



03.10.2013

Etj/4

§ 26

Korkeasaaren eläintarhan toimintasäännön muuttaminen siten, että asiakaspalveluyksikön nimi muutetaan markkinointi- ja asiakaspalveluyksiköksi ja markkinointipäällikkö nimetään yksikön johtoon

HEL 2013-012169 T 00 01 00

Päätös

Johtokunta päätti, että jatkossa asiakaspalveluyksikön nimi muutetaan markkinointi- ja asiakaspalveluyksiköksi ja yksikön päällikkönä toimii markkinointipäällikkö Susanna Silvonen. Yksikön tehtävät säilyvät ennallaan lukuun ottamatta vastuuta viestinnästä, joka siirtyy eläintarhalehtorin tehtävien osana eläintarhan johtajan suoraan alaisuuteen.

Esittelijä

eläintarhan johtaja
Jukka Salo

Lisätiedot

Irmeli Lind, hallintopäällikkö, puhelin: 310 78422
irmeli.lind(a)hel.fi

Liitteet

1 Zoo_jk Eläintarhan toimintasääntö

Päätösehdotus

Johtokunta päättänee, että jatkossa asiakaspalveluyksikön nimi muutetaan markkinointi- ja asiakaspalveluyksiköksi ja yksikön päällikkönä toimii markkinointipäällikkö Susanna Silvonen. Yksikön tehtävät säilyvät ennallaan lukuun ottamatta vastuuta viestinnästä, joka siirtyy eläintarhalehtorin tehtävien osana eläintarhan johtajan suoraan alaisuuteen.

Esittelijä

Korkeasaaren eläintarhan organisaatio koostuu neljästä yksiköstä; hallintoyksikkö, kiinteistö ja ympäristöyksikkö, eläinten hoitoyksikkö sekä asiakaspalveluyksikkö.

Korkeasaaren eläintarhan voimakkaassa kehitysvaiheessa asiakaspalveluyksikön tehtäviä on ollut tarpeen arvioida uusista lähtökohdista ja kehittää aiempaa enemmän suurten kohderyhmien tarpeita palvelevaksi. Tämä tarkoittaa mm. aktiivisen kuluttajaviestinnän lisäämistä ja hyödyntämistä markkinoinnissa.



03.10.2013

Etj/4

Tulevaisuudessa on myös tarve panostaa nykyistä enemmän yhteistyöhön eri yhteistyökumppaneiden kanssa.

Asiakaspalvelun nykyiset tehtävät:

Asiakaspalveluyksikön tehtävä on vastata eläintarhan asiakaspalvelun toimivuudesta sekä eläintarha- ja luontotietouden tarjoamisesta asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja tiedotusvälineille.

Asiakaspalveluyksikön tehtäviin kuuluu toimintasäännön mukaan:

- huolehtia eläintarhan asiakkaiden opastuksesta ja neuvonnasta sekä asiakastiedottamisesta
- vastata eläintarhan markkinoinnista ja markkinointiviestinnästä sekä osallistua tiedottamiseen ja yhteydenpitoon sidosryhmiin
- koordinoita ja vastata eläintarhan opetus- ja valistustyöstä
- huolehtia tapahtumien, näyttelyiden, luentojen ja vastaavien toteuttamisesta sovittujen suunnitelmien mukaan
- vastaa eläintarhan sponsoritoiminnasta
- osallistua omalta osaltaan eläintarhan suunnittelu- ja kehittämistyöhön

Toimintasäännön mukaan asiakaspalveluyksikköä johtaa eläintarhalehtori ja hänen estyneenä ollessa ympäristökasvattaja.

Asiakaspalvelun ja markkinoinnin kehittäminen tulevaisuudessa:

Korkeasaaren ensimmäinen markkinointipäällikkö aloitti vuonna 2005 eläintarhan johtajan alaisuudessa. Edellisen markkinointipäällikön jäätyä virkavapaalle 2011 siirrettiin eläintarhan markkinointitehtävät eläintarhan johtajan suorasta alaisuudesta osaksi asiakaspalveluyksikön tehtäviä.

Ottaen huomioon Korkeasaaren eläintarhan tulevaisuuden taloudelliset haasteet, tulee jatkossa kehittää nykyistä enemmän asiakaspalveluja ja markkinoinnin keinoin lisätä eläintarhan vetovoimaisuutta. Tämä edellyttää voimakkaampaa resurssien suuntaamista markkinointiin ja markkinoinnin painoarvon korostamista yksikön toiminnassa.

Käytännössä muutos tarkoittaa myös sitä, että asiakaspalveluyksikön vakiintunutta painottumista pedagogiikkaan ja suoraan asiakaspalveluun tulee kehittää enemmän kohti



03.10.2013

Etj/4

markkinointipainotteista palvelujen kehittämistä. Ympäristökasvatus säilyy edelleen osana yksikön tehtäviä ja sen resursointi turvataan myös jatkossa.

Muutoksen tavoite on, että asiakasnäkemykset voidaan paremmin huomioida koko eläintarhan palvelujen ja rakenteiden kehittämistyössä. Yksikön painopisteen siirtämistä enemmän markkinoinnin ja toiminnan kehittämisen suuntaan tukee myös se, että yksikön nimi esitetään muutettavaksi markkinointi- ja asiakaspalveluyksiköksi. Samassa yhteydessä yksikön päällikön tehtävät on tarkoituksenmukaista siirtää eläintarhalehtorilta markkinointipäällikölle.

Eläintarhalehtori Taru Vuori on ilmoittanut 18.9.2013 suostuvansa muutokseen. Taru Vuoren palvelussuhteen ehdot pysyvät muuttumattomina lukuun ottamatta muutosta pääasiallisissa tehtävissä.

Esittelijä

eläintarhan johtaja
Jukka Salo

Lisätiedot

Irmeli Lind, hallintopäällikkö, puhelin: 310 78422
irmeli.lind(a)hel.fi

Liitteet

1 Zoo_jk Eläintarhan toimintasääntö

Tiedoksi

Tarkastusvirasto