



Toimialakohtaisten tulevaisuustyön jalkautustyöpajat

Kideve elinkeinopalvelut, Kittilä

YHTEENVETO, työpajat 1 & 2



Kittilä



LAPIN LIITTO

Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020



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 lupausa, jotka konkretisoivat sitä, mitä organisaatiot sitoutuvat tekemään asian edistämiseksi seuraava npuolen vuoden aikana.

Yhteisesti teemoihin palataan syksyn Kipinä-päivillä.

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

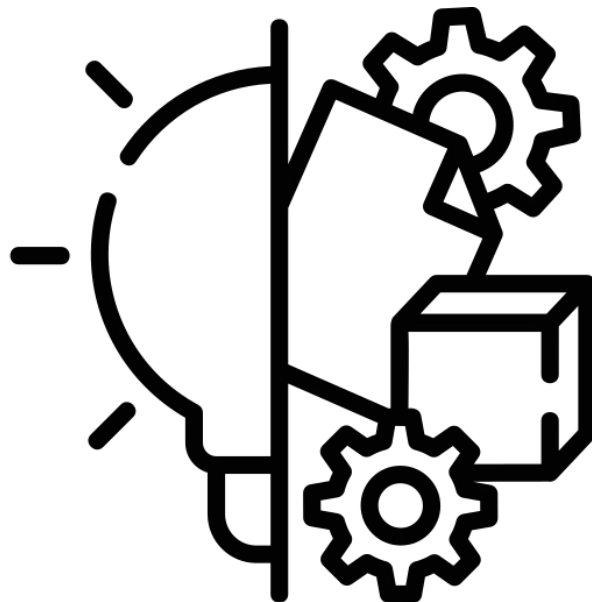
Jokainen organisaatio määrittelee itselleen kolme konkreettista tekoa seuraavalle puolelle vuodelle, joiden avulla tehty yhteinen tulevaisuuskuva muuttuu todeksi,

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.



STRATEGIA 2030

TRENDIT

Turvallisuus
Paikallisuus
Hybridi
Aitous

MISSIONME

Arktisen alueen parhaat
palvelut vastuullisesti
ja elämyksellisesti.

LUPAUKSEMME

Leviin
on helppo
rakastua!

TARKOITUKSEMME

Elämästä
merkityksellisempää.

VISIONME

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

ASUKKAAT

Ainutlaatuiset
TUOTTEET

Aidoimmat
PALVELUT

Houkuttelevimmat
RATKAISUT

Toimivimmat
ALUSTAT

HENKILÖKUNTA

VIERAAT

YRITTÄJÄT

KUMPPANIT

Levi on nyt
AVOIN
ENERGINEN
MENEVÄ
ROHKEA

RAUHOITTUMINEN
HEMMOTTELU
INSPIROITUMINEN
AKTIVOITUMINEN

Levi on 2030
HUOLTAPITÄVÄ
RAIKAS
RAUHALLINEN
REHELLINEN

RINTEITA 43
HISSEJÄ 27
RAVINTOLOITA 66
VUOTEITA 247
KÄVLÖITÄ 6007

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?

Keskustelussa esiin nousseet teemat

Asiakaskokemus

- Konkreettiset asiat, siisteys, palvelupolku, mennäänkö minimum-tasolla, pyritäänkö wow-elämykseen.
- Henkilökunnan osaaminen ja asenne, miten kerrotaan ja sanallistetaan kohteista yms. Asiakkaan kuuntelun taito. Ei tyydyttäisi minimi-tasoon.
- Ystävällinen, laadukas palvelu kaikki prosessin osat lävistäen. Turvallisuus, 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.
- Sesonkityöntekijöiden hyvinvoinnista huolehtiminen.
- Asiakaspolut keskenäisyys monin paikoin. Jos jokin osa-alue on keskeneräisen, koko asiakaskokemus voi romuttua.
- Leviläiset voivat viestittää, 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.

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
- Asiakasprofiilien tunnistaminen
- Asiakaspolkujen eheydyn suunnittelu
- "Saavu vieraana - lähde rakastuneena"



Vastuullisuus

- Vastuullisuus johtamisessa. Näytetään esimerkkiä ja perehdytetään kunnolla.. Esimiesten kouluttaminen vastuullisuuteen liittyen.
- Roskien lajitteun ja kierrättämisen yhteiset infrat ja prosessit kuntoon.
- Yhteinen vastuu puhtaudesta. Siisteyteen liittyvä viestintä (myös eri kielillä).
- Yritysten ympäristöohjelmat, STF maaliin asti (merkintä saatu). Yhteinen into. Olisi selviö, että jos toimit Levillä, niin sinulla on ympäristöohjelma.
- Esimerkkinä oleminen.
- Saavutettava vastuullisuus. Yhdenvertaisuus. Yhteinen ihmisarvo, kaikki olisi oikeasti tervetulleita. Kun rakennetaan niin tehdään esteettömiä ja kestäviä ratkaisuja.
- Step -ajattelu, mitä on jo saavutettu. Tavoitteiden mittarointi ja onnistumisen juhlistaminen.
- Levi työllistäjänä, mikä on työnantajavastuullisuusmielikuva 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?

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

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? Vpaamatkustajia 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-filikse kehittämisessä - Levi Lupaus.
- Yhdessä tekeminen, tullaan tutuiksi, tiedetään naapurit,
- 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.
- Kaikki osallistuu, myös isot ketjut. 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?

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.



