KORKEASAAREN ELÄINTARHA

Viraston toimintaympäristön muutokset

Toimintaympäristön muutosten vaikutukset 2014 talousarvioon

Itäisen kantakaupungin kehittäminen ja uudisrakentaminen Kalasataman ja Suvilahden alueella vaikuttavat osaltaan siihen, että Korkeasaaren saavutettavuus keskusta-alueelta koetaan jatkossa vaivattomammaksi. Liikenneyhteys kevyenliikenteen Isoisän sillan kautta Mustikkamaalta Kalasatamaan parantaa jatkossa olennaisesti tavoitettavuutta. Kruunusiltojen suunnittelun eteneminen edellyttää Korkeasaarelta arviointia yleisövirtojen ohjauksen osalta.

Hyväosaisuus ja syrjäytymisriskit kasaantuvat; tuloerot vaikuttavat mm kuntalaisten riippuvuuteen kunnan tuesta ja edullisista palveluista ja toisaalta osa väestöstä ja asiakkaista on halukkaita maksamaan enemmän laadukkaista vapaa-ajan palveluista. Heikkojen kasvunäkymien johdosta työttömyyden ennustetaan kasvavan ainakin 2013 aikana. Suomen työikäisen väestön vähenee keskimäärin 17 000 henkeä vuodessa.

Korkeasaaren eläintarhan toiminnan kannalta yhteiskunnan kehitystrendeinä on tulevaisuudessa otettava huomioon:

- Vapaa-ajan merkitys korostuu ja vapaa-aikaa jakaantuu toisille liikaa ja toisille liian vähän. Ihmiset ovat jatkossa nykyistä kriittisempiä sen suhteen mihin he vapaa-ajan käyttävät
- Ympäristötietoisuus ja luontoarvojen merkitys lisääntyvät kulutuskäyttäytymisessä ja vapaa-ajan valinnoissa.
- Vapaa-aikaan panostetaan entistä enemmän ja samalla vaatimustaso vapaa-ajan palveluja kohtaan nousee.

Kuntalakiuudistus tullee vaikuttamaan kunnallisten vapaa-ajanpalveluiden organisoimiseen ja mahdolliset vaikutukset tulee ottaa huomioon myös Korkeasaaren eläintarhan osalta.

Korkeasaari jatkaa selvitystyötä vaihtoehtoisista hallintomalleista.

Förändringar i verkets omvärld

Hur förändringar i omvärlden påverkar budgeten för år 2014

Arvio palvelujen kysynnän ja tuotantotapojen kehityksestä 2014–2016

Pääkaupunkiseudulla asukkaiden vaatimukset, arvostukset ja tarpeet sekä vapaa-aikapalveluiden määrä, laatu ja

Bedömd utveckling i efterfrågan på tjänster och i produktionssätten 2014–2016

monipuolisuus vaikuttavat siihen, että kilpailu on tasaisesti lisääntynyt eikä ole odotettavissa, että vapaa-aikapalveluiden merkitys lähiaikoina muuttuisi olennaisesti. Palveluilta odotetaan jatkossa nykyistäkin enemmän sisältöä ja laatua.
Korkeasaaren eläintarhan asiakkaista arviolta 40 % asuu pääkaupunkiseudulla ja noin 20 % on helsinkiläisiä. Pääkaupunkiseudun asiakkaista noin 60 % on aikuisia ja vain 3 % eläkeläisiä. Ulkomaalaisia arvioidaan olevan 12 % ja heistä aikuisia on noin 80 %. Kävijämäärät ovat viime vuosina olleet hieman alle 0,5 miljoonaa ja suurin osa asiakkaista käy Korkeasaaressa heinä- ja elokuussa.
Tavoite on jatkossakin houkutella lisää asiakkaita kesäsesongin ulkopuolella. Tämä edellyttää kehittämistoimia sekä palveluihin että tiloihin, jotta asiakaskokemus kelissä kuin kelissä olisi houkutteleva. Asiakastiloihin ja oheispalveluihin panostamalla arvioidaan, että kävijämääriä sesongin ulkopuolella kyetään lisäämään noin 50 000 vuoteen 2016 mennessä
Eläintarhan perinteisten palveluiden lisäksi jatkossa kasvua haetaan tapahtumatarjontaa kehittämällä, oheismyyntituotteilla ja sähköisillä palveluilla. Vuonne 2014 eläintarha tulee saavuttamaan 125 vuoden iän ja vuoden aikana Korkeasaaren eläintarhan uskotaan kiinnostavan julkisuutta ja houkuttavan tavanomaista enemmän kävijöitä. Juhlavuoden aikana tullaan myös järjestämään runsaasti toimintaa ja tapahtumia.

Kilpailuttaminen

Vuoden 2013 aikana Korkeasaaren eläintarha kilpailuttaa siivouspalvelunsa ja eräitä muita toimittajia sekä valmistautuu vuoden 2014 aikana tuleviin ravintola- ja kioskipalveluiden sekä matkamuistomyymälöiden ja vesiliikennöinnin kilpailutukseen. Kilpailutuksissa tehdään yhteistyötä kaupungin muiden hallintokuntien kanssa.

Riskienhallinta

Eläintarhan toiminnan kannalta olennainen tunnistettu riski liittyy rakennuskannan heikkoon kuntoon, joka vaikuttaa sekä asiakaskokemukseen että eläintilojen toimivuuteen. Olennaista on myös onnistua vuoden 2014 lopussa tapahtuvassa oheispalveluiden kilpailutuksessa.
Tulokehityksen kannalta riskejä ovat mm millainen sää on lyhyen huippusesongin aikana ja miten onnistutaan palvelujen markkinoinnissa.

Konkurrensutsättning

Riskhantering

Kaupungin strategiaohjelma viraston toiminnassa

Strategiaohjelman toteuttaminen viraston toiminnassa

Korkeasaaren tehtävä, luonnon monimuotoisuuden säilyttäjänä, luontotietoisuuden lisääjänä ja virkistävän vapaa-ajanviettomahdollisuuden tarjoajana, mahdollistaa Helsingin vetovoimaisuuden tukemisen, kuntalaisten ja erityisryhmien palvelemisen sekä tulorahoituksen lisäämisen suunnittelukaudella. Eläintarhan toiminta tukee erityisesti strategista tavoitetta Kulttuurista iloa ja vetovoimaa kulttuurista.

- Korkeasaaren eläintarhan palveluja kehitetään kohti aktiivisempia kohtaamisia asiakkaiden kanssa. Panostetaan erityisesti strategian mukaisiin kohderyhmiin.
- Tarjotaan nykyistä enemmän opetus- ja valistusmateriaalia omatoimisesti syventää luontotietoisuutta ja lisätään mahdollisuuksia vuorovaikutukseen sosiaalisen median avulla. Jatketaan yhteistyötä ympäristökeskuksen kanssa Harakan saaren toiminnan osalta ja koulujen luontokerhojen kanssa.
- Syrjäytymisvaarassa oleville kuntalaisille suunnataan palveluja, jotka tukevat heidän aktiivisuutta (suunnatut kokeilut, luontokoulu)
- Ylläpidetään ja kehitetään Korkeasaaren ainutlaatuista puistoympäristöä osana Helsingin historiaa.
- Osallistutaan aktiivisesti itäisen kantakaupungin vapaa-aikapalveluiden ja kaupunkirakenteen kehittämiseen.

Hur stadens strategiprogram följs vid verket

Hur strategiprogrammet följs vid verket

Viraston toimenpiteet kaupungin tuottavuusohjelmassa 2014–2016

Helsingin kaupungin tavoite on tuottavuuden lisääminen kaikissa palveluissaan. Nettobudjetoituna yksikkönä Korkeasaaren eläintarhan tulee lähivuosina pysyä raamin mukaisesti, 720 000 euroa pienemmässä toimintakatteessa kuin vuonna 2012. Vuoden 2013 osalta toimintakate ylittyi vaikka nettomenot pienenivät. Taloudellisen tavoitteen saavuttaminen edellyttää tulotason huomattavaa kasvattamista lähivuosina.

Panostamalla asiakaspalvelun kehittämiseen, oheismyynnin lisäämiseen ja tilojen uudistamiseen voidaan jatkossa lisätä tuloja ja nostaa omarahoitusosuutta. Vuoden 2013 aikana aloitetaan kokeiluluonteisesti

Åtgärder vid verket i stadens produktivitetsprogram 2014–2016

yritysmyyntikampanja ulkoisen toimijan kanssa. Jo kesällä 2013 esitetään pysäköintimaksua perittäväksi henkilöautoille jotka pysäköivät Mustikkamaan liikuntakentälle.
Suurin osa käyttömenoista aiheutuu henkilöstökuluista. Työvuorosuunnittelua tehostamalla työn tuottavuutta pyritään parantamaan lähiaikoina.
Vuoden 2014 aikana jatketaan lisäksi yhteistyöhanketta Tilakeskuksen kanssa, jonka tavoite on laskea olennaisesti tilojen lämmityskuluja.

Viraston henkilöstösuunnitelma 2014–2016

Lähes 80 % eläintarhan työntekijöistä työskentelee suorassa asiakastyössä. Myös eläintenhoitajien työnkuva on kehittynyt kohtia asiakaspalveluammattia. Asiakaspalvelukulttuurin kehittämiseksi on käynnistetty tietoinen pitkäkestoinen ohjelma. Uusia työntekijöitä rekrytoitaessa työn asiakaspalveluluonnetta painotetaan.
Korkeasaaren eläintarhassa on 73 vakanssia, mutta vakituisesti henkilöstötarpeeksi on vakiintunut viime vuosina noin 80. Toiminnan voimakkaasta painottumisesta kesäkuukausille johtuu tarve palkata kesäkuukausiksi kymmeniä määräaikaisia työntekijöitä. Määräaikaisiin tehtäviin haetaan ensisijaisesti työntekijöitä, joita Helsingin kaupungilla on velvoite työllistää työttömyyden perusteella.
Henkilöstön keski-ikä on noin 47 vuotta ja yli 55-vuotiaita on yli kolmannes.
Asiakaspalautteiden perusteella jatkossa tulisikin panostaa nykyistä enemmän asiakkaiden kohtaamisiin. Vuoden 2014 aloitetaankin mittava, koko henkilöstöä koskeva ohjelma asiakaspalvelun kehittämiseksi
Työntekijöiden ikärakenne asettaa haasteita ja samalla mahdollisuuksia. Haasteet aiheutuvat siitä valtaosan työn fyysisesti rasittavaa ammattitaitoa vaativaa ja ikääntyneille työntekijöille on hankala löytää fyysisesti kevyempiä tehtäviä. Toisaalta eläköitymiset mahdollistavat aina tehtävien uuden tarkastelun ja työnkuvien muokkaamisen vastaamaan tulevaisuuden tarpeita.
Vuosina 2013 – 2016 arvioidaan yhdeksän työntekijän jäävän eläkkeelle. Todennäköisesti henkilöstömäärän vähentäminen ei eläköitymisen yhteydessä ole mahdollista sillä työ eläintenhoidossa ja asiakaspalvelussa ei ole nykykeinoin automatisoitavissa. Tehtävänkuvia ja –nimikkeitä sekä koulutusvaatimuksia tullaan kuitenkin muokkaamaan.

Verkets personalplan 2014–2016

Viraston tilankäyttösuunnitelma 2014–2018

Korkeasaaren eläintarhan käytössä olevista tiloista noin 60 % on eläintiloja, eikä niillä ole muita käyttötarkoituksia. Rakennuskanta on vanhaa, osin suojeltua ja epätarkoituksenmukaista tehokkaaseen asiakaspalveluun. Käytössä olevia rakennuksia on 28, joista osaa käytetään vain kesäkaudella.

Korkeasaari ja siihen liittyvä Palosaari on kokonaisuudessaan eläintarhatoimintaan osoitettua puistoaluetta ja ne kuuluvat kokonaisuutena Museoviraston määrittelemiin valtakunnallisesti merkittäviin rakennettuihin kulttuuriympäristöihin. Korkeasaaren rakennuksista 4 on suojeltuja, ja kymmenen rakennusta on historiallisesti tai arkkitehtonisesti / rakennustaiteellisesti sekä ympäristön kannalta hyvin merkittäviä.

Rakennuksista 16 on otettu käyttöön ennen vuotta 1980. Uusia eläintiloja on 2000-luvulla rakennettu vain visenttitallit ja -aitaus.

Korkeasaaren kehittämiseksi on laadittu kymmenvuotinen kehittämissuunnitelma. Suunnitelman toteutuminen edellyttää alueiden kunnostusta ja tilojen uusimista.

Osana kehittämissuunnitelmaa toteutetaan vuosina 2014 – 2016 suunnitelman II-vaihe, johon laaditaan hankesuunnitelmat eläintilojen uudistamisesta, Korkeasaaren kunnallistekniikasta, logistiikasta, kulkuväylistä ja viherrakentamisesta sekä Merellinen Helsinki, Korkeasaaren Itämeri ja Korkeasaaren näyttelyt kehittämishankkeiden toteutuksesta. Hanke toteutetaan osana Korkeasaarta koskevan osayleiskaavan laatimista, yhteistyössä Kaupunkisuunnitteluviraston kanssa.

Verkets plan för lokalanvändningen 2014–2018

Tietotekniikan hyödyntäminen ja sähköinen asiointi

Tietotekniikkaohjelman toteuttaminen

Korkeasaari on tarjonnut kaikille vakituisille työntekijöilleen tietotekniikkaohjelman mukaisesti tietojärjestelmä- ja viestintäpalvelut. Osallisuutta ja vuorovaikutusta kuntalaisten kanssa on vahvistettu hyödyntämällä sosiaalista mediaa (Facebook, YouTube, Flickr). Kokonaisarkkitehtuuriprojekti on aloitettu tietoteknisen yhteensopivuuden ja käytäntöjen parantamiseksi. Osallistumalla tietohallinnon valmennusohjelmaan on oltu mukana luomassa kaupungin yhteistä tietoteknistä visiota vuodelle 2015.

IT och elektronisk kommunikation

Hur IT-strategin genomförs

Sähköisen asioinnin kehittämishankkeet

Korkeasaaren eläintarha on viime vuosina kehittänyt sähköisiä palvelujaan mm ottamalla käyttöön uuden kassajärjestelmän, jonka ovat myöhemmin ottaneet käyttöön myös jotkut muuta hallintokunnat. Enkora-kassajärjestelmään on tarkoitus lisätä verkkokauppamahdollisuus vuoden 2013 aikana.
Lisäksi vuoden 2012 aikana aloitettiin infonäyttöjen käyttöönotto. Infonäyttöjen avulla on tarkoitus rikastuttaa asiakkaiden käyntikokemusta tarjoamalla mahdollisuus omatoimisesti saada syvempää tietoa Korkeasaaren eläintarhan eläimistä ja näiden elinympäristöistä. Jatkossa hanketta on tarkoitus laajentaa palvelemaan myös muita kuin eläintarhaan fyysisesti vierailulle tulevia asiakkaita.
Tavoite on myös tehostaa sisäisiä prosesseja mm. työvuorosuunnittelujärjestelmän avulla.

Utvecklingsprojekt inom elektronisk kommunikation

Tavoitteet ja mittarit

Talousarvion seurannassa tarkasteltavat tavoitteet:

Sitovat toiminnalliset tavoitteet
Eläintarhan sitova toiminnallinen tavoite on vuosittainen aukiolotuntien määrä, joka on 2 793 tuntia.

Muut toiminnalliset tavoitteet
Toiminnan laajuutta ja vaikuttavuutta mitataan asiakasmäärällä. Tavoite on 570 000 asiakaskäyntiä vuodessa. Tavoitteeseen ei ole päästy viime vuosina. Eläinlajimäärä on nyt noin 160 ja kehittämissuunnitelmaa toteutettaessa lajimäärä nousee noin 200 lajiin. Henkilöstö määrän osalta tavoite on 73 työntekijää.

Määrä- ja taloustavoitteet sekä tuottavuuden seuranta

Korkeasaaren tavoitteet sekä talouden että tuottavuuden osalta ovat haastavat ja niiden saavuttaminen edellyttää täydellistä onnistumista palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa.

Mål och mätare

Mål som granskas vid budgetuppföljningen

Bindande verksamhetsmål

Övriga verksamhetsmål

Kvantitativa mål, ekonomiska mål och produktivitetsuppföljning

Vuoden 2012 aikana aloitettiin työ, jonka tavoite on sopimushallinnan hankintojen taloudellisuuden parantaminen. Vuosien 2013 ja 2014 aikana on lisäksi tarkoitus kilpailuttaa merkittävimmät oheispalvelujen tuottajat. Kilpailutuksessa tullaan painottamaan toiminnan eettisyyden lisäksi vahvasti taloudellisia lisäarvotekijöitä. Jatkuvan kävijämääräseurannan lisäksi on otettu käyttöön tapahtumakohtainen tuottavuusseuranta.

Määrä- ja taloustavoitteet - Kvantitativa mål och ekonomiska mål					
	2012	2013	2014	2015	2016
Suoritetavoitteet					
Kävijämäärä	488 369	530 000	530 000	530 000	530 000
Tehokkuus/taloudellisuus					
toimintakate/asukas	6,68	5,94	5,83	5,85	6,01
Toiminnan laajuustiedot					
Lajimäärä	160	170	170	170	170
Pinta-ala	24	24	24	24	24
Resurssit					
Henkilöstön määrä	73	73	73	73	73
Tuottavuus - Produktivitet					
Toimintakate / aukiolotunti	1401,55	1270,35	1285,36	1302,69	1353,03
	2012	2013	2014	2015	2016

Tuottavuus (2011=100)

Toiminnallisten tavoitteiden kytkeytyminen strategiaohjelman talousmittareihin

Tavoitteet tukevat Helsingin kaupungin yhteisiä tavoitteita lisätä kaupungin vetovoimaa, aktiivista vapaa-ajanviettoa ja toiminnan tehokkuutta, sekä tilojen käytön että henkilöstön osalta.

Hur verksamhetsmålen hänger samman med de ekonomiska mätarna i strategiprogrammet