

SODANKYLÄN HILJAISET SIGNAALIT: Mitä matkailijat kertovat meille – myös rivien välistä?

Aineisto: noin 1 000 vastaajan matkailijakysely on kerätty vuonna 2026. Alla laadullinen ensitulkinta avoimista vastauksista, ei vielä määrällinen analyysi. Alle on kerätty joitakin, mistä voidaan tulkita aiheita tuleviin matkailun ennakkoinnin työpajoihin syksyille 2026.

1. Matkailija ei löydä sitä, mitä Sodankylässä jo on.

Signaali: "Tietoja reiteistä oli vaikea löytää." "Pysähdyimme lounaalle. Jos olisi ollut tietoa alueen palveluista, olisimme saattaneet käydä muuallakin." Myös paikalliset kertovat, etteivät tiedä kaikista tarjolla olevista palveluista.

Mitä tämä kertoo? Ongelma ei aina ole tarjonnan puute vaan löydettävyyys, tiedon ajantasaisuus ja palveluiden yhdistämisen vaikeus.

Ennakoi näin: Kokoa palvelut, reitit, tapahtumat, aukioloajat ja kulkuyhteydet helposti löydettäväksi kokonaisuudeksi. Tarjoa ohikulkijalle syy viipyä tunti pidempään.

2. Asiakas haluaisi viipyä, mutta palvelut eivät mahdollista sitä.

Signaali: Ravintoloiden ja kahviloiden aukioloajat, iltaruokailun puute, vähäiset sadepäivän aktiviteetit sekä sesonkien ulkopuolella sulkeutuvat palvelut toistuvat vastauksissa.

Mitä tämä kertoo? Asiakkaan tarve ei noudata yrityksen aukioloaikoja tai matkailusesonkia. Palvelun puuttuminen juuri tarpeen hetkellä voi katkaista vierailun.

Ennakoi näin: Selvitä, milloin asiakkaat saapuvat, missä he yöpyvät ja mitä he etsivät iltaisin, viikonloppuisin ja eri vuodenaikoina. Kokeile yhteisiä aukioloaikoja, pop up -palveluita ja yrittäjien yhteistyötä.

3. Välimatka ei ole vain kilometrejä – se on saavutettavuuden kokemus.

Signaali: "Pitkät välimatkat ovat etelän ihmiselle oikeasti pitkiä." Julkisen liikenteen puute, epäselvät lähtöpaikat, pysäköinti ja puutteelliset reittiohjeet vaikeuttavat liikkumista.

Mitä tämä kertoo? Kohde voi olla kartalla lähellä, mutta asiakkaalle käytännössä saavuttamaton. Ilman omaa autoa tai paikallistuntemusta moni mahdollisuus jää käyttämättä.

Ennakoi näin: Kerro matka-ajat, lähtöpaikat, pysäköinti, reittien vaikeustaso ja kuljetusvaihtoehdot selkeästi. Tarkastele yhteiskuljetuksia ja opastettuja retkiä.

4. Asiakas kaipaa aitoutta, mutta aitous ei yksin riitä palveluksi.

Signaali: Sodankylää kuvataan rauhalliseksi, aidoksi, omaperäiseksi ja luonnonläheiseksi. Toisaalta osa kokee keskustan ankeaksi, tekemisen vähäiseksi tai matkailutarjonnan hajanaiseksi.

Mitä tämä kertoo? Sodankylän ei tarvitse muuttua Levistä tai Rovaniemestä tehdyksi kopioksi. Sen pitää auttaa asiakasta kokemaan juuri se, mikä tekee Sodankylästä erityisen.

Ennakoi näin: Tee paikallisesta kulttuurista, historiasta, ihmisistä, luonnosta ja elinkeinoista helposti lähestyttäviä kokemuksia. Yhdistä paikalliset toimijat, kulttuuri ja matkailijat.

5. Kasvu ei ole kaikkien asiakkaiden tavoite

Signaali: Osa toivoo lisää palveluita ja matkailijoita. Osa pelkää luonnon kulumista, hintojen nousua ja paikallisten tarpeiden jäämistä matkailun varjoon. Samalla kysytään, hyödyttääkö matkailu myös paikallisia.

Mitä tämä kertoo? Matkailun hyväksyttävyyttä ei synny pelkästään kävijämäärästä tai uusista palveluista. Se syntyy siitä, että kehitys koetaan hyödylliseksi, oikeudenmukaiseksi ja Sodankylän arvojen mukaiseksi.

Ennakoi näin: Kysy sekä matkailijoilta että paikallisilta, millaista matkailua halutaan. Kehitä ratkaisuja, jotka palvelevat molempia ja huomioivat luonnon kantokyvyn.

Mitä emme vielä osaa hyödyntää?

Aineistossa näkyy merkkejä myös tarpeista, joita asiakas ei välttämättä osaa nimetä valmiiksi:

- **Sadepäivän ja hiljaisen illan tarve:** mitä tehdä, kun ulkoilu ei onnistu tai ravintolat ovat kiinni?
- **Helppouden tarve:** miten löytää sopiva retki, ymmärtää reitti ja päästä perille ilman paikallistuntemusta?
- **Turvallisuuden ja varmuuden tarve:** mistä tietää, että palvelu on auki, retki toteutuu ja kohteeseen pääsee?
- **Yhteyden tarve:** miten matkailija pääsee kohtaamaan paikallista kulttuuria ja ihmisiä aidosti?
- **Palvelun yksilöllisyyden tarve:** miten perheet, koiran kanssa matkustavat, erityisruokavaliota noudattavat ja eri kieliä puhuvat löytävät itselleen sopivan vaihtoehdon?

Call for action: Mitä Sodankylän kannattaa tehdä seuraavaksi?

Valitaan kolme käytännön kokeilua:

1. **Löydettävyyden pikaparannus:** kootaan ajantasainen tieto olemassa olevista palveluista, reiteistä, aukioloajoista ja kuljetuksista yhteen helposti käytettävään näkymään.
2. **Asiakkaan päivän palvelupolku:** testataan, miten vierailija pärjää saapumisesta ruokailuun, tekemiseen ja iltaan – myös ilman autoa tai hyvällä säällä.
3. **Paikalliset ja matkailijat yhdessä:** tunnistetaan yksi uusi palvelu tai elämys, joka tuo matkailutuloa mutta parantaa samalla paikallisten arkea.

Yhteinen periaate: Älä kysy vain, mitä Sodankylästä puuttuu. Kysy, missä kohtaa asiakkaan matka katkeaa, mahdollisuus jäädä huomaamatta tai hyvä kokemus jäädä syntymättä.

Siellä ovat Sodankylän hiljaiset signaalit – ja usein myös nopeimmat mahdollisuudet parantaa asiakaskokemusta. Joskus paras kokemus syntyy siitä, että reagoidaan siihen mitä asiakas ei huomannut tarvitsevänsä.