

Asiakkaan tarpeet ja toiveet kotimaan maaseutumatkailussa 2024-2025



**RURAL
FINLAND
TOURISM HUB**
2024 ————— 2026

Rositsa Röntynen (PhD), rositsa.rontynen@jamk.fi, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Saila Valkeaniemi, saila.valkeaniemi@samk.fi, Satakunnan ammattikorkeakoulu

Tutkimuksen tausta

- **Aineisto:** Kuluttajakysely verkossa, toteutettu kahdesti
 - 23.9. – 2.12.2024, n=953
 - 16.9. – 14.12.2025, n=1032
- **Tavoite:** saada tietoa maaseutumatkailun kehittämiseen
- **Keskeinen idea:** selvittää suomalaisen maaseutumatkailijan matkustusmotiiveja ja tyytyväisyyttä palveluihin
- **Uutuusarvo:**
 - Tieto erityisesti maaseutumatkailun asiakkaista on harvinaista. (→ ei täysin samaa kuin kotimaanmatkailu)
 - Tietoa tarvitaan matkailijoiden käyttäytymisestä pandemian jälkeisellä ajalla. (Onko tapahtunut muutoksia?)
 - Kysely keräsi myös toiveita ja kehittämissuhteita tulevaisuuteen.
- **Alustavat tulokset** – tuloksia analysoidaan ja vertaillaan pitkin kevättä ja julkaistaan viimeistään hankkeen loppuseminaarin yhteydessä



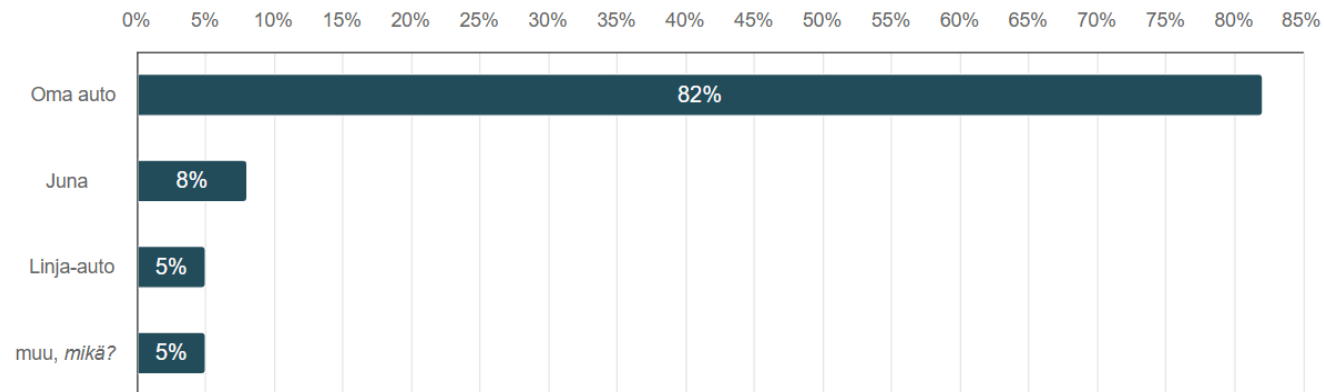
Käyttäytyminen

- Maaseudulle matkustetaan muutaman kerran vuodessa
 - useimmin puolison tai perheen kanssa
 - majoittuen omassa, perheen tai vuokrattavassa mökissä
 - omalla autolla

Millä matkustat yleisimmin maaseudulle?

Valitse yksi vaihtoehto.

Vastaajien määrä: 945



- Etätyön ja matkustamisen yhdistäminen on yleistynyt koronapandemian myötä.



Tietoisuus

- Tietoa kohteen matkailupalveluista haetaan pääosin digitaalisista kanavista:
 - kohteen ja palveluyritysten verkkosivuilta
 - Google-kartoilta ja Google-haulta
 - blogeista, podcasteista
 - some-kanavilta
 - arvosteluista (Google, TripAdvisor)
- Ei-digitaalisista kanavista suosituimmat ovat lähipiirin ja paikallisten suositukset sekä messut ja ”puskaradio”.
 - Lehtimainokset eivät toimi, mutta lehtijutut / uutiset innostavat.
 - Tienvarsimainonta ja esitteet eivät enää ole tehokkaita.



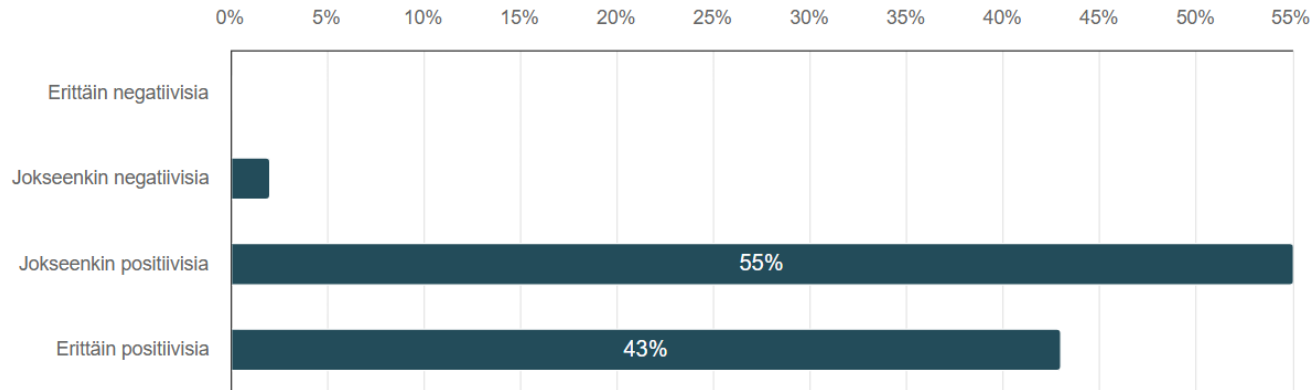
Tyytyväisyys

- Maaseutumatkailun palveluihin ollaan yleisellä tasolla tyytyväisiä.

Millaisia kokemuksia sinulla on ollut maaseutumatkailun palveluista aiemmin?

Valitse yksi vaihtoehto.

Vastaajien määrä: 985



Asiakkaat arvostavat maaseudun palvelussa aitoutta, elämyksellisyyttä, ystävällisyyttä, lähiruokaa, luontoa ja rauhaa.



Eniten tyytymättömiä asiakkaat ovat hinta-laatusuhteeseen, digitaaliseen ja fyysiseen saavuttamattomuuteen, asiakaspalvelun laatuun sekä siisteyden tasoon.



Euroopan unionin
osarahoittama

Johtopäätöksiä

- Asiakkaat kokevat maaseutumatkailua ainutlaatuisena ja arvokkaana. Maaseutumatkailussa on **paljon potentiaalia, mutta myös tehtävää** matkailukokemuksen parantamiseksi.
- **Asiakaslähtöinen tuotteistus**, yhtenäinen alueellinen palvelutarjonta ja viestinnän kehittäminen ovat avainasemassa maaseutumatkailun houkuttelevuuden lisäämisessä ja sen ainutlaatuisen arvon vahvistamisessa.
- Palveluja tulisi kehittää **alueellisesti yhtenäisemmiksi**, luoda palveluyhdistelmiä sekä saattaa tietoa alueen eri palveluista helposti asiakkaiden saataville.
- Matkailupalveluihin tulisi tarjota mahdollisuus **saapua ilman omaa kulkuneuvoa** ja tieto tästä tulisi olla helposti saatavilla.
- Palveluiden **saatavuudesta sesonkien ulkopuolella ja ilta-aikoihin** tulisi huolehtia.

