja kehitettäessä uudet innovaatiot ovat itse asiassa kopioita toisista eläintarhoista tai jopa muista turistikohteista. Kova kilpailu on johtanut usein kehittämisen erikoistumiseen. Useat eläintarhat ovat ymmärtäneet, että ei välttämättä ole taloudellisesti järkevää hankkia laajaa eläinvalikoimaa. Nouseva trendi on luoda paremmin suunniteltuja tarhoja, eläinlajien lisäämisen sijaan. (Frost 2001. 83)

Taulukko 8: Mitä mieltä olet väitteistä Ähtärin eläinpuiston tulevaisuuden kehittämistä?

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä	Täysin eri mieltä
Eläinpuiston pitäisi panostaa viihteellisyyteen.	9 %	27 %	21 %	32 %	11 %
Eläinpuiston pitäisi panostaa ympäristökasvatukseen ja koulutukseen.	31 %	50 %	15 %	4 %	0 %
Eläinpuistoa pitäisi hyödyntää hyvinvointiin ja sosiaalipedagogiseen toimintaan.	17 %	50 %	25 %	6 %	2 %
Eläinpuistoa tulisi kehittää toiminnallisemmaksi.	12 %	35 %	26 %	23 %	4 %
Eläinpuiston pitäisi panostaa tutkimukseen.	15 %	45 %	28 %	9 %	3 %

2.10.1 Ympäristökasvatus

Huoli siitä, mitä luonnolle ja ennen kaikkea ihmiselle itselleen ja hänen jälkeläisilleen tapahtuu, on selvästi lisääntymässä yhteiskunnassa. Tämä selittää suurelta osalta ympäristökasvatuksen nousemista maailmanlaajuisen mielenkiinnon kohteeksi. Keskeisiä kysymyksiä ovat, miten turvataan mahdollisimman hyvä tulevaisuus ja kuinka ihmiset saadaan ratkaisemaan siihen liittyviä ongelmia aktiivisella tavalla. (Ojanen & Rikkinen 1995. 12) Ihmisten kiinnostus luontoa, eläintarhoja ja suojelutyötä kohtaan on kasvanut todistettavasti. Viimeisen 40 vuoden aikana erilaiset yhdistykset, jotka ovat huolissaan luonnosta ja kiinnostuneita suojelusta, ovat lisänneet jäsenmääriään. Ihmiset katsovat viikoittain suosittuja luontodokumentteja ja seuraavat televisio-ohjelmia, joissa seurataan eläintarhojen elämää. (Rees 2011.4)

”Menkää eteenpäin eläinten ehdoilla ja eläimet pääasiana.”

”Toivoisin enemmän sisältöjen suunnittelua. ”

Eläintarhojen kasvatuksellinen työ on onnistunut, jos ihmisten tietämys eläinsuojelutyöstä kasvaa ja he ymmärtävät, mitä he voivat henkilökohtaisesti tehdä eläinten puolesta. Eläintarhojen tulevaisuus konferenssissa tuli esiin, että eläintarhojen pitää ottaa aktiivisempi asenne ympäristökasvatukseen. Ei riitä, että ihmisten tietoisuutta lisätään, vaan pitää saada aikaan todellisia tekoja ympäristön eteen. Ihmisiä pitää kannustaa tekemään töitä luonnon ja eläinten puolesta, koska luonto ei voi itse puolustaa itseään. Yksi aktiivisen vaikuttamisen tapa on luoda eläintarhojen sivuille web- linkkejä, joiden kautta asiakkaat voivat lähettää viestiä päättäjille ja hallitukselle eläinsuojelutyön puolesta. Eläintarhojen pitää verkostoitua ja tehdä voimakkaammin yhteistyötä ympäristöliikkeiden ja järjestöjen kanssa. (Donahue 2012)

Eläintarhoissa on viime aikoina laajalti levinnyt tapa perustaa ympäristökasvatusosasto ja palkata erikseen ihmisiä tekemään luontokasvatustyötä. Ympäristökasvattajat huolehtivat useiden erilaisten toimintojen ja tapahtumien järjestämisestä. He pitävät luentoja ja oppitunteja, vetävät vapaaehtoistyöntekijöiden ryhmiä ja tekevät työtä sidosryhmien kanssa. (Hosey ym. 2009/2012. 480) Ympäristökasvatukseen liittyvän hankkeen aloittaminen saattaisi olla yksi tapa kehittää opetuksellista toimintaa Ähtärin eläinpuistossa.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä tulleiden kommenttien perusteella ihmiset pitävät tärkeänä, että heillä on mahdollisuus oppia uusia asioita eläimistä ja luonnosta eläinpuistoretkellään. Esiin nousi ajatuksia oppimaan houkuttelevista tehtävistä ja tarpeesta tarjota tietoa jollain uudella tavalla.

”Toivon tulevaisuudessa enemmän asioita jotka houkuttelevat oppimaan ja oivaltamaan. Ettei vaan tulisi käveltyä nopeasti eläintä vilkaisten seuraavan tarhan luo, oppimatta mitään.”

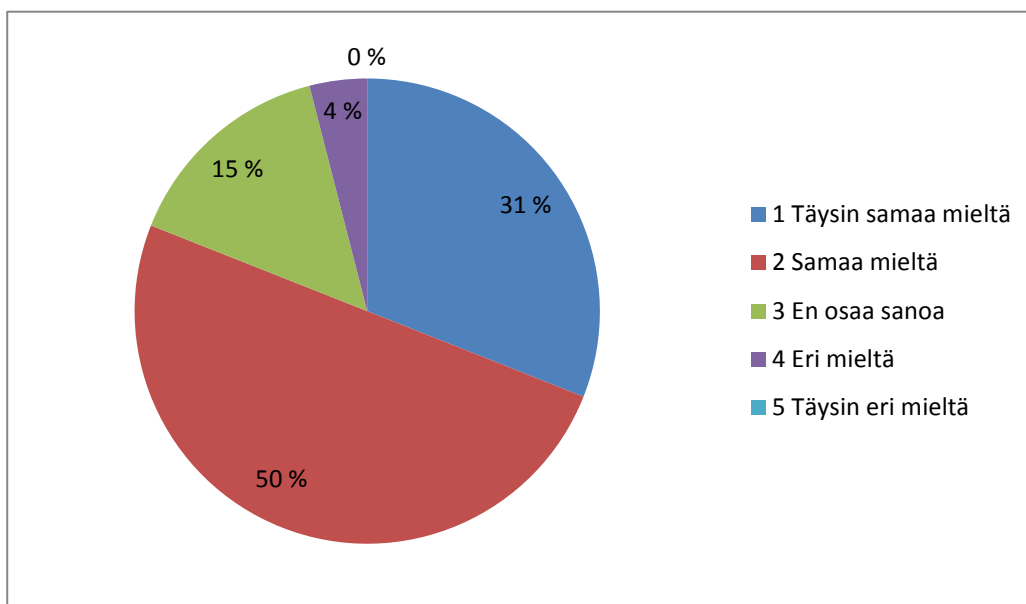
”Tehkää lapsille suunnattuja hauskoja ja opettavaisia juttuja kävelyreittien varsille.”

”Eläinpuistoon voisi keksiä jotain uutta, innostavaa tapaa opetella asioita eläimistä. Pelkkä lyhyt infotaulu eläimestä on suppea.”

”Eläinpuisto ei mielestäni ole juurikaan panostanut kasvatukselliseen ja opetukselliseen puoleen.”

”Lapsissa ja nuorissa on tulevaisuus. Järjestäkää heille leirikouluja.”

Väittämästä, ”Eläinpuiston pitäisi panostaa ympäristökasvatukseen ja koulutukseen”, oltiin kyselyyn vastanneiden kesken yksimielisiä. Vastanneista 81 % oli väittämästä täysin samaa mieltä tai samaa mieltä. Eläintarhan päätehtävänä halutaan nähdä entistä selkeämmin ympäristökasvatus ja eläintensuojelu.



Kuvio 23: Eläinpuiston pitäisi panostaa ympäristökasvatukseen ja koulutukseen.

Eläintarhat ovat alkaneet kehittämään koulutustarjontaansa. *Louisville Zoo* on aloittanut *School at the Zoo* –ohjelman ja tehnyt projektin teemalla elävä luokkahuone. Koululaiset viettävät eläinpuistossa viikon ja opiskelevat eläintarhan teemaan sopivia aiheita virikkeellisessä ja hausassa oppimisympäristössä. Koululaiset voivat tehdä eläinpuistossa esim. tutkimuksellisia tehtäviä ja selvittää eläintenkäyttäytymistä. Opetusohjelmat suunnitellaan jokaiselle ikäryhmälle sopiviksi ja ne ovat koulujen opetussuunnitelmien mukaiset. Eläintarhojen koulutuksellinen tehtävä on nykyään tarpeellisempi kuin koskaan aikaisemmin. Elävä luokkahuone -koulutusmuodosta uskotaan tulevan tapa eläintarhoissa. Koulutusohjelmien järjestäminen sopii hyvin eläintarhojen elämään, kun niitä voidaan järjestää kesäsesongin ulkopuolella. (Louisville Zoo's, Education Program video.)

Luontokoulutoiminta on toiminnallista ja ympäristökasvatuksen näkökulmasta tavoitteellisempaa kuin tavalliset luontoretket. Luontokoulutoiminta pitää sisällään tunne- ja tietopohjaista opetusta ja asennekasvusta. (Cantell 2004. 125.) Suomessa toimii parikymmentä luontokoulua, jotka hyödyntävät oman alueensa erityispiirteitä. Yksi näistä on Korkeasaaren eläintarhan alueella toimiva Luontokoulu Arkki. Ähtäriä lähimmät luontokoulut toimivat Virroilla ja Jyväskylässä. Etelä-Pohjanmaalla ei ole vielä ainuttakaan luontokoulua. Pohjanmaalla luontokouluja on tällä hetkellä kolme ja ne toimivat Pietarsaareissa, Vaasassa ja Kokkolassa.



Kuva 22: Luontokoulussa oppiminen on kokemuksellista, elämyksellistä ja toiminnallista. (www.luontokoulut.fi/kasvat tajille)

Ähtärin eläinpuistolla olisi mahdollisuus profiloitua oman alueensa luontokoulutoimijaksi. Ähtärissä on valmiiksi olemassa ympäristö- ja luontoalan osaamista, kun metsäalankoulutusta järjestetään Ähtärin Tuomarniemellä. Yhteistyötä paikallisten koulujen Sedun ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun kanssa kannattaa selvittää, jos eläinpuiston ympäristökasvatustoimintaa päätetään kehittää. (www.luontokoulut.fi)

Luontokoulut tarjoavat ohjaajan johdolla opetusta kaiken ikäisille. Tarkoituksena on tukea, kehittää ja täydentää päivähoiton ja koulujen omaa luonto- ja ympäristöopetusta. Ryhmä oppilaita tulee luontokouluun päiväksi ja opetus tapahtuu pääosin ulkona luonnossa käyttäen toiminnallisia työtapoja. Luontokoulupäivinä luonto on pääroolissa ja lähestymistapa voi olla poikkitieteellinen, leikkimielinen, monimuotoinen tai taiteellinen. Luontokoulussa tarkastellaan ihmisen ja luonnon suhdetta ja toimitaan ympäristövastuullisesti. (Cantell 2004. 125)

”Mielestäni Eläinpuiston pitäisi ajatella tehtävänsä ja tulevaisuutta ensisijaisesti kehittämällä eläinten ja luonnon hyväksi tehtävää työtä.”

”Eläinpuisto ei tarvitse mitään HulaBaloota, mutta markkinointia ja satsauksia, että lapset ja nuoret saataisiin kiinnostumaan luonnosta & eläimistä.”

Kyselyn sanallisissa palautteissa toivottiin Metsämörri toiminnan aloittamista Ähtärin eläinpuistossa. Metsämörri on alun perin ruotsalainen satuhahmo, joka johdattaa lapsia luontoon jo yli kymmenessä maassa. Metsämörriin laulut ja leikit ilahduttavat lapsia Suomen ja Ruotsin lisäksi mm. Saksassa, Englannissa, Filippiineillä, Hong-Kongissa ja Etelä-Koreassa. Suomen Latu on suomenkielisen metsämörri-toiminnan kattojärjestö ja se järjestää koulutusta, tuottaa materiaalia ja kehittää toimintaa. (www.suomenlatu.fi)

”Toivon että eläinpuistossa panostettaisiin kunnolla ympäristökasvatukselliseen puoleen. Lapsille voisi järjestää vaikka Muumien luontokoulua tai Metsämörri tyyppisen hahmon vetämää toimintaa.”

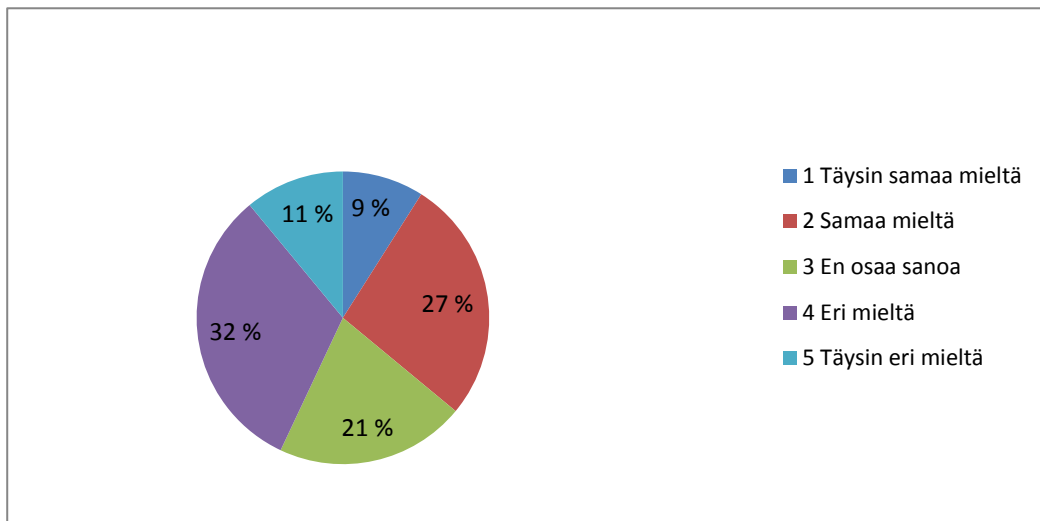


Kuva 23: Metsämörri kykenee puhumaan eläinten kanssa ja voi siksi kertoa lapsille eläinten asioista ja kaikesta metsässä tapahtuvasta. (www.suomenlatu.fi)

2.10.2 Viihteellisyys ja toiminnallisuus

Kyselytutkimuksessa selvisi, että Ähtärin eläinpuiston panostukset viihteellisyyteen jakavat mielipiteitä. Kyselyyn vastanneista 36 % on samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä *eläinpuiston pitäisi panostaa viihtellisyyteen*. Vastanneista 43 % oli väittämästä eri mieltä tai täysin eri mieltä. Eläintarhojen kilpailijoina toimivat muut ihmisten ajanviettotavat ja turistinähtävyydet. Eläintarhat ovat liittäneet usein yhteyteensä kilpailijoilta matkittuja viihteellisiä toimintoja lisäämään vetovoimaan-

sa. Sivutuotteet voivat olla huvipuistoja, seikkailupuistoja tai jonkun satuhahmon ideaan rakennettu alue, kuten Kolmårdenin eläintarhaan 2015 vuonna avattava ruotsalaisen satukarhu Bamsen maailma, jossa voi mm. tavata satuhahmoja sekä ajaa vuoristoradalla ja karusellissa. (<http://www.iltalehti.fi/matkajutut>)



Kuvio 24: Eläinpuiston pitäisi panostaa viihteellisyyteen.

Eläintarhoihin tehtyjä muita liitetoimintoja ovat mm. dinosauruspuistot, jossa on esitelty dinosauruksia aidon kokoisina tai hyönteispuisto, jossa pienistä hyönteisistä on tehty valtavan kokoisia suurennoksia veistoksina. Tällaisilla toiminnoilla voidaan katsoa olevan enemmän opetuksellinen kuin viihteellinen arvo.

”Toisaalta ei liian rauhattomaksi paikaksi. Huvipuistot ovat erikseen hupilaitteineen.”

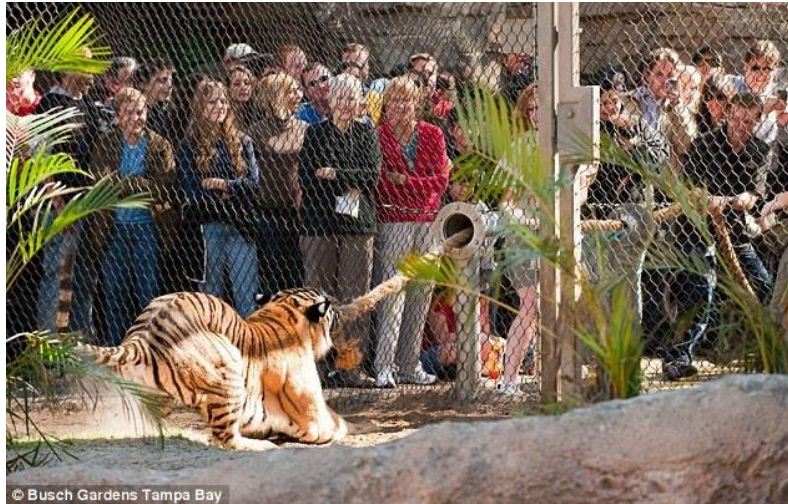
Kyselytutkimuksessa oli väite: *”Eläinpuistoa tulisi kehittää toiminnallisemmaksi.”* Vastanneista 12 % oli lauseesta täysin samaa mieltä ja 35 % oli samaa mieltä. Kyselyyn vastanneet toivoivat tekstivastauksissa osallistavaa ja toiminnallista eläinpuistoa, jossa olisi enemmän tehtäviä ja toimintaa sekä lapsille että aikuisille.



Kuva 24: Lapset tutustumassa Cester Zoo:ssa olevaan leppäkertun suurenokseen.

Monet eläintarhojen johtajat ovat täysin tietoisia siitä, että asiakkaat toivovat pääsevänsä aktiivisesti tekemisiin eläinten kanssa. Joskus asiakkaiden innostus johtaa jopa eläinten asiattomaan ruokkimiseen kielloista huolimatta. Muutamat eläintarhat ovat tarttuneet haasteeseen ja mahdollistaneet asiakkaiden mieliteot positiivisella toiminnalla. Jack Throp on esimerkiksi kehittänyt Honolulu Zoo:n johtajana ollessaan aaltolaitteen pigviinitarhalle. Asiakkaat voivat tuottaa aaltoja lintujen altaaseen käsikäyttöistä veiviä pyörittämällä. Aaltoilu ei vaikuta pingviinien hyvinvointiin, mutta asiakkaat ovat innoissaan kun pääsevät omalla toiminnallaan vaikuttamaan tarhan tapahtumiin. (Mullan & Marvin 1999.72)

Innovatiivista ajattelua Jack Throp on käyttänyt myös mm. Honolulun eläintarhan gorilla-aitauksessa. Yleisökatsomosta on vedetty paksu köysi turva-aidan kautta gorillan tarhaan. Asiakkaille annetaan näin mahdollisuus haastaa gorillaa köydenvetokisaan nykimällä köyttä. Gorilla osallistuu leikkiin näin halutessaan. Tällä keksinnöllä on hyötyjä kaikille osapuolille. Gorilla saa virikkeitä ja leikkikavereita ja yleisö voi kokea iloa aktiivisesta tekemisestä sekä ihmetellä, kuinka voimakas gorilla todella on. (Mullan & Marvin 1999 72)



Kuva 25: Köydenveto-idea toteutettuna tiikeritarhalla Tampa Bayssa Floridassa, jossa asiakkaat voivat testata voimiaan tiikeriä vastaan. Köydenveto-idea on hyvin suosittu ja sitä on pidetty yllä jo useita vuosia eikä suosio näytä hiipuvan. (www.dailymail.co.uk/news)

Sanallisissa vastauksissa tuli esiin toiveita saada uutta toimintaa ja nähtävää eläinpuiston alueelle. Ehdotuksia tuli mm. toiminnallisen seikkailupuiston rakentamisesta, leikkialueiden lisäämisestä sekä suomalaista kansantarustoa esittelevän maahisten metsän tai haltijoiden polun luomisesta. Asiakaskyselyssä tuli esiin ajatuksia eläinaiheisista patsaista sekä luonto- tai metsäaiheisen leikkipuiston rakentamisesta. Luontoaiheisen leikkialueen toimintoja voivat olla mm. elävät pajumajat –tunnelit ja -labyrintit, kiipeily ja tasapainoilupuomit, luonnonmateriaalista tehdyt soittimet sekä vesiaiheet. Eläinpuistoon sopivia aktiviteettejä olisivat juuri luonnonläheiset toimintapisteet ja luonnonmateriaaleista tehdyt esineet, patsaat ja leikkipaikat.

”Sinne tänne eläinpuiston aluetta voisi asetella jännittävän näköisiä, hyvin toteutettuja, maahisia, henkiä, keijuja, tonttuja ja peikkoja.”

”Eläimistä aidonnäköisiä patsaita joiden selkään saa mennä istumaan”

”Eläinpuistoon jonnekin välille lapsille tekemistä, esim. hassuja poljettavia autoja tms. kulkupelejä joilla saisi tietyllä alueella polkea.”



Kuva 26: Asiakkaat toivovat eläinpuistoon lapsille enemmän aktiivista tekemistä passiivisen eläinten tarkkailun rinnalle. Kuvan lapsi seikkailee elävistä pajuista tehdyssä tunnelissa. <http://earthplay.net/playscapedesign/syracuse-ny>)

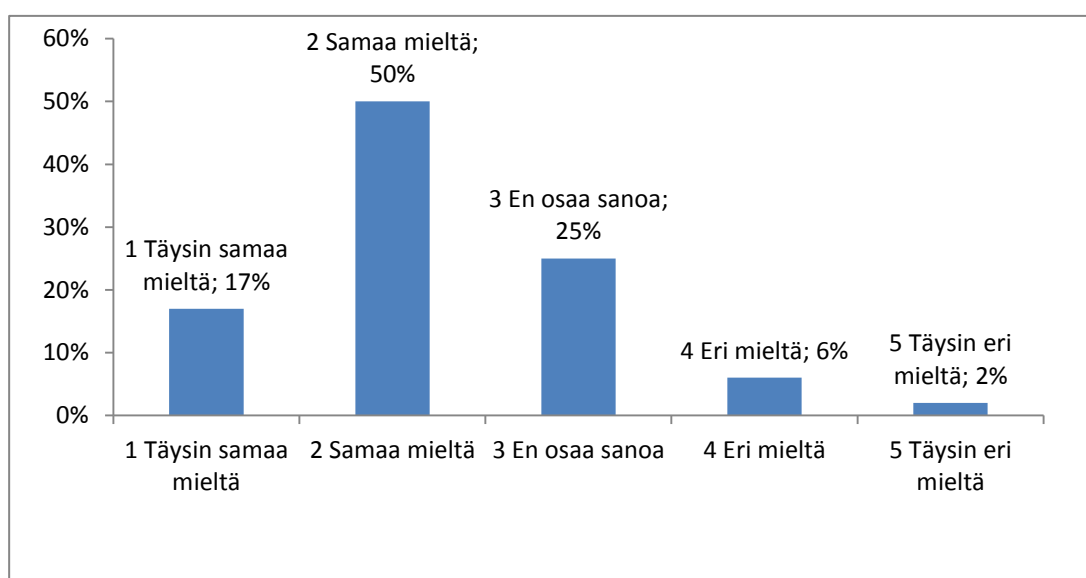
”Lapsille luontoaiheinen leikkipuisto.”

”Toivon lapsille kiipeilyköysiä ym. tekemistä.”

2.10.3 Hyvinvointi

Eläintarhat voivat tarjota asiakkaille taianomaisia ja ikimuistettavia kokemuksia, joilla saattaa olla myös terapeuttisia vaikutuksia ja ne voivat edistää eläimistä välittävää asennetta. Läheiset kokemukset eläinten kanssa ovat palkitsevia. Useissa eläintarhoissa asiakkaille on ollut aina mahdollisuus päästä lähelle joitakin eläinlajeja, kuten kotieläinpihoissa tai eläinten hoitohetkissä. Useat tutkimukset

osoittavat, että eläimillä ja elävillä kasveilla on ihmisiin rentouttava vaikutus. Eläinten katselu ja niiden kanssa oleminen saavat aikaan suoria terveysvaikutuksia kuten verenpaineen alenemista. Eläintarhojen kyselytutkimuksissa useat ovat kertoneet menevänsä eläintarhaan rentoutumaan ja rauhoittumaan. Eläinten seuraamista voidaan käyttää yhtenä rentoutumistekniikkana ja se voi olla apuna stressin hoidossa. Eläintarhassa koettua rentoutumista voidaan verrata joogaamiseen. Vaikutukset voivat tehdä ihmisestä tynemmän ja rauhallisemman. (Garrett 2014. 58-59)



Kuvio 25: Ähtärin eläinpuistoa pitäisi hyödyntää hyvinvointiin ja sosiaalipedagogiseen toimintaan.

Tutkimukseen vastanneista 67 % oli täysin samaa mieltä tai samaa mieltä väitteestä: *”Ähtärin eläinpuistoa pitäisi hyödyntää hyvinvointiin ja sosiaalipedagogiseen toimintaan”*. Eläinpuistoa voitaisiin hyödyntää tulevaisuudessa *Green Care* -toiminnassa, jossa luontoa käytetään tavoitteellisesti ihmisen hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. *Green Care* perustuu luontolähtöisiin toimintamuotoihin, joita voidaan käyttää niin metsässä, maatilalla, puutarhassa kuin puistossakin.

Toimiminen luonnon kanssa tai luonnon hyväksi voi lisätä toiminnan vaikuttavuutta. Kolme peruselementtiä on luonto, toiminta ja yhteisö, joita yhdistämällä ja

painottamalla syntyvät hyvinvointivaikutukset. Luonnonvarakeskus Luken sivuilta löytyy Green Care -toiminnan määrittely.

Green Care -toiminta voidaan suunnata moniin eri ryhmiin esim. vanhuksiin, vammaisiin, nuoriin tai koululaisiin, muistisairaisiin, fyysisesti toimintarajoitteisiin ja mielenterveys- tai työelämäkuntoutujiin. Käytännössä toiminta voisi olla esim. erityyppistä työtoimintaa, luontoläheistä työtoimintaa, jossa hyödynnetään eläimiä ja luontoympäristöä. Luontoläheisiä toimintamuotoja ovat mm. eläinavusteinen toiminta, johon kuuluu sosiaalipedagoginen eläintoiminta, eläinavusteinen terapia sekä kaverieläin sekä muu eläinavusteinen toiminta. (Vehmasto 2014. 11-34)

Luontoavusteiseen toimintaan kuuluu mm. elämyspedagogiikka ja ekopsykologia sekä luontoympäristön, äänen, kuvien ja materiaalien terapeuttinen tai terapia käyttö. Toiminnan tarkoitus voi olla kuntouttavaa, hoitavaa, aktivoivaa, ennalta ehkäisevää, voimaannuttavaa, ja toiminta- ja työkykyä parantavaa. Ähtärin Eläinpuiston monipuolisella luontoympäristöllä ja eläimistöllä olisi varmasti paljon vahvuuksia mahdollisena Green Care toimintaympäristönä. Green Care voidaan toteuttaa Ähtärin eläinpuiston ja muiden toimijoiden kuten kunnan, toisen yrittäjän, muun julkisen tai kolmannen sektorin välisenä yhteistyönä. Yhteistyökumppanista riippuen Green Care Ähtärin eläinpuistossa voisi sisältää esimerkiksi kuntouttavaa työtoimintaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tai päivätoimintaa kehitysvammaisille. Eläinterapiaa olisi mahdollista toteuttaa vaikkapa toimintaterapeutin vetämänä alpakkaterapiana. Kunnan ja eläinpuiston hyvä yhteistyö olisi välttämätöntä Green Care -toiminnan edistämiseksi ja kehittämiseksi, koska suurin osa asiakkaista tulisi kunnan kautta. (Vehmasto 2014.11-34)

”Eläinpuiston kannattaisi olla mukana Green Care toiminnassa ja panostaa luonto- ja hyvinvointiteemoihin.”



Kuva 27: Ähtärin eläinpuistoa olisi kenties mahdollista hyödyntää hyvinvointitarkoitukseen. Green Care - työtoiminta saattaisi tuntua kuntoutujasta mielekkäältä, jos hän pääsisi vaikkapa auttamaan orpoja eläinlapsia tai työskentelemään luontoympäristöön. Kuvassa on emänsä menettänyt oravanpoika.

2.10.4 Tutkimus

Tieteellisen tutkimuksen tekemiseen osallistuminen vahvistaa eläintarhan asemaa ja selkeyttää roolia suojelutyössä. Eläintarhat elävät vaihetta, jossa niistä muodostuu aitoja suojelukeskuksia. Tähän tarvitaan täysi henkinen ja rahallinen tuki, mikä edellyttää toimintatapoihin muutoksia ja jatkuvaa palautetta toiminnan vaikuttavuudesta. Eläintarhat ovat jollain tasolla tarkoituksenmukaisesti naamioineet toimintaansa suojeluorganisaatioksi. Eläintarhat korostavat suojelutyötä ja asemaansa vahvempana sivistyslaitoksena. Näille sanoille edellytetään vastinetta ja odotetaan kokemuksia todisteeksi puheiden paikkaansa pitävyydelle. (Zimmermann ym. 2007/2009, 188)

Eläintarhoissa voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. Eläimiin liittyvä tutkimus voi olla esimerkiksi hyvinvointiin, aktiivisuuden lisäämiseen, ravintoon, käyttäytymiseen, terveyteen tai hoitotapoihin liittyvää tutkimusta. Lisäksi voidaan tehdä mm. suojelutyöhön, asiakkaisiin, tulevaisuuteen tai markkinointiin liittyvää tutkimusta. Eläintarhojen kiinnostus on viimeaikoina painottunut tarhaeläinten käyttäytymistä ja hyvinvointia käsitteleviin tutkimuksiin. Valitettavan harvat eläintarhoissa tehdyt tutkimukset liittyvät suoraan suojelutyöhön. Suojelutyöhön liittyvät tutkimukset ovat

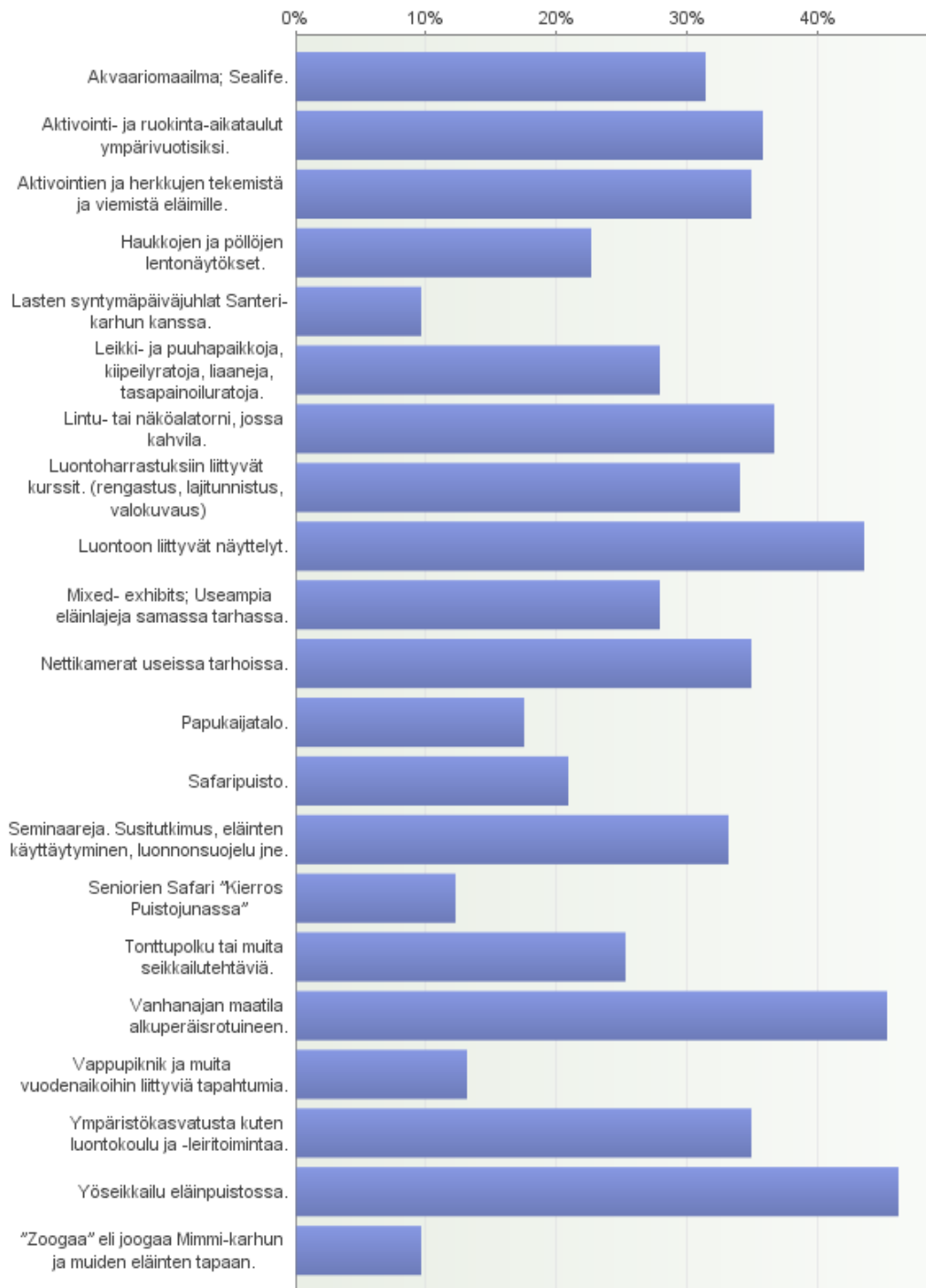
olleet pääasiassa lisääntymiseen liittyvää tutkimusta. Tilanne voi muuttua eläintarhojen vahvistaessaan rooliaan projekteissa, joissa eläimiä vapautetaan luontoon vahvistamaan heikentyneitä kantoja. Tällöin voidaan tehdä tutkimusta siitä, kuinka eläimet ovat sopeutuneet elämään tarhan ulkopuolella. (Zimmermann ym. 2007/2009. 178) (Rees 2011. 338-339)

Ähtärin eläinpuiston asiakastyytyväisyys kyselyyn vastanneista enemmistö ajattelee, että eläinpuiston pitäisi panostaa tutkimukseen. Vastanneista 60 %:a ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä tai samaa mieltä väitteestä: ”*Eläinpuiston pitäisi panostaa tutkimukseen*”. Ähtärin eläinpuisto on ollut mukana tutkimustoiminnassa. Asiakkaille asti tutkimustoiminnassa mukana olo ei kuitenkaan tule esiin kovin selvästi. Tutkimustoiminnan tuloksia voisi näkyä enemmän eläinpuistossa. Tutkimusta voidaan esittää kohdennetusti opiskelijaryhmille tai yleisesti kaikille puistossa vieraileville.

2.11 Mitä eläinpuistossa halutaan kokea tulevaisuudessa

Kyselytutkimuksessa selvitettiin, mitä ihmiset haluaisivat tulevaisuudessa kokea Ähtärin eläinpuistossa. Vastaajat saivat valita useita itseään kiinnostavia toimintoja 21 vaihtoehdon joukosta. Eniten suosiota saanut vaihtoehto, Yöseikkailu eläinpuistossa, oli äänestänyt 47 % vastanneista. Vaihtoehtoja jotka saivat yli 30 %:n kannatuksen oli yksitoista kappaletta.

Night Zoo on maailmalla eläinpuistojen trendituote, joka on lisännyt merkittävästi asiakasmääriä. Esimerkiksi *Singapore Zoo:n* lipputuloista 25 % tulee Night Safari tuotteesta. Singapore Zoo menee kiinni ilta kuudelta. Night Safari on aukeaa kello 18.30 ja sulkeutuu keskiyöllä. Yölipun hinta on kalliimpi kuin päivälipun. Night Safarin aikana eläintarhassa palvelee Ulu Ulu Safari ravintola, missä paikallinen heimo esittää ohjelmanumeronsa kaksi kertaa illassa. Night Safari pääsylipun hintaan kuuluu myös Bongo Burger. (Frost 2011. 103 -105)



Kuvio 26: Mitä haluat kokea tulevaisuudessa eläinpuistossa?

Singapore Zoo on toimintastrategiassaan halunnut säilyttää luonnon ja paikallisen kulttuuriperinnön, jonka ansiosta Night Zoo on menestynyt ja voittanut merkittäviä kansallisia ja kansainvälisiä palkintoja. Eläintarhan ei tarvitse välttämättä hankkia valaistusta kaikkiin tarhoihin yökierroksia varten, vaan voi päättää, mitä haluaa näyttää asiakkailleen yö aikaan. Kyselymme perusteella yö eläinpuistossa kiinnosti 47 % kyselyyn vastanneista. Suomalaiseen yö eläintarhassa tuotteeseen voidaan lisätä oman alueen kulttuuria kuten pohjalaisuutta, musiikkia, tanssia ja ruokaa. Kenties ihmiset innostuisivat rosvopaisti ja kalailloista tai vanhoista kulttuuriperinteistä kuten tervanpoltosta, tukkilaisnäytöksistä ja sahansoitosta. (Coe 2012) (Frost 2011. 103 -105)

Lähes puolet vastanneista toivoi että tulevaisuudessa eläinpuistossa olisi vanhan ajan maatila kotieläimineen. Suomalaiset perinteiset maatiaiskotieläimet ovat nykyään uhanalaisia, koska maatiloille otetaan pitkälle jalostettuja nopeasti kasvavia ja taloudellisesti kannattavampia rotuja. Eläinpuisto voisi olla sopiva paikka säilyttää uhanalaisia kotieläimiämme, joita ovat mm. maatiaiskanat, suomenvuohi, suomenlammas, suomenkarja eli kyyttö- ja lapinlehmät sekä suomenhevonen ja suomenpienhevonen. Nykyinen kotieläinpiha ei saanut kiitosta ja kehittämistarve onkin ilmeinen.

”Kotieläinpiha on karu. Pienissä hiekkatarhoissa seisomisen ymmärtäisi, jos kyse on lyhyt kestoisesta muutaman päivän maatalousnäyttelystä. Se, että nämä eläimet viettävät näin koko kesän saa minut säälimään niitä.”

”Nykyajan lapset ml. meidän lastenlapsemme asuvat Helsingin seudulla, eivät ole nähneet kotieläimiä lainkaan. Uskoisin jotta kotieläinpuiston kehittäminen voisi olla hyvä ratkaisu. Ihmiset matkustelevat paljon, ja lapsetkin ovat nähneet jo leijonat, elefantit, kamelit ym. ja saaneet kosketella niitä. Kotieläinpuiston kehittäminen siihen suuntaan voisi tuoda uusia asiakasryhmiä. Tämä vain kokemuksena viime lauantaikäynnistä 3 ja 6 v. Espoolaisen kanssa teillä.”

Luontoon liittyviä näyttelyitä toivoi näkevänsä tulevaisuudessa eläinpuistossa 44 % kyselyyn vastanneista. Luontoaiheisia seminaareja kannatti 33 % vastanneista. Näiden järjestäminen olisi luonnollista tehdä yhteistyössä ympäristöjärjestöjen ja

organisaatioiden kanssa. Luonnonsuojeluliitolla, WWF:llä ja ympäristö- sekä riista-keskuksilla saattaisi olla kiinnostusta näyttelyn pystyttämiseksi Eläinpuistoon. Eläinpuistoon sopisi esimerkiksi Luonnonsuojeluliiton tarjoama Taru Saimaannorpasta näyttely. Hyvin koko perheelle soveltuva näyttely kertoo saimaannorpan suojelusta, elämästä, uhkista ja sen elinympäristöstä Saimaasta. Näyttely annetaan käyttöön matkakulujen ja mahdollisen näyttelytilavuokran hinnalla. Luonnonsuojelupiirin norppatyöryhmä huolehtii näyttelyn kuljetuksesta, pystytyksestä ja purkamisesta sekä tiedottamisesta. Tämän tyyllisten näyttelyiden hankkiminen ei työllistäisi kovin paljon näyttelyiden suunnittelemisen ja pystyttämisen osalta, mutta mahdollistaisi asiantuntevien ja laadukkaiden näyttelyiden tulon eläinpuistoon. (<http://www.sll.fi/mita-me-teemme/lajit/saimaannorppa/norppaymparistokasvatuksessa/taru-saimaannorpasta-nayttely>)



Kuva 28: Norppanäyttelyssä on kuva- ja tekstiilitauluja sekä tekstiilitöitä.

WWF:llä on lähettiläitä, joita voi pyytää pitämään vaikkapa tunteja kouluissa. Eläinpuisto voisi esim. järjestää yhteistyössä WWF:n ja Luonto-liiton kanssa nuorille ympäristöseminaarin, jossa asiantuntijoiden olisi mahdollisuus kertoa ajankohtaista tietoa maailman ympäristön tilasta sekä yhteistä keskustelua siitä mitä asioille voisi tehdä. (<http://wwf.fi/wwf-suomi>)

Aktivointien ja herkkujen tekemisestä ja niiden viemisestä eläimille Ähtärin eläinpuistossa toivoi tulevaisuudessa 34 % asiakaskyselyyn vastanneista. Eläinten aktivointi- ja ruokinta-aikataulujen saamista ympärivuotiseksi toivoi 36 % vastanneista. Jotkut eläintarhat järjestävät erillisiä eläinten aktivointipäiviä. Tällöin asiakkaat voivat itse osallistua erilaisten aktiviteettien rakentamiseen eläimille. Päivän kohokohtana on päästä näkemään eläinten reaktioita omiin askarteluihin. Tärkeää on päästä osallistumaan eläinten mielialan kohottamiseen ja päästä kenties lähemmäksi eläimiä kuin mitä normaali oloissa olisi mahdollista.

”Päivän ruokinta-aikataulut voisi ilmoittaa lipunmyynnissä ja tarhoilla etukäteen. Vaikkei ihan kaikkia, mutta edes jotain joka päivälle näin syksylläkin.”

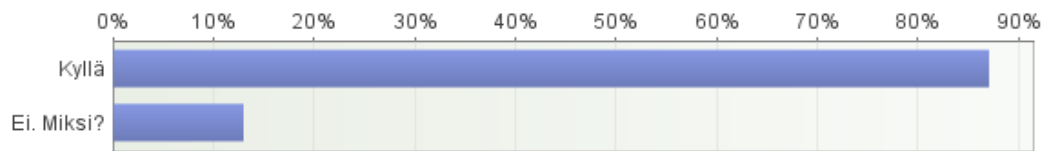
”Toivon eläinpuistoon teematapahtumia ja puiston peruskuntoon panostamista luonnon ja eläinten ehdoilla.”

”Peurojen, porojen, kauriiden ja sen sellaisten eläimien aitauksien edessä voisi olla laatikoita jossa olisi niille ruokaa että yleisökin voisi ruokkia niitä.”

2.12 Ähtärin eläinpuisto ja ennako-odotukset

Eläinpuistovierailu on mukava kokemus useille asiakkaille. Suurimmalle osalle perheistä pääasia eläinpuisto vierailulla on viihtyminen ja positiiviset kokemukset. Tämän vuoksi eläinpuiston pitää pystyä tarjoamaan miellyttäviä hetkiä koko kokemuksen ajan, jotta vierailijat saapuisivat kohteeseen yhä uudelleen ja uudelleen. Yrityksen tulee pyrkiä ylittämään asiakkaan odotukset. Odotusten ylittäminen tarkoittaa, että henkilöstö ja yritys tekevät vielä enemmän kuin asiakas osaa odottaa tai että asiakkaalle tarjotaan enemmän ja parempaa palvelua kuin kilpailija vastavassa tilanteessa. Suurin osa kyselyyn vastanneista (87 %) ilmoitti että Ähtärin eläinpuistosta saadut kokemukset vastasivat ennako-odotuksia. Kyselyssä ei selvitetty, millaisia ennako-odotuksia asiakkailla oli eläinpuistosta. Tämän vuoksi ennako-odotusten täytyminen ei välttämättä kerro sitä ovatko ennako-odotukset

olleet positiivisia vai negatiivisia. Kuitenkin voidaan olettaa että suurimmalla osalla asiakkaista ennakko-odotukset ovat positiivisia, kun he ovat halunneet ostaa alueelle pääsyliput. (Rautiainen & Siiskonen 2004, 143.)



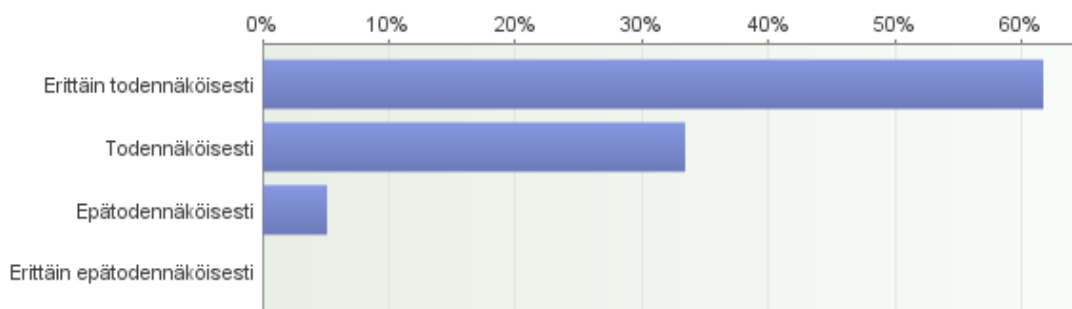
Kuvio 27: Vastasiko Ähtärin eläinpuistosta saadut kokemuksesi ennakko-odotuksia?

Asiakkaat kertovat yrityksistä tyytyväistä viestiä eteenpäin noin kolmelle henkilölle. Myönteinen viesti lisää odotuksia ja ostoja. Huomattavaa on, että tyytymätön asiakas kertoo kokemuksestaan keskimäärin kahdelletoista muulle henkilölle. Negatiiviset kokemukset kuten liian vähän nähtävää ja liian kallista voivat viedä miellyttävyyden eläinpuisto kokemuksesta ja johtaa kielteiseen mielipiteeseen koko vierailua kohtaan. Pahimmillaan tämä voi johtaa siihen että asiakkaat alkavat välttää yritystä. (Ruotsalainen & Vähätalo 1996. 58)

”Tilkka seisseennäköistä kahvia ja ylihinoitellut jäätelöt eivät houkuttelleet, mutta ennakko-odotukset täyttyivät. Kaasugrillikin oli sama vanha romu kuin 3 vuotta sitten.”

Kysymykseen vastasiko Ähtärin eläinpuistosta saadut kokemuksesi ennakko-odotuksia kieltävästi vastanneet saivat täydentää vastausta avoimeen kenttään. Asiakaskyselyn perusteella 13 % asiakkaista kokee, että ennakko-odotukset eivät täyttyneet. Syyt pettymykseen voidaan jakaa karkeasti kolmeen kategoriaan:

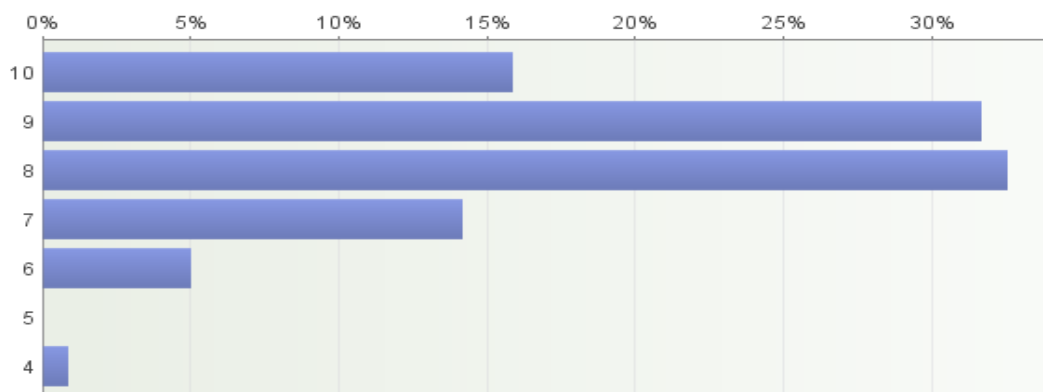
1. Epäkohtia eläinten olosuhteissa, aktivoinnissa tai eläimiä ei näkynyt.
2. Toiveena oli nähdä enemmän eläinlajeja tai uusia eläinlajeja.
3. Toivottiin enemmän sisältöjä kuten ruokintänäytöksiä tai puuhasteluja.



Kuvio 28: Oletko valmis suosittelemaan Ähtärin eläinpuistoa muillekin?

Tyytyväisestä asiakkaasta tulee helpommin vakiokäyttäjä palvelulle tai tuotteelle. Hän kertoo positiivisesta kokemuksesta ystävilleen helpommin ja näin tekee eräänlaista mainontaa. Asiakastyytyväisyyskyselyssä tiedusteltiin ovatko vastanneet valmiita suosittelemaan Ähtärin eläinpuistoa käyntikohteeksi muille. Vastanneista 62 % suosittelisi erittäin todennäköisesti Ähtärin eläinpuistoa muillekin. Todennäköisesti eläinpuistoa suosittelee 33 % vastanneista. Vain 5 % ilmoitti että on epätodennäköistä että hän tulee suosittelemaan Ähtärin eläinpuistoa käyntikohteeksi toisille.

Asiakkaiden tyytyväisyyskyselyssä kysyttiin asiakkailta: Minkä arvosanan annat Ähtärin eläinpuistolle? Arvosteluasteikkona olivat numerot 4 – 10. Eniten annettiin arvosanaa kahdeksan, jonka antoi kyselyyn vastanneista 33 %. Eläinpuiston saamien kaikkien arvosanojen keskiarvoksi tuli 8,4.



Kuvio 29: Minkä arvosanan annat Ähtärin eläinpuistolle?

2.13 Eläintarhojen tulevaisuuden trendit

Eläintarhat ympäri maailmaa kehittyvät jatkuvasti. Jon C Coe on arvostettu eläintarhasuunnittelun edelläkävijä ja johtava innovaattori. Coe on maisema-arkkitehtuurin dosentti ja on ollut mukana yli sadassa eläintarhan kehittäisprojektissa eri puolella maailmaa. Coe kokee, että eläintarhojen on valmistauduttava tulevaisuuteen, jotta ne pysyisivät kiinnostavana käyntikohteena ja pärjäisivät kilpailussa asiakkaista. Suunnitelmia tehtäessä on tärkeää ymmärtää, miten eläintarhat kehittyvät sekä opiskella uusia trendejä, joita eläintarhamaailmassa syntyy. On myös tärkeää tunnistaa sekä omia, että muiden ihmisten asenteita eläinpuistoja kohtaan. Eläinpuiston kannalta on merkityksellistä arvioida, kuinka asenteet muuttuvat tulevaisuudessa ja miten yleinen mielipide kehittyy. Täytyy tuntea asiakkaat sekä tieteen selvittämät asiat, esimerkiksi ihmisten kyvystä tuntea empatiaa eläimiä kohtaan. Tulevaisuutta mietittäessä on syytä tehdä oletuksia globaaleista ja alueellisista trendeistä ja ennustaa todennäköisiä tulevaisuuden skenaarioita. (Coe 2012.)

Tulevaisuudessa ainakin Euroopan, USA:n ja Australian järjestäytyneet eläintarhat keskittyvät pitkäjänteisesti maailmanlaajuiseen tavoitteeseensa eläinlajien ja elinympäristöjen säilymisen puolesta. Toiminnan ydinteemana tulee olemaan ympäristökasvatus ja se tulee näkymään vahvasti kaikessa tekemisessä. Huomiota kiinnitetään luonnon monimuotoisuuteen ja suojelutyön merkityksen ymmärtämiseen. Eläintarhat kehittävät eläinten hyvinvointia entisestään. Eläinhoidossa kiinnitetään enemmän huomiota eläinten fyysisen hyvinvoinnin lisäksi myös psyykkiseen hyvinvointiin, eläinten aktivointiin ja virikkeellisten tarhaolojen luomiseen. Useiden eri eläinlajien yhdistäminen samoihin tarhoihin tulee lisääntymään. Eläintarhoissa tullaan lisäksi ottamaan käyttöön huipputeknologiaa. (Rees 2011. 315)

Jon C. Coe on pitänyt nettiluennon eläintarhojen arkkitehtuurista vuonna 2012. Uudistetuissa eläintarhoissa kyseenalaistetaan vanha käytäntö tietystä aitauksesta, jossa asuu tietty eläinlaji. Eläinlajeja voidaan yhdistää ja murtaa vanhoja

käytäntöjä. Miksi jonkun eläinlajin pitäisi elää ainoastaan tietyssä tarhassa? Eläinten hyvinvointia voidaan parantaa esim. ratatyypillisellä tarhauksella. Siinä eläimet pääsevät kulkemaan tarhasta toiseen käytäviä pitkin. Näin eläimillä on itse asiassa käytettävänä useita eri alueita koko eläinpuiston alueella. Tämä mahdollistaa luontaisten käyttäytymismallien paremman huomioimisen, kun luonnossa paljon liikkuvat eläimet pääsevät toteuttamaan tarvetta liikkua paikasta toiseen päivän mittaan. (Coe 2012)



Kuva 29: Tiikeri kulkee radallaan Philadelphian eläintarhassa.
(www.post-gazette.com/life/travel/2014/05/25/Big-Cat-Crossing-Philadelphia.Zoo-)

Coen mukaan eläinten aktiivista liikkumista voidaan lisätä laittamalla ruokia useaan eri kohtaan pitkin rataa. Eläimet ovat aktiivisempia ja pirteämpiä, kun heillä on syy lähteä liikkeelle, etsimään ruokaa ja kun he pääsevät katsomaan mitä muualla tapahtuu. Radan rakentaminen parantaa eläinten hyvinvointia, toimii virikkeellisenä elinympäristönä ja on mahdollista toteuttaa myös pienillä eläintarhoilla. Ratoja voidaan tehdä useita saman eläintarhan alueelle. Aitojen järeydestä riippuen niitä voidaan käyttää eri eläinlajeilla. Esim. yksi rata sorkkaeläimille, yksi kissaeläimille jne. (Coe 2012)

Jon Coen mukaan seuraavan 25 vuoden aikana eläintarhat tulevat kehittymään paljon. Ilmastonmuutos ja ylikansoitus nopeuttavat eläinten sukupuuttoon kuolemista entisestään. Tämä kiihdyttää myös eläintarhojen kehittymistä. Eläintarhojen merkitys uhanalaisten eläinten selviytymisen kannalta tulee entistä paremmin esille. Syntyy ns. Modern Zoo eli tehdään pinta-alallisesti isoja alueita, jotka ovat rauhoitus ja suojelualueita eläimille. (Coe 2012)

Eläintarhoissa nouseva uusi trendi ja vetovoimatekijä ovat erilaiset uudet ja mielenkiintoiset kulkuväylät tarhojen yläpuolella. Jon Coen mukaan edistyneimmät eläintarhat ovat jo alkaneet rakentaa köysiratoja, riippusiltoja, vesien ylityksiä ja muita jännittäviä kulkureittejä eläintarhojen päälle. Tämä tuo uuden ulottuvuuden eläintarha kierrokseen ja myös erilaista jännitystä tavanomaiseen köysiseikkailupuistoon. (Coe 2012)



Kuva 30: Riippusillat ja köysiradat eläintarhojen yläpuolella on nouseva trendi eläintarhoissa. Kuvassa ylitetään alligaattorien tarhaa Floridalaisessa eläintarhassa. (www.huffigtonpost.com/2013/zip-line-over-alligators-_n_4350130.html)

”Haluaisin eläimille suuret tarhat ja niille tekemistä sinne. Ihmiset voisivat seurata eläinten touhuja vaikka näkötorneista tai silloilta. Haluaisin että kaikki eläimet voisivat halutessaan piiloutua mukavasti ihmisiltä.”

Eläintarhojen kehittyminen näkyy uudenlaisena eläintarha suunnitteluna. Perinteisistä, tavallisista eläintarhoista kehitty ns. Un-Zoo. Näissä korostuu eläinten vapaus ja suuret aitaukset. Eläinten aidat on ”piilotettu” ja ympäristön vihreys ko-

rostuu. Ihmiset voivat kulkea kävellen aitausten läpi tai ajaa autolla. Tarhojen ylläpuolella voi mennä riippusiltoja tai kiipeilyköysiä sekä siltoja. (Coe 2012)

Mixed-exhibits eli useiden eläinlajien pitäminen samassa tarhassa kasvattaa suosiotaan eläintarhoissa. Tarhojen hyvinä puolina on mm. tarhan kiinnostavuuden lisääntyminen ja kasvatuksellisen arvon kasvaminen kun eri lajien välistä vuorovaikutusta voidaan esitellä. Eläinlajien välinen yhteiselo ja vuorovaikutus voi joidenkin eläinten kohdalla lisätä hyvinvointia ja virikkeellistä elämää. (Rees 2011. 130-131)



Kuva 31: Eläinlajien yhdistäminen samaan tilaan tuo asiakkaille uutta seurattavaa ja antaa vaihtelua eläinten päiviin. Heidelbergin eläintarhassa on onnistuttu yhdistämään kettu ja karhu samaan tarhaan. (www.zoochat.com/133/mixed-species-exhibits-33090)

Hollantilaisessa eläintarhassa on yhdistetty norsulauma ja yli 30 paviaanin ryhmä 1,3 hehtaarin kokoiseen tarhaan. Tämän ansiosta molemmille lajeille on saatu huomattavia hyötyjä. Paviaanit saivat mahdollisuuden luonnolliseen käyttäytymiseen etsimällä sulamattomia ruoanpaloja elefanttien lannasta. Paviaanit myös

nauttivat ratsastamisesta elefanttien selässä, johon norsut heitä kutsuvat ojentamalla kärsänsä kiven päällä istuville yksilöille. Norsut hyötyvät paviaanien ratsasratsastusretkistä saamalla palkaksi ihonhoitoa, paviaanien poistaessa norsujen iholta siemeniä ja hyönteisiä. Tarhassa ei ole ollut havaittavissa ongelmakäyttäytymistä kummankaan eläinlajin kohdalla. Aina eläinlajien yhdistäminen ei onnistu ongelmitta ja tarhassa voi ilmetä esimerkiksi aggressiivista käyttäytymistä tai kilpailua ruoasta. (Rees 2011. 130 -131) Ähtärissä on yhdistetty kesäisin majavat ja joutsenpari samaan tilaan ja vesilinnuilla on käytössä yhteistarha.

Eläintenhoidon johtaminen on maailman eläintarhoissa muuttunut paljon viime vuosina ja eläintenhoidon tärkeä uusi suuntaus on eläinten koulutus ja elinolojen virikkeellistäminen. Coen mukaan tämänkaltaisella osaamisella on tulevaisuudessa suuri vaikutus eläintarhojen toimintaan. (Coe 2012) Eläinnäytökset viihdyttävät asiakkaita ja tuovat vaihtelua eläinten päiviin. Eläintarhat ovat kautta historian kouluttaneet eläimiä viihdyttääkseen asiakkaita. Nykypäivänä hyvä eläinten ohjelmanumero esittelee eläinten luontaista käyttäytymistä kuten lentotaitoja, ongelmanratkaisukykyä, voimaa, kiipeilytaitoja, eläinten ruokintaa tai saalistustapoja. Osaan näytöksistä tarvitaan eläinten kouluttamista. Huonoina eläinnäytöksinä pidetään vain viihteellisiä numeroita, joilla ei ole opetuksellista viestiä. Näitä ovat esimerkiksi sirkusnumerot, joissa apinat ajavat polkupyörillä. Eläinten kouluttaminen positiivista vahvistetta käyttämällä eli naksutinkouluttamalla, toimii virikkeellistämiskeinona ja rikastuttaa eläinten elämää. Useat eläinlajit nauttivat temppeujen tekemisestä ja esiintyvät mielellään pienten ruokapalkintojen avulla. (Rees 2011. 219)

Tutkija Jesse Donahuen mukaan asiakkaille suunnattu teknologia lisääntyy nopeasti eläintarhoissa. Erilaiset web- kamerat tulevat tavalliseksi ja eläinten elämää ja hoitamista voidaan seurata jatkuvasti myös kotoa. Kuvan laatu paranee ja kameroiden käyttö kehittyy runsaasti. Eläintarhoihin lisätään teknologian avulla myös äänimaailmaa, jolloin on mahdollista kuulla eläinten ääntelyä. Kamerateknologian avulla ihmiset pääsevät näkemään eläimiä läheltä myös silloin kun eläin haluaa olla kauempana yleisöstä. Kyselytutkimuksessa jotkut vastanneet osasivat jo odottaa teknologian käyttöä. (Donahue 2012.)



Kuva 32: Lentonäytökset ovat upeaa katseltavaa ja linnut ovat näin esiteltyinä mielenkiintoisempia seurattavia asiakkaiden näkökulmasta katsottuna. Mahdollisuus lentämiseen tuo vaihtelua myös pöllöjen tarhaelämään ja lisäävät eläinten hyvinvointia. (www.iol.co.za/travel)

Teknologian lisäämisen seurauksena ihmiset oppivat helpommin tunnistamaan eri eläinyksilöitä toisistaan. Tämän ansiosta suurelle yleisölle tutuksi ja läheiseksi tulleita eläinyksilöitä voi syntyä entistä enemmän. Eläintarhoille tämä voi tarkoittaa tilannetta, jossa eläinten siirtoja ja lopettamisia pitää miettiä entistä tarkemmin ja niitä pitää pystyä perustelemaan hyvin. Eettiset kysymykset voivat myös nousta puheenaiheeksi kun tarhoissa olevien vanhojen ja sairaiden eläinyksilöiden elämää seurataan ja mietitään oikeaa lopettamisajankohtaa. Teknologian määrän positiivisena puolena on se, että se toimii todisteena eläinten hyvästä hoidosta. Kameran avulla voidaan todistaa kuinka hyvin eläimiä kohdellaan, miten niiden elämää pyritään rikastuttamaan erilaisin virikkeellistämisen tavoin sekä kuinka niiden ruokinnasta ja terveydenhoidosta huolehditaan. (Donahue 2012)

”Miksette hyödynnä nykyteknologiaa, jossa eläimen voi nähdä läheltä kuvaruudulta.”

Tulevaisuuden eläintarhoista muodostuu suojelukeskuksia. Toiminnan kannalta on tärkeää keskittyä entistä pitkäjännitteisemmin maailmanlaajuiseen tavoitteeseen eläinlajien ja elinympäristöjen säilymiseksi. Ympäristökasvatuksesta muodostuu

eläintarhojen ydinteema ja koko toiminnan perusta. Tavoitteena on lisätä ihmisten eettistä ja ekologista ymmärrystä. Eläintarhat tulevat lisäämään ja tiivistämään yhteistyötä muiden luonnonsuojeluorganisaatioiden ja järjestöjen kanssa, Suojelutyöstä tulee tehokkaampaa, kun verkostoidutaan kaikkien niiden toimijoiden kanssa, joilla on yhteisiä tavoitteita pelastaa eläinlajit sukupuutolta. (Zimmermann ym. 2007 s. 344)

Asiakastutkimuksissa eläintarhoissa ja suojelualueilla on huomattu että merkittävin asia, mikä ihmisiä viehättää eläinelämyksissä, on yhteyden saaminen eläimeen. Elämyksessä asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus koskea, ruokkia tai katsoa eläintä silmiin ilman välissä olevaa kalteria. Asiakasta voi kiehtoa eläintarha elämyksissä myös se, että toiminta eroaa täysin arkipäiväisestä elämästä. Elämyksien tarjoaminen eläintarhoissa on herättänyt kysymyksiä siitä, kuinka hyvin myytävät tuotteet sopivat yhteen eläintarhojen eläinsuojelun ja valistustehtävän kanssa. Pyritäänkö näiden tuotteiden avulla todella muuttamaan ihmisten asenteita? (Frost 2011. 134)

Nykyinen trendi eläintarhoissa on tarjota asiakkaille kokemuksia passiivisen häkeissä olevien eläinten tarkkailun sijaan. Menestyvät eläintarhat pyrkivät luomaan voimakkaita kokemuksia, jotka yhdistävät eläimiä ja ihmisiä. Zoos in Victoria Melbourneissa Australiassa on esimerkiksi tuotteistettu sarja ”Kokemuksia kulisissa” (Behind the Scenes Experiences) jota myydään asiakkaille, jotka ovat valmiita maksamaan ylimääräistä kokeakseen jotain tavallisesta poikkeavaa. Näissä tuotteissa asiakkaiden on mahdollisuus esimerkiksi oppia leijonien erilaisista luonteista ja tavoista sekä nauttia eläinten koulutushetkestä eläintenhoitajan kanssa. Eläinten kylpyaikana pääsee mukaan auttamaan norsujen puhtaaksi jynssäämisessä. Kirahvien hoitoon osallistuessa asiakkaat pääsevät näkemään eläimet silmästä silmään ja ruokkimaan eläimiä kädestä. (Frost 2011. 133)

2.14 Tulevaisuuden muutoksia Ähtärin eläinpuistossa

Ähtärin eläinpuiston asiakkaille tehdyn kyselyn lopuksi oli avoin teksti alue, johon asiakkaat saivat vapaasti kirjoittaa ja antaa kommentteja. Asiakkailta toivottiin mielipiteitä siitä, minkälaisia muutoksia he haluaisivat nähdä eläinpuistossa tulevaisuudessa. Lainauksia asiakkaiden toiveista on tämän tutkimuksen eri osissa. Ylivoimaisesti eniten tuli toiveita eläinten olojen parantamiseksi ja eläinten aktivoimisen lisäämiseksi. Ihmiset toivovat isompia tarhoja, uutta pöllötaloa, eläimille enemmän tekemistä sekä parempia olosuhteita eläimille, kuten viilentymismahdollisuuksia.

Eläinten tarkkailuun liittyviä palautteita ja kehittämisideoita tuli vastauksissa esiin jonkin verran. Asiakkaat toivoivat mm. mahdollisuutta nähdä eläimiä paremmin esimerkiksi kiikareiden tai pesään asennettavien nettikameroiden avulla. Ihmiset kokevat eläinten tarkkailun mielenkiintoiseksi silloin, kun eläimet ovat aktiivisia ja tekevät jotain kuten liikkuvat, leikkivät tai syövät, nukkumisen sijaan. Tästä johtuen toivottiin, että asiakkaille ilmoitettaisiin tarhojen ruokinta- tai aktivointiaikatauluja. Liitteenä on lista, johon on koottuna aikaisemmin tekstiin liittämättömiä lainauksia toiveista aihealueittain.

Taulukko 9: Ähtärin eläinpuiston SWOT -analyysi asiakkaille tehdyn tyytyväisyyskyselyn perusteella.

<p>VAHVUUDET</p> <p>Hyvä perusidea Luonnonläheisyys miellyttää Ympäristö Asiakaspalvelu Perusrakenteet (mm. polut, opastaulut, kartat) Positiivinen yrityskuva, eläinpuisto nähdään luotettavana, viihtyisänä, kiinnostavana ja tärkeänä.</p>	<p>HEIKKOUEDET</p> <p>Passiiviset eläimet Tarhojen kuluminen ja aikansa eläneet tarhat. (Pöllötarhat, susitarha, karhutarha.) Yrityksen toiminta nähdään vanhanaikaisena. (Ei tuore tai ajassa kiinni) Ravintolapalveluissa parantamisen varaa Suojelu- ja valistustyöltä odotetaan enemmän Eläinpuiston alueelle toivotaan enemmän tekemistä katselun rinnalle. Eläinpuiston ajamien arvojen pitäisi näkyä selkeämmin kaikessa tekemisessä (myös kahvila- ja ruokapalvelut, matkamuistot.)</p>
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <p>Alueen pinta-ala riittää eläinten aitausten laajentamiseen ja tarharakenteiden kehittämiseen. Eläinten aktivointi lisää mielenkiintoa. Tuotteiden luominen voi lisätä tuloja. (Esim. teemapäivät tai -illat.) Luontokoulutoiminnan aloittaminen vahvistaisi asemaa suojelutoimijana. Luontokoulutoiminta lisäisi asiakkaita, kun koululaisryhmiä ympäri vuoden. Isot matkailijavirrat vieressä (Megayritys Veljekset Keskinen) Kahvila- ja ravintolapalveluita kehittämällä on mahdollisuus lisätä tuottoja. Lapsille suunnattujen aktiviteettien kehittäminen parantaisi asiakastytyväisyyttä. Ilmastomuutos, väestönkasvu ja kiihtyvä eläinten uhanalaistuminen vahvistavat eläintarhojen olemassaolon tarvetta. Yhteistyön lisääminen ympäristöjärjestöjen ja – toimijoiden kanssa lisäisi toimintaa. Esim. yhteistyössä näyttelyitä tai tapahtumia.</p>	<p>UHAT</p> <p>Vaara jäädä voimakkaasti kehittyvien ja innovatiivisten yritysten varjoon. Asiakkaat tekevät vertailua myös ulkomaalaisiin ”huippu hienoihin” kohteisiin. Odotukset kovenevat, kun vapaa-ajan viettokohteet kehittävät toimijaan. Asiakkaat odottavat näkevänsä ja kokevansa uutta. Kunnossapito /ränsistyminen.</p>

3 Johtopäätökset ja toimenpide-ehdotukset

Kyselyssä selvisi, että asiakkaat haluavat tulla eläinpuistoon yleensä perheen kanssa viettämään mukavaa päivää eläimiä katsellen. Asiakkaille on tärkeää eläinpuistokokemuksessa eläinten tarkkaileminen ja niistä oppinen sekä viihtyisä metsäinen ympäristö ja tunnelma. Eläinpuistoon tullaan myös rentoutumaan ja samalla odotetaan että lapset viihtyvät retkellä. Ähtärin eläinpuiston perusrakenteisiin, kuten polkuihin, viitoituksiin, opastetauluihin ollaan pääosin tyytyväisiä. Mahdollisiksi kehittämiskohteiksi rakenteiden osalta nousivat eläinpuiston reitin varrelle toivotut tehtävät ja puuhastelut lapsille, kahvila- ja ruokapalvelut sekä wc-tilat. Enemmistö vastaajista kokee eläinten tarhojen kuluneen ulkonäön häiritseväksi. Panostaminen tarhojen ulkonäön kunnostamiseen olisikin järkevää. Eläinten olosuhteissa nähtiin myös parantamisen varaa.

Ähtärin eläinpuiston maine nähdään pääosin hyvänä. Yritystä pidetään viihtyisenä, tärkeänä, kiinnostavana ja luotettavana matkailukohteena. Heikkoutena voidaan kuitenkin pitää sitä että vain 35 % asiakkaista kokee Ähtärin eläinpuiston olevan tuore ja ajassa kiinni. Enemmän kuin joka viides asiakas ilmoitti eläinpuiston jääneen ajastaan jälkeen. Eläinpuiston kahvila- ja ruokapalvelujen kehittäminen omilla persoonallisilla tuotteilla, jotka ovat linjassa eläinpuiston aatemaailman kanssa, on tulevaisuudessa tärkeää. Omat tuotteet, kuten eläinpuiston nimikkoateriat, leivokset tai suolaiset piiraat tuovat yritykselle persoonallisuutta ja tekevät ruokailukokemuksesta muistettavamman.

Ähtärin eläinpuistossa haluttaisiin kokea tulevaisuudessa elämyksiä kuten yöeläinpuistossa. Asiakkaat toivovat luontoon liittyviä näyttelyitä, näköalatornia sekä vanhanajan maatilaa. Toiveissa on myös eläinten aktivointi- ja ruokinta-aikataulut, ympäristökasvatusta, seminaareja sekä luontoharrastuksiin liittyviä kursseja. Akvaariomaailma Sea Life kiinnostaa myös monia. Asiakkaat antoivat Ähtärin eläinpuistolle kokonaisarvosanaksi kahdeksan (8).

Asiakkaat toivovat näkevänsä uutena eläinlajeina Ähtärin eläinpuistossa mongolianvillihevosta, siperiantiekereitä sekä jääkarhuja. Asiakkaat arvostavat suuria ja vihreää kasvillisuutta sisältäviä tarhoja, joissa eläimillä on tilaa toteuttaa mahdollisimman hyvin luontaista käyttäytymistä. Parhaimpina tarhoina pidetään mm. saukon, ahman ja hirvien tarhaa. Noin 60 % kyselyyn vastanneista ilmoitti eläinten olosuhteiden häirinneen enemmän tai vähemmän eläinpuistoretkeä. Eniten moitteita tuli pöllöjen tarhasta, joita pidetään liian pieninä linnuille. Ihmiset haluaisivat, että linnuilla olisi tarhoissa enemmän tilaa, jotta ne voivat lentää. Parannusta toivottiin myös mm. susien, karhujen, kettujen ja naalin sekä näätäeläinten tiloihin.

Kyselytutkimuksen tulosten perusteella tärkeimmät kehittämisalueet eläinpuistossa liittyvät eläinten aktiivisuuden lisäämiseen sekä tarhojen ja olosuhteiden parantamiseen. Kehitettävää löytyy myös eläinpuiston perustehtävässä eli suojelutyössä. Suurin osa asiakkaista odottaa eläinpuistolta vahvempaa panosta ympäristökasvatukseen ja koulutukseen. Eläinpuiston odotetaan myös tekevän näkyvämmiin valistustyötä uhanalaisten eläinten puolesta.

Asiakkaat kokevat, että eläinten elämä Ähtärin eläinpuistossa on pääasiassa hyvää. Tuloksissa nousi kuitenkin esiin yksi eläinten hyvinvointiin liittyvä asia johon yli 70 % asiakkaista haluaa parannusta. Suurin osa eläinpuiston asiakkaista toivoo, että eläinten aktivoimiseksi tehtäisiin enemmän töitä. Aktivoinnin lisääminen parantaisi asiakastytyvyyttä, koska noin 80 % ihmisistä tulee eläinpuistoon tarkkailemaan eläimiä. Asiakkaat kokevat nukkuvat eläimet tylsistyneiksi ja apaatteiksi. Asiakkaiden tärkeimpinä odotuksina korostuvat eläinten hyvinvoinnin parantamiseen liittyvät toiveet.

Eläinten aktivoinnin lisäämistä helpottaisi virikkeellistämiprojekti, jossa jokaiselle eläinlajille luotaisiin oma aktivointisuunnitelma. Eläimille määriteltäisiin jokaiselle päivälle virikkeellistävä ruokintatapa ja/tai mahdollisesti jokin tutkittava lelu. Ohjelmassa kannattaisi olla vähintään 2 viikon kierto, koska eläimet kyllästyvät helposti samoihin leluihin. On suositeltavaa, että yksi lelu on tarhassa korkeintaan yhden päivän ajan. Tämän jälkeen tästä lelusta kannattaa pitää noin muutaman viikon tauko. Näin lelut pysyvät mielenkiintoisempina. Samojen lelujen makuuttaminen tarhassa päivästä toiseen mitätöi koko virikkeellistämisen idean. Tällöin lelut eivät

ole eläinten silmissä enää tutkimisen arvoisia. Pitkä lelujen kiertoaika tarkoittaa myös kohtuullisen suuren leluvaraston hankintaa. Eläinten aktivointia helpottaa valmis aikataulutettu ohjelma. Tällöin eläintenhoitajien ei tarvitse miettiä, mitä virikkeitä kullekin eläinlajille on viimeksi viety ja virikkeellistäminen ei jää tekemättä sen vuoksi, ettei keksitä mitään ideaa. Virikkeelistävä ruokinta lisää eläinten aktiivisuutta. Ruokailuun kuluu paljon enemmän aikaa, kun eläimet joutuvat hieman työskentelemään saadakseen ruokansa. Samalla ne voivat käyttää aistejaan ja purkaa toimintatarvettaan, mikä lisää niiden hyvinvointia.

Eläinten liikkumista voidaan lisätä ruokintatapojen muuttamisen lisäksi myös tarharakenteita kehittämällä. Eläinten liikkuminen lisääntyy, kun niille annetaan mahdollisuus kulkea kujarakenteita pitkin eri puolille eläintarha-alueita. Eläinaitauksen yhdistäminen kujilla sekä useamman eri eläinlajien yhteiselo samassa tarhassa voivat myös lisätä aktiivisuutta sekä suurentaa eläinyksilöiden käytössä olevaa tarhapinta-alaa. Tarhoihin voidaan luoda enemmän mahdollisuuksia aktiiviseen liikkumiseen ja ympäristön tutkimiseen. Eläimille voidaan rakentaa kahluualtaita tai uimapaikkoja, kiipeilymäkiä tai -puita, erilaisia pintoja kuten kivisiä alueita ja hiekkakylpypaikkoja, suojaisia varjoalueita sekä avoimia alueita juoksemiseen ja leikkimiseen.

Eläinten aktiivisuutta pystytään lisäämään järjestämällä ruokintapaikkoja ja muita toimintoja eri puolille tarharakennetta. Eläimet joutuvat tällöin liikkumaan päästäkseen juomapaikalle, varjoisan puun alle, mineraalikivelle, lehtikerppujen luokse, useille eri heinäpisteille ja niin edelleen. Kaikkien toimintojen ollessa samassa pisteessä eläimet helposti laiskistuvat. Liian helposti saatavilla oleva ruoka aiheuttaa sen, että eläimet usein syövät ja juovat nopeasti ja lepäävät tämän jälkeen seuraavaan ruokintaan asti. Ruokintatapamuutosten myötä eläimillä olisi enemmän mahdollisuuksia käyttäytyä niin kuin luonnossakin eli kuljeskella ruokaa etsien ja syöminen tapahtuisi rauhallisempaan tahtiin pitkin päivää. Isojen yksinelävien kisasapetojen mielialaa voidaan kohottaa vaihtamalla tarhaa eri yksilöiden välillä yksi tai kaksi kertaa vuorokaudessa. Tällöin tarhassa on naapurina asuvan yksilön hajumerkit, mikä tekee tarhan tutkimisesta eläimelle mielekästä ja kiinnostavaa.



Kuva 33: Saukkojen aktiivisuutta lisäävä kujarakenne on tehty hauskaksi sukellusputkeksi Zoological Parkissa Japanissa. (<http://blog.kohan-studio.com>)

Tulevaisuudessa eläinpuiston olisi hyvä kehittää hauskoja ympäristökasvatusohjelmia, jotka vahvistaisivat eläinpuiston imagoa suojelutyöntekijänä. Yli 80 % asiakkaista kokee että Ähtärin eläinpuiston pitäisi panostaa enemmän ympäristökasvatukseen ja koulutukseen. Lisäksi noin 70 % asiakkaista ilmoitti, että eläinpuiston pitäisi tehdä vahvemmin valistustyötä uhanalaisten eläinten puolesta. Asiakkaat haluavat nähdä eläinpuiston paikkana joka kouluttaa ja viihdyttää kaiken ikäisiä ihmisiä. Eläinpuiston haasteena on luoda hauskoja mutta opettavaisia juttuja, jotka vahvistavat ihmisten luontosuhdetta. Ympäristökasvatussuunnitelman tekeminen ja ympäristökasvatusohjelmien luominen olisi myös keino pitää eläinpuisto näkyvänä, elävänä ja ajankohtaisena. Ympäristökasvatuksen asemaa voidaan vahvistaa esimerkiksi luontokoulutoiminnan tai Metsämörri -tyyppisen toiminnan aloittamisella.

On hyvä tutkia, kuinka Ähtärin eläinpuisto voisi toimia enemmän ja näkyvämmiin muiden samalla asialla olevien kansallisten toimijoiden kanssa kuten luontojärjes-

töjen sekä ympäristöhallinnon ja Luonnonvarakeskus kanssa. Luomalla vahvoja verkostoja pystytään tekemään enemmän, kun kaikkea ei tarvitse yrittää saada aikaan omin voimin. Sidosryhmillä voisi olla paljon annettavaa, kun luodaan uutta toimintaa ja vaihtuvia näyttelyitä. Samalla voidaan miettiä, voisiko olla mahdollista luoda yhteistyötä suurien yritysten kanssa. Esimerkiksi joku yhteinen tapahtuma Veljekset Keskinen kanssa saattaisi tuoda lisää näkyvyyttä.

Asiakkaat kaipaavat eläinpuistonreitin varrelle uutta nähtävää sekä enemmän erilaisia tehtäviä ja kohteita, joissa pääsee itse tekemään jotain. Esimerkkejä:

Eläinpatsaat ja/tai haltijat

Aidonkokoisia patsaita eläimistä, joiden selkään asiakkaat kenties voivat kiivetä istumaan. Haltijoiden polku, jossa voi nähdä Suomen luonnon taruolentoja ja lukea niistä tarinoita.

Tehtävätaulujen lisääminen

Asiakkaat toivoivat eläinpuistoon enemmän tehtävätauluja. Taulut voisivat olla esimerkiksi kirjamuotoon tehtyjä, jolloin asiakas voi käänellä taulunsivuja saadaakseen uutta tietoa. Tehtävätaulut, joissa ihmiset voisivat verrata omia ominaisuuksiaan eläinten ominaisuuksiin, saattaisivat olla kiinnostavia. Ideana voisi olla esimerkiksi eläinpuiston olympialaiset. Juoksetko yhtä lujaa kuin villisika? Voitko sukeltaa yhtä pitkään saukko? Tai hyppäätkö yhtä korkealle kuin lumileopardi? Millainen on pöllön kuuloaisti verrattuna ihmiseen? Entä kuinka hyvin hirvi näkee pimeässä? Asiakkaat voisivat kenties verrata jossain taulussa kotkan siipien kärkiväliä omien käsiensä pituuteen. Ehkäpä olisi mahdollista suunnitella tehtävätaulu, jossa voi yhdistää eläimen ja oikean jalanjäljen.

Äänimaailma

Äänimaailman lisääminen tarhoihin rikastaisi asiakkaiden kokemusta. Asiakkaat voisivat kuulla nappia painamalla esimerkiksi pöllöjen ääntelyä pöllötarhalla tai erilaisia suden tapoja käyttä ääntään susitarhalla.

Tuntoaisti

Tuntoaistilla tutkimista voidaan lisätä luomalla kosketuslaatikoita. Niihin voidaan laittaa tunnusteltavaksi ilveksen karvaa ilvestarhan yhteyteen. Asiakkaat voivat myös tunnustelemalla selvittää mikä piilotettu asia laatikkoon on laitettu. Laatikossa olisi hyvä olla avattava läppä, jonka takaa paljastuu oikea vastaus.

Tarhan tapahtumiin vaikuttamien

Asiakkaista tuntuu erityisen mukavalta, jos he voivat jotenkin vaikuttaa eläinaitauksien sisällä oleviin tapahtumiin. Kenties villisikatarhan yhteyteen olisi mahdollista suunnitella käsikäyttöinen vesipumppu. Ideana olisi, että asiakkaat saisivat veiviä pyörittämällä sikatarhaan sadettajan päälle. Siat voisivat niin halutessaan mennä sadettajan alle suihkuun. Sadettajan käyttö pitäisi samalla villisikojen kylpypaikan kosteana eikä pumppauksesta olisi näin ollen haittaa.

Jännittävien reittien luominen

Eläintarhakokemus uudistuu luomalla alueelle uusia jännittäviä katselupaikkoja ja reittejä. Nämä voivat olla mm. siltoja, vaijeriliukuja, vesienylityksiä, näkötorneja sekä riippusiltoja.

Aktiviteettien lisääminen

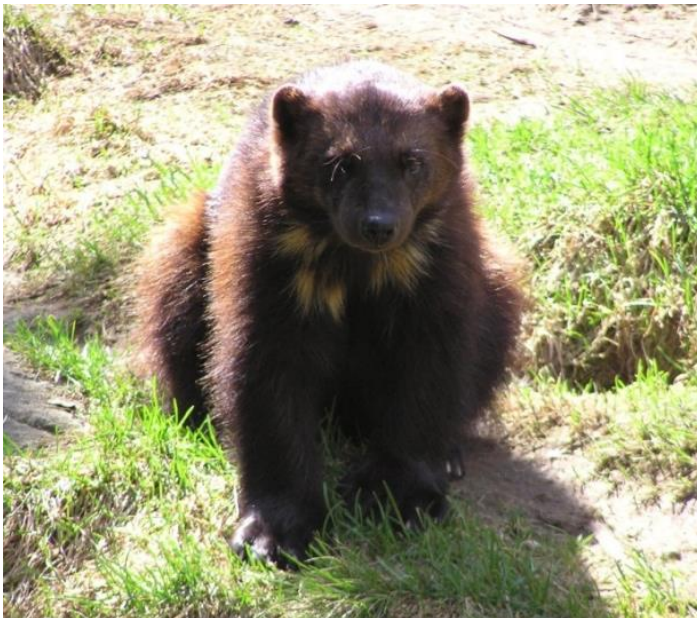
Lapsille voidaan luoda enemmän leikkipaikkoja reitin varrelle kuten luontoaiheinen leikkipuisto. Muita mahdollisia aktiviteetteja ovat mm. polkuautot ja -veneet, vesitykit, pomppulinnat, pallomeret, kiikarit, askartelupajat, labyrintit ja kiipeilyseinät sekä vaikkapa karuselli, jonka eläinhahmot ovat uhanalaisia eläimiä.

Kilpailuja - Puistotontun etsiminen

Eläinpuiston lipunmyynnissä voidaan ilmoittaa asiakkaille että eläintarha-alueelle on piilotettuna hahmo, vaikkapa puistotonttu. Tontun löytänyt saa pienen palkinnon tai yllätyksen, kun kertoo lipunmyyjälle oikein puistotontun olinpaikan. Tontun paikkaa voidaan vaihtaa, jotta etsiminen on aina yhtä jännittävää.

Eläinyksilöiden tunnistamisen helpottaminen

Asiakkaita kiinnostaa tavallisesti, kuinka monta eläintä tarhassa asuu ja kuinka eläinyksilöt voidaan tunnistaa erilleen. Aitauksella oleva kyltti, jossa on jokaisesta eläinyksilöstä oma kuva, nimi, syntymävuosi sekä kenties kerrottuna jotain asemasta laumassa, luonteen piirteitä sekä erityistuntomerkkejä helpottaisi asiakkaita eläinyksilöiden tunnistamisessa. Joidenkin tarhojen kohdalla voi olla riittävän haastavaa löytää kaikki tarhassa asuvat eläimet. Esim. huuhkajatarhan edessä voisi lukea kuva-arvoituksen tapaan: ”Löydätkö kaikki kolme tarhassa asuvaa huuhkajaa?” Tällöin eläinten etsimisestä tulisi pieni kilpailu.



Kuva 34: Ähtärin eläinpuiston Reidar-ahma on helppo tunnistaa kaulassa olevasta valkoisesta karvasta.

Eläinten ruokkiminen

Eläinten ruokkiminen kiinnostaa useita ihmisiä. On hyvä tutkia, onko mahdollista kehittää jonkin eläinlajin ruokintaa niin, että asiakkaat saavat mahdollisuuden osallistua eläinten syöttämiseen. Esim. Riverbanks Zoo:ssa asiakkaat voivat syöttää kirahveja puunoksilla. Luonnossa nämä eläimet syövät lehtiä vapaasti, joten ylen-syömisen vaaraa ei ole. (Jacobs & Krantz 2013. 132)

Eläinpuiston keinot maksimoida houkuttelevuutensa kävijöiden silmissä on tarjota kokemuksia, joissa johdonmukaisesti otetaan huomioon eläinten hyvinvointi, koulutukselliset ja luonnonsuojelulliset tavoitteet sekä vierailijoiden viihtyminen. Useimmat yritykset ovat riippuvaisia vakioasiakkaistaan ja yritykset tietävät, että uskolliset asiakkaat aikaansaavat yritystoiminnan kannattavuuden. Eläinpuisto on kuitenkin ainutlaatuinen eikä sen tarvitse ainoastaan saada ihmiset palaamaan kerta toisensa jälkeen. Eläinpuiston pitäisi myös saada ihmiset mukaan työhön suojelemaan maapalloamme sekä kaikkea mitä luonto elättää. Kyse on välittämisen lisäämisestä. Asiakkaan kokemus olisi oltava paljon enemmän kuin pelkkä eläinten katseleminen ja puhtaiden wc-tilojen löytäminen. Eläinpuiston olisi luotava syvä vaikutus, joka jatkuu pitkään sen jälkeenkin kun asiakkaat poistuvat eläintarhan porteista.

LÄHTEET

Kirjat

Cantell, H. 2004. Ympäristökasvatuksen käsikirja. Juva: PS-kustannus.

Egerkrans, J. 2014. Pohjoismaiset taruolennot. Porvoo: Minerva Kustannus Oy.

Frost, W. 2011. Zoos And Tourism. Conservation, Education, Entertainment?
Bristol: Channel View Publications.

Garret, E A. 2014. Why Do We Go To The Zoo? Communication, Animals and the
Cultural-Historical Experience of Zoo. New Jersey: The Fairleigh Dickinson Uni-
versity Press.

Hjelt, M. 2014. Totta & Tarua Maanväki. Riika, Livonia Print,

Hosey, G., Melfi & Pankhurst. 2009/2012. Zoo animals Behaviour, management
and welfare. 4.p. New York: Oxford University Press.

Jackson, J. 2006/2010. Paddock Paradise, A Guide to Natural Horse Boarding.
Star Ridge Publishing.

Krantz, P. & Jacobs, M. 2013. Riverbanks Zoo And Garden. South Carolina. The
University of South Carolina Press.

Koski, M. 2007. Suomalaisia haltijoita ja taruolentoja. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Lahtinen, J. 2002. Eläintarinoita Ähtäristä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Markowitz, H. 2011. Enriching Animal Lives. California: Mauka Press.

Mullan, B. & Marvin, G. 1999. Zoo Culture. The Book About Watching People Watch Animals. Second edition. Oxford: Marson Book Services Limited.

Ojanen, S. & Rikkinen, H. 1995. Opettaja ympäristökasvattajana. Juva: WSOY

Parikka-Nihti, M & Suomela, L. 2014. Iloa ja ihmettelyä, Ympäristökasvatus va-haislapsuudessa. Juva: PS-kustannus.

Rautiainen M. & Siiskonen M. 2004. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Res-tamark, Dark Oy, Vantaa. 4. painos.

Rees, PA. 2013. An Introduction To Zoo Biology And Management. Malaysia: A John Wiley & Sons, Ltd, Publications.

Shepherdson, DJ, Mellen, J & Hutchins M. 1998. Second Nature, Environmental Enrichment for Captive Animals. Washington and London: Smithsonian Istitution Press.

Van Tuyl, C. 2008. Zoos And Animal Welfare. New York: Greenheven Press.

Vähätalo, L & Ruotsalainen, M. 1996. Metsästä elämyksiä. Opas metsämatkailu-palvelun tuottamiseen. Helsinki: Metsätalouden kehittämiskeskus Tapio.

Zimmermann A. yms 2007/2009. Zoos in the 21st Century, 2.p. New York: Cam-bridge University Press.

Varrio, I 2007 Matkailuyrityksen yrityskuvakäsikirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto

Vehmasto, E. 2014. Green Care -toimintatavan suuntaviivat Suomessa. Jokioinen: MTT.

Verkkoluennot

Bonner, J. The Size and Shape of Future Zoos. Future of Zoos a special symposium 2012. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: <https://www.youtube.com/watch?v=tR-ZLQjv1Kc>

Coe, J. Future Zoo Design And Architecture. Future of Zoos a special symposium 2012. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: <https://www.youtube.com/watch?v=aGAeW4exiXo>

Coe, J. The Future of Zoos. Zoo And Aquarium Annual Conference 2012. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: <https://www.youtube.com/watch?v=r-qCIUXXEf4>

Donahue, J. The Expectations of Future Zoo Visitors. Future of Zoos a special symposium 2012. [Viitattu 29.5.2015] Saatavana: <https://www.youtube.com/watch?v=BwEyK-2PTdA>

Murphy, K. The Role of Zoos in Conservation. Future of Zoos a special symposium 2012. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: <https://www.youtube.com/watch?v=wjoOJcG2meg>

Winstein, K. The Unique Education Mission of Zoos. Future of Zoos 2/2, 2012. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: <https://www.youtube.com/watch?v=gqMjV7A8ql&index=22&list=PLj2-tunX7dPSgWfNOInMKXaguUQkOJxIO>

Verkkovideot

Field Of Dreams Centre. Field of Dreams Natural Playground. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: https://www.youtube.com/watch?v=y_8blyzgNow

Goodall, J. On Role Zoos Play in Saving Wild Animals. Haastattelu 2008. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: https://www.youtube.com/watch?v=w9eqh_kGg-Q

European Association of Zoos & Aquaria. Zoos and Conservation. Opetusvideo 2010. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: https://www.youtube.com/watch?v=cT_HgcbINf4

Louisville Zoo's Education Program. Featuring the Louisville Zoo's School at the Zoo Program. Esittelyvideo 2013. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: https://www.youtube.com/watch?v=QxuTC5_jP54

Zoo 360. Philadelphia Zoo. Kujarakenteisen eläintarhan esittelyvideo 2014. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: <https://www.youtube.com/watch?v=Zq4HjpoHxkk>

Lehdet

Luukkonen, J. 2015. WWF vastaa. WWF Elävän maapallon puolesta 1/2015, 6

Verkkosivut

Earthplay. Luontoleikkialueet. Ei päivystä [Verkkosivu]. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: <http://earthplay.net/>

EAZA, European Association of Zoo and Aquarium. Ei päivystä [Verkkosivu]. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: <http://www.eaza.net/about/Pages/Introduction.aspx>

EAZA, European Association of Zoo and Aquarium. Ei päivystä [Verkkosivu]. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: http://www.eaza.net/about/Documents/EAZA_Education_Standards_2008.pdf

Iltalehti matkailujutut. Kolmården rakentaa Bamsen maailman. 13.1.2015. [Verkkosivu]. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana:

http://www.iltalehti.fi/matkajutut/2015011319013006_ma.shtml

LYKE. Luonto- ja ympäristökasvatustoiminnan tukiverkosto. Suomen luonto ja ympäristökoulujen liitto. Ei päivystä [Verkkosivu]. [Viitattu 29.5.2015].

Saatavana: www.luontokoulut.fi

Metsämörri. Ympäristökasvatus. Ei päivystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 29.5.2015].

Saatavana: <http://www.suomenlatu.fi/ulkoile/lastentoiminta/metsamorri.html>

<http://suomenlatu-fi->

[bin.directo.fi/@Bin/3c79bd6af8d765224a5baf44bfeb9fab/1422969762/application/pdf/3332275/mets%C3%A4m%C3%B6rri%20maailmalla%20www.sl.fi.pdf,](http://bin.directo.fi/@Bin/3c79bd6af8d765224a5baf44bfeb9fab/1422969762/application/pdf/3332275/mets%C3%A4m%C3%B6rri%20maailmalla%20www.sl.fi.pdf)

Ähtärin eläinpuisto. Ei päivystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana:

www.ahtarizoo.fi

Visit Finland. Matkailututkimuksia ja trendejä. Ei päivystä. [Verkkosivu]. [Viitattu

29.5.2015]. Saatavana: <http://www.visitfinland.fi/tutkimukset-ja-tilastot/trendit/>

YLE uutinen. Näillä kotimaan matkakohteilla miljoonakävijät.23.6.2013. [Verkkosivu]. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana:

http://yle.fi/uutiset/nailla_kotimaan_matkakohteilla_miljoonakavijat/6693779

Valokuvalinkit:

Karhu ja kettu. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana:

<http://www.zoochat.com/133/mixed-species-exhibits-33090/>

Leikkipaikka pajutunneli. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana:

<http://earthplay.net/playscape-design/syracuse-ny/>

Pöllöjen lentonäytös. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana:

<http://www.iol.co.za/travel/south-africa/kwazulu-natal/providing-sanctuary-1.1445112#.VSdfJZUcTug>

Saukko naksuttelu. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana:

<http://www.sheddaquarium.org/Animals--Care/Animal-Health-Welfare--Training/Training--Enrichment/>

Vaijerilla alligaattorien päällä. [Viitattu 29.5.2015]. Saatavana:

http://www.huffingtonpost.com/2013/12/02/zip-line-over-alligators-_n_4350130.html

LIITTEET

Liite 1.

Asiakkaiden mielipiteitä

Paremmat olot eläimille/ eläinten aktivointi

"PÖLLÖTALO ON EDELLEEN SAMA VANHA, KAUHEA!!!! "

"Pöllötalon uudistaminen"

"Pöllötarhat, kotkatarhat voisi uudistaa ensisijaisesti!"

"Korppi ja muut linnut ovat aivan liian pienissä häkeissä, miksi korppi on edes häkissä?"

"Pöllöille kunnot tilat pääsisivät kunnolla lentämään."

"Pöllötalo oli pienen näköinen, ja varpuspöllön häkki oli päiväsaikaan todella hämärä."

"Eläimet olivat apaattisia ja piilossa. Niillä ei ollut mitään tekemistä."

"Eläimille enemmän tekemistä, koska tylsistyneet eläimet pienissä tarhoissa, ilman tekemistä, eivät ole mielenkiintoisia seurattavia."

"Toiveissa tulevaisuudessa, eläinaitauksien isontaminen ja eläimille tarjottavien virikkeiden lisääminen."

"Näädällä oli paha stereokäyttäytyminen häkissä. En halua nähdä sellaista enää."

"Isompia eläinten häkkeitä ja eläimille enemmän virikkeitä."

"Näädällä riittää virikkeitä, mutta niiden häkki on mielestäni liian pieni."

"Eläinten asuinolosuhteissa on jonkin verran parantamisen varaa."

"Eläinten tiloihin parannuksia."

"Häkkeitä kannattaa laajentaa."

"Liian pienissä tiloissa olevat ahdistuneet eläimet järkyttävät. Kuula kalloon tuommoisille, jos ei ole kunnollisia tiloja."

"Vanhojen tarhojen uudistamista."

"Eläimillä pitäisi olla enemmän viilentymismahdollisuuksia."

"Altaassa olevat kalat olivat todella huonossa kunnossa. Parannusta asiaan ja mahdollisesti lisää kotimaisia kaloja näytille kunnan altaisiin."

"Visenteille mm. pitää saada kunnollinen uimapaikka ja isompi tarha. Ne rassukat huohottaa auringossa helteellä ilman mahdollisuutta vilvoitteluun. Eikä noin iso eläin pääse kunnolla edes juoksemaan siinä tarhassa kun heti on aita vastassa."

"Toivon että eläinten häkkeitä kunnostetaan ja laajennetaan."

"Eläimille enemmän viilentymismahdollisuuksia kuten uimapaikkoja, sadettajia ja kahluualtaita."

"Joidenkin eläinten aitaukset vaikuttivat mielestäni liian pieniltä (Saukko, korvit, kotka)"

"Haluan eläimille aktiivista aivotyötä. On täällä kuitenkin paremmat olot kuin esim. Korkeasaarella, mutta voisi olla vieläkin paremmat."

"Haluaisin sinne töihin tekemään eläinten oloista vielä paremmat!"

"Nukkuvat ja tylsistyneet eläimet eivät ole kiinnostavia katseltavia."

"Kuuma ilma ja eläimet siis päiväunilla ja varjoissa, mikä on luonnollista, mutta aika vanhahtavaa kaikkiaan."

"Mielestäni, jos valtaosa eläimistä ei ole paikalla/ei näy hintaakin voisi laskea"

"Susia ei näkynyt!"
 "Joidenkin eläinten häkit ovat todella pieniä."
 "Eläinten aktiivisuuden lisäämiseksi olisi tehtävä jotain."
 "Lemmikkieläimillä oli järkyttävän pienet häkit"
 "Marsu vain täräsi koppinsa päällä. Sairas, kylmä?"
 "Eläimiä ei aktivoida riittävästi."

Uusia eläinlajeja/ enemmän eläinlajeja

"Toivon että tulisi enemmän eläimiä."
 "LAAJENNUSTA; ENEMMÄN ELÄIMIÄ."
 "Uusia eläinlajeja, muitakin kuin kotimaisia lajeja. Joskin ympärivuotisia enemmän. (kuten olemassa olevista lajeista lumileopardi ja visentti)."
 "Uusia eläimiä esim. tarha, jossa esim. amurintiikerit."
 "Kalasääski olisi kiva suomalaislaji."
 "Perhoskasveja istutettuna eläintarha-alueelle."
 "Kaikkia vesilintulajeja pitäisi olla pareittain ainakin."
 "Juhlavuoden kunniaksi seurueemme olisi odottanut jonkun uuden eläinlajin olevan vetonaula-lajina"
 "Toiveena oli nähdä uusia eläinlajeja"
 "Tarhoja ja eläinlajeja olisi voinut olla enemmän."
 "Toivoin enemmän eläinlajeja."

Tietoa, ympäristökasvatusta ja eläinentarkkailua

"Olisi kiva jos esittelytauluista löytyisi eläinten kuvat, nimet, syntymäajat ja vähän historiaa tai luonteen piirteitä."
 "Kiikareita tarhoihin niin voi katsella esim. nukkuvan lumileopardin täpliä lähempää."
 "Nettikameroita!"
 "Toivon enemmän uhanalaisten eläinten esittelyjä."
 "Opastukset pitäisi olla käynnissä, kun on kesäloma-aika. Ei ollut opastuksia kesäkuun alkuviikoilla."
 "Kaikki oli muuten kivaa, mutta ei se kun susia ei näkynyt!"
 "Eläimistä esittelyt, joissa on kuvat. Olisi mukava katsoa, pystyykö itse tunnistamaan eläimet toisistaan, ja keitä ne oikein ovat ja mistä ne ovat tulleet."
 "Metsä- ja suotyyppeiden esittelyjä!"
 "Informaatiokyltit metsä- ja suobiotoopeista."
 "Älkää nyt missään tapauksessa siirtäkö niitä ihania karhunpentuja mihinkään Ähtäristä. Antakaa niiden elää ja varttua siellä. Älkää vieroittako karhunpentuja liian aikaisin tai siirtäkö niitä mihinkään. Missä Suomessa voi nykyään nähdä karhuja ei paljon missään. Olisi ihanaa jos niitä olisi enemmän."
 "Tarhoissa olisi hyvä olla laput, missä lukee milloin pennut tai poikaset on syntyneet."
 "Eläintauluissa voisi lukea, montako eläintä aitauksessa on ja kumpaasukupuolta ne ovat."

Enemmän tehtäviä, kilpailuja ja toimintaa

"Toivon enemmän tehtäviä reitin varrelle."

"Ehkä jotain kilpailuja/arvontoja puistossa/netissä ja pieniä palkintoja."

"Tehtäviä lapsille ja aikuisille."

"Tutkimustehtäviä asiakkaille."

"Eläimistä kertova opaskirjanen teksteineen, kuvineen, jossa reittikartta olisi käytännöllinen ja mukava muisto!"

"Suomalainen luonto on kansantaruston mukaan monien luonnonhenkien koti. Tästä aiheesta voisi luoda eläinpuistoon oman satumaailman missä asuvat mm. maahiset, metsänhenget, haltiat, vedenneidot, näkki ja tietenkin metsän kuningas Tapio."

"Eläinpuiston alueelle voisi asetella jännittävän näköisiä, hyvin toteutettuja, maahisia, henkiä, keijuja, tonttuja ja peikkoja. Kylteissä lukisi selostukset kunkin hahmon tarinoista ja uskomuksista. Kulttuuriperintö kiinnostaisi varmasti myös aikuisia ja ulkomailta tulevia turisteja, jotka etsivät jotain eksoottista koettavaa juuri suomalaisesta kulttuurista."

"Odotin lapsille enemmän tehtäviä ja puuhastelua."

"On kesäkuun alku ja paljon turisteja. Miksi ei ollut ruokintanäytöksiä?"

Ruokapalveluihin/myyntituotteisiin parannuksia

"Siellä voisi olla enemmän syömispaikkoja."

"Kahvilatarjonta pitäisi olla monipuolisempi. Miksi ei panosteta esim. terveellisiin ja eettisiin ruokavaihtoehtoihin. En saanut edes kasvistäytteistä leipää tai pitsanpalaa, vaan kaikissa oli lihaa!?"

"Enemmän ideoita ja sydäntä toimintaan."

"Toivoisin enemmän ajatusta kun valitsette myyntituotteita myymäläänne. Tuotteiden pitäisi olla paikallisia tai edes suomalaisia, jotta ne sopivat eläinten ja ympäristönsuojelua edistävän yrityksen tuotteiksi."

"Myyntituotteissa voisi olla jotain, joiden tuotto menisi esimerkiksi Suomen susien tai ahmojen suojeluun."

"Matkamuistomyymälässä olisi hyvä olla tuotteita, joita ostamalla voisi tukea eläinten aktivointilelujen hankkimista eläinpuistolle."

"Monipuolisuutta ruokatarjontaan"

"Myymälään laadukkaita kotimaisia tuotteita eikä mitään kiinalaista romua!"

Hinta ja aukioloajat

"Lasten liput/sisäänpääsyt halvemmiksi. Suurperheessä joudutaan karsimaan usein menoja kustannussyistä."

"Leirintä alue olisi hyvä olla auki pidempään vuodessa."

"Viimeksi kun kävin, suurin osa eläinten aitauksista oli tyhjiä, koska tehtiin jotain remonttia ja silti veloitettiin koko hinta. "

"Nykyinen 10,00e on liikaa lipulle"

Ympäristö ja tunnelma/ kunnossapito/ vessat ja muut rakenteet

"Epäsiistit WC:t pitäisi uudistaa"

"Joissain häkeissä voisi olla "kuvausaukko" jotenkin toteutettuna."

"Sisäänkäynnin yhteyteen polkupyörille telineet."

"Lisää vessoja"

"Toivon eläinpuistoon rauhallisuutta. Vaikka onkin mainio eläinpuisto, niin eläimiä ajatellen tulisi monien nuorien olla asiallisemmin sekä vanhemmat voisivat ihan maalaisjärjellä katsoa lastensa tekemisiä mm. riehumista ja liiallista metelöintiä jne"

"Pientä ja vähän isompaakin roskaa, parkkipaikoilla, leirintäalueella, kalliorannoilla."

"Minua häiritsi jätteet tms. rakennustavarat, joita oli paikoin reittien varrella näkyvillä."

"Eläinten pissa kyllä haisi joissakin aitauksissa vähän voimakkaasti."

"Moukkamaisesti käyttäytyvät lapset kuriin; ei juoksemista eikä huutamista."

"Pöllötauluja ei ole viitsitty kunnostaa/uudistaa. Kysymyksiä ja vastauksia puuttuu samoista paikoista kuin keväälläkin!"

"Kaikissa pöllökysymyksissä ei ollut kysymykset ja vastaukset paikoillaan. Miksi niitä ei huolleta?"

"Valkohäntäkauriiden aitauksien yläosaan jotain, sillä tarhaan tippuu paljon roskaa."

"Samat pöllökysymykset olivat rikki kuin edelliselläkin kerralla käydessämme. Miksi huollosta ei välitetä?"

"Miinuksena taukopaikan pienet vessat."

Liite 2.**Kyselylomake****Ähtäri Zoo asiakastyytyväisyyskysely****Sukupuoli**

Mies
Nainen

Ikä

alle 15-vuotta
16-27
28-45
46-62
yli 63

Ammatti/asema

Yrittäjä
Johtava asema
Alempi Toimihenkilö
Ylempi Toimihenkilö
Työntekijä
Maanviljelijä
Opiskelija
Eläkeläinen
Kotiäiti/isä
Työtön
Muu

Milloin vierailit Ähtäriin eläinpuistossa?

(Päivänmäärä) xx.xx.xxxx

Matkan pituus kotini ja Ähtäriin Eläinpuiston välillä on

Alle 20 km
20-60 km
60-100 km
100-150 km
150-250 km
Yli 250 km

Kuinka monta henkilöä seurueeseesi kuuluu?

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10-15
16-25
26 tai enemmän

Kuinka monta lasta seurueeseesi kuuluu? (Alle 15- vuotiaat)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 tai enemmän

Mistä seurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi?

- Olen yksin
- Oman perheen jäsenistä
- Muista sukulaisista
- Ystävistä
- Työtovereista
- Koululuokasta
- Päiväkotiryhmästä
- Opiskeluryhmästä
- Eläkeläisryhmästä
- Kerhosta, yhdistyksestä yms.
- Jostain muusta, mistä? _____

**Mikä sinulle on tärkeää vierailullasi Ähtärin Eläinpuistossa?
Voit valita useamman vaihtoehdon.**

- Luonnon kokeminen, ympäristö ja tunnelma
- Eläinten tarkkailu ja niistä oppiminen
- Tulin katsomaan tiettyä eläinlajia tai -yksilöä
- Haluan nähdä pentuja ja poikasia
- Rentoutuminen/rauhottuminen
- Opastuksiin osallistuminen
- Yhdessä olo oman seurueen kanssa
- Eläinpuistossa järjestettyyn tapahtumaan osallistuminen
- Ulkoilu ja eväiden syöminen
- Lasten viihtyminen
- Leirikoulu tai muu opetukseen liittyvä käynti
- Muu, mikä? _____

Matkan pituus kotini ja Ähtärin eläinpuiston välillä on.

- Alle 20 km
- 20 - 60 km
- 60 – 100 km
- 100 -150 km
- 150 – 250 km
- Yli 250 km

Kuinka kauan matkasi Ähtärissä kestää tällä vierailulla?

- Asun Ähtärissä vakituisesti
- Minulla on Ähtärissä kesäasunto
- Olen päivämatkalla
- Yövyin _____ vuorokautta.

Onko Ähtärin eläinpuisto tällä vierailulla?

Matkasi ainut kohde.

Yksi matkasi suunnitelluista kohteista.

Muita ovat _____

Ennalta suunnittelemaan kohde matkasi varrelta.

**Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden, rakenteiden ja ympäristön laadusta?
(1-5) 1 Erittäin hyvä, 2 Hyvä, 3 Huono, 4 Erittäin huono, 5 En ole käyttänyt**

Pysäköintipaikat	1	2	3	4	5
Opastaulut, reitit ja reittiviitoitukset	1	2	3	4	5
Kartta	1	2	3	4	5
Tulentekopaikat, polttopuut ja grillit	1	2	3	4	5
Tehtävämateriaalit	1	2	3	4	5
Yleisöväessat	1	2	3	4	5
Yleinen siisteys	1	2	3	4	5
Kahvila- ja ruokapalvelut	1	2	3	4	5
Opastus /eläin-infot	1	2	3	4	5
Lasten kärryt	1	2	3	4	5
Tarhojen ulkonäkö ja ympäristön kauneus	1	2	3	4	5
Lasten leikkipaikat	1	2	3	4	5
Myyntituotteet	1	2	3	4	5
Henkilökunnan palvelualltius	1	2	3	4	5
Internet -sivut	1	2	3	4	5

Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden ja rakenteiden määrästä?

(1-3, 1 =liian suuri, 3= liian pieni)

	Liian suuri	Sopiva	Liian pieni
Pysäköintipaikat	1	2	3
Opastetaulut ja polkuviitoitukset	1	2	3
Tulentekopaikat ja grillit	1	2	3
Yleisöväessat	1	2	3
Jäteastiat	1	2	3
Kahvila- ja ruokapalvelut	1	2	3
Opastukset / eläin-infot	1	2	3
Lasten leikkipaikat	1	2	3
Myyntituotteet	1	2	3
Tehtävämateriaalit	1	2	3

Onko jokin seuraavista asioista häirinnyt Sinua käynnilläsi Eläinpuistossa?

Ei lainkaan. Melko vähän. Melko paljon. Erittäin paljon.

Luonnonympäristön käsittely	1	2	3	4
Tarhojen kuluneisuus	1	2	3	4
Ympäristön roskaantuneisuus	1	2	3	4
Liiallinen kävijämäärä	1	2	3	4
Muiden kävijöiden käyttäytyminen	1	2	3	4
Henkilökunnan käyttäytyminen	1	2	3	4
Eläinten olosuhteet	1	2	3	4
Ruoka tai kahvilapalveluiden laatu	1	2	3	4
Teiden ja polkujen kunto	1	2	3	4
Eläinten käyttäytyminen	1	2	3	4
Eläimet eivät ole näkyvillä	1	2	3	4
Muu, Mikä? _____	1	2	3	4

Minkä uuden eläinlajin toivoisit näkeväsi tulevaisuudessa eläinpuistossa?

Aasianleijonat
 Aasianvilliaasit
 Gorillat
 Jääkarhut
 Kamelit
 Käärmeet ja liskot
 Mangustit
 Mongolianvillihevot
 Myskihärät
 Minipossut
 Papukaijat
 Pienet apinat
 Pikkupandat
 Pingviinit
 Riikinkukot
 Siperiantikerit
 Strutsit
 En mitään

Minkä eläinlajin tarha on mielestäsi onnistunein?

Ahma
 Hirvi
 Ilves
 Karhu
 Ketut/Naalit
 Korppi
 Kotieläinpiha
 Kotka
 Kattohaikarat
 Lumileopardi
 Majava
 Metsäkauris
 Metsäpeura
 Mufloni
 Mäyrä
 Näätäeläintalo
 Poro
 Pöllöt

Saukko
 Susi
 Täpläkauris
 Valkohäntäkauris
 Vesieliöhalli
 Vesilinnut
 Villisika
 Visentti
 En tiedä
 Ei mikään

Minkä eläinlajin tarha vaatisi mielestäsi eniten uudistamista/parannusta?

Ahma
 Hirvi
 Ilves
 Karhu
 Ketut/Naalit
 Korppi
 Kotieläinpiha
 Kotka
 Kattohaikarat
 Lumileopardi
 Majava
 Metsäkauris
 Metsäpeura
 Mufloni
 Mäyrä
 Nääteläintalo
 Poro
 Pöllöt
 Saukko
 Susi
 Täpläkauris
 Valkohäntäkauris
 Vesieliöhalli
 Vesilinnut
 Villisika
 Visentti
 En tiedä
 Ei mikään

Mitä mieltä olet väitteistä?

Täysin samaa mieltä (5)
 Samaa mieltä (4)
 En osaa sanoa (3)
 Eri mieltä (2)
 Täysin eri mieltä (1)

Mitä mieltä olet väitteistä koskien Ähtärin eläinpuiston eläinten hyvinvointia?

Tarhoissa riittävästi tilaa toteuttaa luonnollista käyttäytymistä.	5-4-3-2-1
Tarhojen sisustus on ajanmukainen (Vesialtaat, kasvit, virikkeet)	5-4-3-2-1
Eläimillä on tarpeeksi suojaisia paikkoja tuulelta, paahteelta ja sateelta.	5-4-3-2-1
Eläinyksilöitä ei ole tarhoissa liikaa ja ne tulevat keskenään toimeen.	5-4-3-2-1
Eläimet ovat sopeutuneet ympäristön tapahtumiin ja olosuhteisiin.	5-4-3-2-1
Eläinten elämä puistossa on pääosin hyvää.	5-4-3-2-1
Eläimiä pitäisi aktivoida enemmän liikkumaan, touhuamaan ja tutkimaan.	5-4-3-2-1
Eläimet näyttävät hyväkuntoisilta ja tyytyväisiltä.	5-4-3-2-1

Eläintenhoitajien ja eläinten välillä on havaittavissa luottamusta ja ystävyyttä.	5-4-3-2-1
Eläinpuiston eläimiä kohdellaan hyvin ja niiden arvoa kunnioitetaan.	5-4-3-2-1
Eläinten pitäisi olla aina näkyvillä eikä niillä ole oikeutta piiloutua.	5-4-3-2-1
Kotieläinpiha on viihtyisä	5-4-3-2-1

Mitä mieltä olet väitteistä koskien Ähtärin eläinpuiston tekemää eläinsuojelutyötä

Eläinpuiston tekemä luonnonsuojelutyö on laadukasta.	5-4-3-2-1
Eläinpuiston tekemällä luonnonsuojelutyöllä on merkitystä.	5-4-3-2-1
Eläinpuiston pitäisi tehdä vahvemmin valistustyötä uhanalaisten eläinten puolesta	5-4-3-2-1

Mitä mieltä olet väitteistä koskien opastuksia

Oppaiden tarinat ovat mielenkiintoisia.	5-4-3-2-1
Opastukset ovat asiantuntevia.	5-4-3-2-1
Opastuksissa pitäisi olla aina ruokintaa tai eläinten aktivointia.	5-4-3-2-1
Opastuksessa saatu informaatio on liian vähäistä.	5-4-3-2-1
Oppaiden esiintymistaito on hyvä.	5-4-3-2-1
Oppaiden ääni kuuluu hyvin.	5-4-3-2-1
Opastuksissa eläimet ovat hyvin esillä.	5-4-3-2-1
Eläintenhoitajat ovat ystävällisiä ja helposti lähestyttäviä.	5-4-3-2-1

Mitä mieltä olet väitteistä koskien Ähtärin eläinpuiston tulevaisuuden kehittämistä?

Eläinpuiston pitäisi panostaa enemmän viihteellisyyteen.	5-4-3-2-1
Eläinpuiston pitäisi panostaa enemmän ympäristökasvatukseen ja koulutukseen.	5-4-3-2-1
Eläinpuistoa pitäisi hyödyntää hyvinvointiin ja sosiaalipedagogiseen toimintaan.	5-4-3-2-1
Eläinpuistoa tulisi kehittää toiminnallisemmaksi.	5-4-3-2-1
Eläinpuiston pitäisi panostaa tutkimukseen.	5-4-3-2-1

Ähtärin eläinpuisto on mielestäni.

Alla on sanapareja. Valitse asteikosta, kumpi sanoista kuvaa eläinpuistoa paremmin.

Tuore, ajassa kiinni	1 2 3	Ajastaan jäljessä
Kaikille	1 2 3	Lapsille
Hiljaista ja rauhallista	1 2 3	Rauhatonta
Hyvä hinta-laatu suhde	1 2 3	Liian kallis
Luotettava	1 2 3	Epäluotettava
Viihtyisä	1 2 3	Ankea
Arvostettu	1 2 3	Huonomaineinen
Kiinnostava	1 2 3	Tylsä
Mainostaa	1 2 3	Ei mainosta
Tärkeä	1 2 3	Merkityksetön
Eettisesti kestävä	1 2 3	Eettisesti kestämaton
Eläinten oikeuksia puolustava	1 2 3	Eläinten oikeuksia polkeva

Mitä haluaisit kokea tulevaisuudessa Eläinpuistossa?

Voit valita useamman vaihtoehdon

Akvaariomaailma; Sealife
 Aktivointi- ja ruokinta-aikataulut ympärivuotiseksi
 Aktivointien ja herkkujen tekemistä ja viemistä eläimille
 Haukkojen ja pöllöjen lentonäytökset
 Lasten syntymäpäiväjuhlat Santeri-karhun kanssa
 Leikki- ja puuhapaikkoja, kiipeilyratoja, liaaneja, tasapainoiluratoja
 Lintu- tai näköalatorni, jossa on kahvila
 Luontoharrastuksiin liittyvät kurssit. (Rengastus, lajintunnistus, valokuvaus)
 Luontoon liittyvät näyttelyt

Mixed –exhibits; Useampia eläinlajeja samassa tarhassa
 Nettikamerat useissa tarhoissa
 Papukaijatalo
 Safaripuisto
 Seminaareja. Susitutkimus, eläinten käyttäytyminen, luonnonsuojelu jne.
 Seniorien Safari ”Kierrospuistojunassa”
 Tonttupolku tai muita seikkailutehtäviä
 Vanhanajan maatila alkuperäisrotuineen
 Vappupiknik ja muita vuodenaikoihin liittyviä tapahtumia
 Ympäristökasvatusta kuten luontokoulu ja leiritoimintaa
 Yöseikkailu eläinpuistossa
 ”Zoogaa” eli joogaa Mimmi-karhun ja muiden eläinten tapaan

Minkä arvosanan annat Ähtärin eläinpuistolle asteikolla 4-10? _____

Oletko valmis suosittelemaan Ähtärin Eläinpuistoa muillekin?

Erittäin todennäköisesti
 Todennäköisesti
 Epätodennäköisesti
 Erittäin epätodennäköisesti

Vastasiko etukäteisodotuksesi Ähtärin Eläinpuistosta saatuja kokemuksia?

Kyllä Ei

Jos ei; Miksi? _____

Minkälaisia muutoksia haluaisit nähdä eläinpuistossa tulevaisuudessa?

KIITOS VASTAUKSISTASI!