KIDEVE
Elinkeinopalvelut - Kittilä

Levi

Toimialakohtaisten tulevaisuustyön jalkautustyöpajat

Kideve elinkeinopalvelut, Kittilä

YHTEENVETO, työpajat 1, 2 & 3

KIDEVE Elinkeinopalvelut - Kittilä | Kittilä | Lapin liitto | Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020 | Euroopan unioni

www.arctic-factory.com

Yhteenveto kahden tulevaisuuskuvien jalkauttamistyöpajan keskusteluista

15.-16.5.2023

Johdanto

Toimialakohtaisten tulevaisuustyön jalkautustyöpajat Levillä kokosivat kahteen työpajaan toukokuun puolessa välissä yhteensä noin 40 yrittäjää ja työntekijää. Jalkauttamistyöpajojen alustuksena kuultiin tulevaisuuskuvatyön tulokset ja yhteisessä työskentelyssä kokonaisuutta lähdettiin jalkauttamaan organisaatioiden toimintaan,

Työskentelyssä kokonaisuutta lähestyttiin kolmen teeman kautta. Teemat olivat asiakaskokemus, vastuullisuus ja yhteinen tekeminen. Työpajoissa keskusteltiin näistä kolmesta teemasta ja niihin liittyvistä yhteisistä intresseistä, minkä jälkeen kukin organisaatio laati kolme lupausta, jotka konkretisoivat sitä, mitä organisaatiot sitoutuvat tekemään asian edistäiseksi seuraava npuolen vuoden aikana.

Yhteisesti teemoihin palataan syksyn Kipinä-päivillä.

ARCTIC FACTORY

Ohjelma

Toimialakohtaisten tulevaisuustyön jalkautustyöpajat, Levi

OSIO 1 - Sisällöt tutuiksi

Tervetuloa & alustus päivän teemaan- 30 min
Miksi olemme täällä tänään & Levin tulevaisuustyön ja
Strategia 2030 läpikäynti, Satu Pesonen

Yhteinen keskustelu ja tärkeimmät painopisteet, 45 min
Tulevaisuustyön sisältöjen yhteinen läpikäyminen ja pääkohtien nostaminen sekä läpikäynti siitä miten teemat suhtautuvat yritysten ja työntekijöiden arkeen.
Julius Oförsagd, Arctic Factory

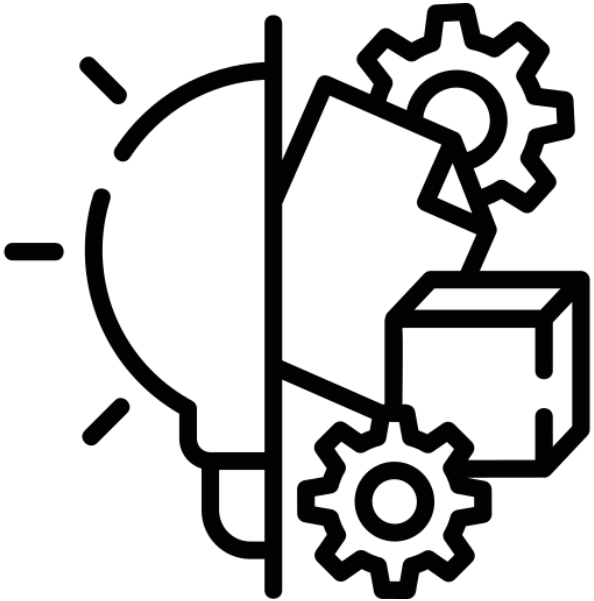
TAUKO

OSIO 2 - Jalkauttaminen arkeen

Kolmella lupauksella osaksi arkea - Yhteinen keskustelu, 30 min
Miten yhteinen alueen suunnitelma muuttuu arjen teoiksi.
Julius Oförsagd, Arctic Factory

Organisaatiokohtainen suunnitelma - Työpajatyöskentelyä, 40 min
Jokainen organisaatio määrittelee itselleen kolme konkreettista tekoa seuraavalle puolelle vuodelle, joiden avulla tehty yhteinen tulevaisuuskuva muuttuu todeksi,
Julius Oförsagd, Arctic Factory

Yhteenveto ja seuraavat askeleet - 20 min
Käydään läpi työskentelyn anti, tehdään yhteinen loppuyhteenveto
ja sovitaan seuraavat askeleet.
Julius Oförsagd, Arctic Factory



Jalkautustyöpajojen lopputulemana on yhdessä eri alojen toimijoiden kanssa läpikäyty tulevaisuuskuva sekä organisaatiokohtaiset suunnitelmat strategian jalkauttamiselle.

Levi

STRATEGIA 2030

MISSIOMME
Arktisen alueen parhaat palvelut vastuullisesti ja elämyksellisesti.

LUPAUKSEMME
Leviin on helppo rakastua!

TARKOITUKSEMME
Elämästä merkityksellisempää.

VISIOMME
Vain yksi on Levi!

2030
TASAPAINO
YHTEISÖ
LAADUKKUUS
SOLEKKO TEHÄ!

YMPÄRISTÖKOKEMUS
ELINVOIMAA LUONNOSTA

YHTEISÖKOKEMUS
LEVI ON KOTI

YRITTÄJÄKOKEMUS
KUMPPANEISTA HALUTUIN

ASIAKASKOKEMUS
ASIAKAS ON VIERAAMME

VASTUULLISUUS
POHJOISEN KESTÄVIN

LIIKETOIMINTA
YMPÄRIVUOTINEN KASVU

TRENDIT
Turvallisuus
Paikallisuus
Hybridi
Aitous

TYÖPAJOIHIN VALITUT KEHITTÄMISEN PAINOPISTEET

ASIAKASKOKEMUS

VIERAANVARAISUUS
SAAVUTETTAVUUS & LIIKKUMINEN
TASAPAINO
LAATU

KESTÄVYYS, VASTUULLISUUS

KIERRÄTYS & SIISTEYS
RAKENTAMINEN
EKOLOGISUUS
ENERGIA
SOSIAALINEN & KULTTUURINEN VASTUU

YHDESSÄ TEKEMINEN

- *"Se on vain tekemistä vaille valmis!"*
- *Stressata tai empiä ei kannata, sillä muuta ei tarvita kuin toimeen tarttumista.*
- *Rohkea, aktiivinen ja optimistinen tapa suhtautua kaikkeen tekemiseen.*

Keskustelussa esiin nousseet teemat

Vieraanvaraisuus

Tulevaisuuskuvatyön mukaisesti Levillä halutaan puhua asiakkaiden ja matkailijoiden sijaan vieraista. Vieraanvaraisuus voi kuitenkin tarkoittaa yhdelle yhtä ja toiselle toista, joten on yhdessä kyettävä vastaamaan alla olevan kaltaisiin kysymyksiin jotta kokonaisuus hahmottuu samankaltaisena.

Mitä vieraanvaraisuus tarkoittaa?
Miten saadaan ihmiset ajattelemaan, että he tulevat Leville vieraaksi "kotiin"?
Me ajattelemme, että tämä on meidän koti mutta ajattelevatko matkailijat niin?
Miten saadaan kaikki toimijat samalle aaltopituudelle yhteisten asioiden suhteen?
Miten saadaan toimintamallit yhteisiin toimintaprosesseihin, jotta kaikki toimijat tunnistavat, että "meillä Levillä toimitaan näin"?
Kentällä on monenlaisia toimijoita, miten saadaan kaikki yhteisten tärkeiden asioiden äärelle?

ARCTIC FACTORY

Keskustelussa esiin nousseet teemat

Asiakaskokemus

- Konkreettiset asiat, siisteys, palvelupolku, mennäänkö minimum-tasolla, pyritäänkö wow-elämykseen. Kokonaisvaltaisen osto- ja palvelupolun optimointi.
- Asiakaspolun keskeneräisyys monin paikoin. Jos jokin osa-alue on keskeneräisen, koko asiakaskokemus voi romuttua.
- Henkilökunnan osaaminen ja asenne, miten kerrotaan ja sanallistetaan kohteista yms. Asiakkaan kuuntelun taito. Ei tyydyttäisi minimi-tasoon.
- "Väliesihenkilötason" työntekijöiden/esimiesten systemaattinen koulutus - "Levin palveluakatemia"
- Ympärivuotisten työpaikkojen luominen. Tekijöiden osallistaminen kehittämiseen ja kehittymiseen.
- Sesonkityöntekijöiden hyvinvoinnista huolehtiminen.
- Ystävällinen, laadukas palvelu kaikki prosessin osat lävistäen.
- Turvallisuus kaikilla eri tasoilla ja ulottuvuuksissa. Sen systemaattinen huomiointi.
- Alueen kokonaisvaltainen siisteys.
- Kanta-asiakkuus -> miten palaava asiakas on meille tärkeä, jotka haluavat tulla vuodesta toiseen.
- Viestintä kaikille ymmärrettävää, kaksisuuntaista, toimii molempiin suuntiin.
- Tuntisimme tuotteemme Levillä, myös "naapurin jousiammuntaviikot" ja niistä voidaan viestiä omille asiakkaille..
- Perehdytykseen panostaminen, erityisesti sesonkityöntekijät.
- Leviläiset voivat viestitä, että "tämä on minun koti, käyn tuolla lenkkipolulla." Miten koti-näkökulma olisi aito, jotta se, että kaksi viikkoa asuneen sesonkityöntekijän lause "Näin meillä täällä Lapissa tehdään" olisi aito. Miten palvelu ja palvelukokemus tarinallistetaan ilman, että se on päälleliimattua.
- Levi-tasoinen palautekanava josta ne ohjautuvat oikeisiin osoitteisiin. Destinaatiotasoinen asiakaskokemuksen hallintajärjestelmä.

Asiakaskokemusteeman nostot

- Ihminen ihmisenä
- Alueen yhtenäisyys
- Yhteinen suosittelukulttuuri
- Vastavuoroisuus
- Vieraan nostaminen keskiöön
- Pidetään huolta työntekijän jaksamisesta, jotta hän jaksaa huolehtia vieraasta
- "Kotoisuus", hoksautetaan vierasta siitä, että hän on vieraanamme
- Asiakkasprofiilien tunnistaminen
- Asiakaspolkujen eheydyn suunnittelu
- "Saavu vieraana - lähde rakastuneena"
- "Levin palveluakatemia"

ARCTIC FACTORY

Keskustelussa esiin nousseet teemat

Vastuullisuus

- Vastuullisuus johtamisessa. Näytetään esimerkkiä ja perehdytetään kunnolla. Esimiesten kouluttaminen vastuullisuuteen liittyen. Miten voidaan kerätä dataa johtamisen tueksi?
- Roskien lajittelun ja kierrättämisen yhteiset infrat ja prosessit kuntoon.
- Yhteinen vastuu puhtaudesta. Siisteyteen liittyvä viestintä (myös eri kielillä).
- Yritysten ympäristöohjelmat, STF prosessi maaliin asti (merkintä saatu). Yhteinen into. "Olisi selviö, että jos toimit Levillä, niin sinulla on ympäristöohjelma." Aluesertifikaatin saaminen edellyttää firmoja.
- Esimerkkinä oleminen.
- Saavutettava vastuullisuus. Yhdenvertaisuus. Yhteinen ihmisarvo, kaikki olisi oikeasti tervetulleita. Kun rakennetaan niin tehdään esteettömiä ja kestäviä ratkaisuja.
- Step by step -ajattelu, mitä on jo saavutettu. Tavoitteiden mittarointi ja onnistumisen juhlistaminen.
- Levi työllistäjänä, mikä on työnantajien vastuullisuusmielikuva ulospäin.
- Sosiaalinen vastuullisuus. Aito yhteistyö eri toimijoiden kesken.
- Lähipalveluiden tukeminen.
- Ympärivuotisuuden tukeminen, jotta olisi järkevämpää rakentaa ympärivuotista kantaa.
- Yhteinen minimilaatu alueella
- Miten varmistetaan, että työntekijöillä on yhtenäinen "työntekokokemuksen" polku? Miten edistetään työntekijöiden tutustumista toisiinsa?
- Yhteinen keskustelu paikallisten sidosryhmien kanssa.
- Maanomistajien yhteisöfoorumi.
- Vieraiden osallistaminen vastuulliseen toimintaan, Miten heitä ohjeistetaan ja tsempataan siihen, miten se mahdollistetaan? - "don't be stupid" -kuvan vahvistaminen - "pidä hauskaa perseilemättä"
- Minkälainen malli on sille, että vaikka tulet "tekemään rahaa vain sesongiksi" niin pakotetaan kantamaan vastuun kestävyydestä ja vastuullisuudesta.

Vastuullisuus ja kestävyys

- Kierrätys; tehdään se niin helpoksi, että se on helppo toteuttaa
- Jatkuva roska päivässä – kampanja sekä vieraat että koko yhteisö, tapa toimia
- Ollaan vastuullisia työnantajia, perehdytetään ja opastetaan. Näytetään esimerkkiä
- Positiivisen kautta, ei kieltojen ja käskyjen kautta
- Yhdenvertaisuus
- Esteettömyys
- Sosiaalinen vastuullisuus ja yhteistyö

ARCTIC FACTORY

Keskustelussa esiin nousseet teemat

Yhdessä tekeminen

- Kun tehdään yhdessä, niin päämäärään pitää olla selkeä.
- Suvaitsevaisuus, kaikki on tervetulleita,
- Aitoa yhteydenpitoa.
- Miten eri asiakas- ja käyttäjäsegmentit on tuotu esille. Miten esimerkiksi vähemmistöt ja heidän tarpeet?
- Leviläisyys. Yhteismarkkinointi. Kuinka iso kynnys pienellä yrityksellä on lähteä mukaan? Vapaamatkustajia on mukana. Alkupanos ei saisi olla liian iso.
- Miten yhdessä olemiseen sitoutetaan. "kun sesonkityöntekijät tulevat niin pitävät niin kuin kotona" - miten perehdytetään ja otetaan mukaan?
- Miten Levi-passi -konseptia voidaan hyödyntää koti-fiilikse kehittämisessä - Levi Lupaus.
- Yhdessä tekeminen, tullaan tutuiksi, tiedetään naapurit. Yrittäjäyhteisön keskinäinen yhteisöllisyys; yhteiset foorumit ja tapahtumat jne
- Kehutaan myös toista koska se sataa myös omaan laariin.
- Ei puhuta minusta vaan meistä ja meidän palveluista. -> miten tätä voidaan jatkokehittää. Kehu ja tue paikallista. Vertaistukiryhmä.
- Ympärivuotisuuden kehittäminen. Kaikki osallistuu, myös isot ketjut kehittämiseen. Kesämatkailun kehittäjät, pieniä paljon mukana mutta isot ketjut puuttuu.
- Rusinat pullasta -ajattelu ei sovi tänne. Tietyt toimijat kantavat ympärivuotisuuden vastuun. -> vaikuttaa myös rekrytointiin.
- Miten saadaan yhteinen henkinen statement, johon kaikki voivat yhtyä?
- Yhteistyöfoorumin perustaminen, joka kokoontuu säännöllisesti.

Yhdessä tekeminen

- Yhteisen päämäärään selkeyttäminen ja "yhteisten vihollisten" tunnistaminen
- Yhteinen strategia mukaan perehdyttämisprosesseihin
- Leviläisyyden yhteinen edistäminen.
- Yhteisöllisyyden edistäminen
- Yhteinen markkinointi siten että se olisi mahdollisimman monelle mahdollista
- Kaikki mukaan kehittämiseen, niin isot kuin pienet
- Kesämatkailun yhteinen kehittäminen.

ARCTIC FACTORY

KIDEVE Elinkeinopalvelut - Kittilä

Kittilä

LAPIN LIITTO

Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020

Euroopan unioni

ARCTIC FACTORY

www.arctic-factory.com