

PANDATALON AVAJAISVIIKKOJEN KÄVIJÄT TYYTYVÄISIÄ KOKEMAANSA

Jopa 97 % Ähtäriin matkailualueen kävijöistä kokee, että vierailu vastaa odotuksia tai jopa ylittää ne. Kävijöistä 73 % tietää tulevansa Ähtäriin todennäköisesti myös uudelleen ja 89 % suosittelisi aluetta melko tai hyvin todennäköisesti ystävilleen. Nämä tiedot selviävät Pandatalon avauduttua teetetyistä kävijätutkimuksesta, johon vastasi talvilomaviikkojen 8 - 9 aikana yhteensä 208 matkailualueen asiakasta.

Pandat olivat ehdottomasti tärkein syy matkustaa Ähtäriin (86 % vastaajista). Millainen siis on tyypillinen "pandamatkailija"? Tutkimuksen mukaan ensikertalaisia Ähtäriin oli neljännes vastanneista (26 %), ja tyypillisin vierailija oli matkassa 2. tai 3. kertaa (35 % vastanneista). Matkailijat tulivat pääosin Länsi-Suomen alueelta (45 %) sekä pääkaupunkiseudulta (34 % vastaajista). Perheen kanssa matkustavia oli 2/3 osa kävijöistä (65 %). Puolet majoittui matkalla vähintään yhden yön, ja näistä 63 % maksullisessa majoituksessa.

Kävijätutkimuksessa selvitettiin myös asiakastytyvyyttä. Alueen siisteys, henkilökunnan ystävällisyys, parkkipaikat sekä turvallisuus saivat vastaajilta parhaat arvostukset (ka. 4,4 - 4,5 asteikolla 1 - 5). Samoin oltiin tyytyväisiä alueen luonnonmukaisuuteen ja luontoon sekä eläinpuistoon. Vastaavasti kehityskohteiksi mainittiin muun muassa oheispalvelut ja ohjelmat sekä tiedonsaanti, esim. opasteet.

Asiakasymmärrys osana matkailuyritysten palvelumuotoilua

Tutkimuksen tilaajana toimi Ähtäriin Eläinpuisto Oy:n ja Haaga-Helia Ammattikorkeakoulun yhteistyöhanke Ähtäri Zoo Panda Visit, joka saa rahoituksensa Etelä-Pohjanmaan ELY-keskuksen kautta Euroopan maaseuturahastosta. Haastatteluista vastasivat SEDU Ähtäriin matkailualan opiskelijat. Tutkimustuloksia hyödynnetään hankkeen palvelumuotoiluprosesseissa, joissa on mukana lähes 30 eteläpohjalaista matkailutoimijaa.

-Palvelumuotoilussa asiakasymmärrys on kaiken keskiössä. On tärkeää tunnistaa asiakasprofiilit eli millaiselle käyttäjäkunnalle palveluita kehitetään, toteaa Ähtäri Zoo Panda Visit -hankkeen projektipäällikkö Satu Keski-Valkama. Tutkimuksesta saamme perustietoa muun muassa matkailijoiden viipymästä, matkaseurueiden kokoonpanosta sekä toiveista oheispalveluiden suhteen. Tätä kaikkea hyödynnämme palveluiden kehittämisessä. Tutkimukselle tullaan toteuttamaan myös seurantatutkimus myöhemmin hankeaikana.

Lisätiedot:

tutkimuspäällikkö Petteri Ohtonen, Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu, p. 040 826 8183,

petteri.ohtonen@haaga-helia.fi

projektipäällikkö Satu Keski-Valkama, Ähtäri Zoo p. 044 539 3550, satu.keski-vaalkama@ahtarizoo.fi
Ähtäri Zoo Panda Visit -hanke (35781)



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin