



CASE STUDY

KESKITETTY TILAVARAUS KUNTALAISEN ETUNA



HAASTE

Pirstaloitunut tilavarausjärjestelmä vaikeuttaa

1. Tilojen löytämistä
2. Kuntalaisen asiointia



KESKITETTY VARAUSJÄRJESTELMÄ KUNTALAISEN ETUNA

Keskitetyllä TIMMI-varausjärjestelmällä yksinkertaistetaan kuntalaisen asiointia yhdistämällä kaikki kunnan tilat yhteisen näkymän alle.

Vantaalla yhden järjestelmän takana on usean palvelualueen tilavaraukset, minkä ansiosta kuntalainen näkee kaikki saatavilla olevat tilat samassa kalenterinäkymässä samalla, kun laskut ja tulot ohjautuvat edelleen eri palvelualueille.

Hajautettu tilavaraus piilottaa tilat

Hajautettu varausjärjestelmä vaikeuttaa niin tilan löytämistä kuin kuntalaisen asiointia.

Kunnilla ja kaupungeilla on käytössään erilaisia toimintamalleja tilavarausten käsittelyyn. Tilat saattavat olla hajautettuna kaupungin tai kunnan oman hallintorakenteen mukaan niin, että myös tilavaraukset on eriytetty.

Tilaa etsivän kuntalaisen on siis tiedettävä minkä palvelualueen alta hakea tilaa, koska eri alueiden tilojen varaustilannetta ei voi vertailla keskenään.

“On palvelun tuottajan näkökulmasta ymmärrettävää, että erilaisille tarpeille perustetaan omat tilavarausjärjestelmät. Todellisuus kuitenkin on, että hajautettu tilavaraus tekee kuntalaisen eli palvelun käyttäjän asiointista vaikeaa.”, **Timmi Software Oy:n myyntijohtaja Jani Asikainen** pohtii ja antaa esimerkin:

“Miten voi olla helpompi lentää toiselle puolelle maailmaa, kuin varata sulkapallovuoro kunnalta iltapäiväksi?”

“Kuvitellaan, että koulun pihassa on liikuntahalli, jonka seinässä lukee Nuorisokeskus Liiku. Jos kuntalainen haluaa varata vuoron, pitää hänen ensin tietää, kuuluuko tila koulu-, liikunta- vai nuorisotoimelle.”

Asikainen haastaakin kuntia ja kaupungeja pohtimaan palvelua käyttäjän näkökulmasta: “Meidän pitäisi ajatella enemmän sitä palvelun käyttäjää. Minulle joskus ihmeteltiin, miten voi olla helpompi lentää toiselle puolelle maailmaa, kuin varata sulkapallovuoro kunnalta iltapäiväksi?”

RATKAISU

Keskitetty varausjärjestelmä

1. tuo kaikki varattavat tilat samaan paikkaan
2. ohjaa tulot ja menot oikealle palvelualueelle
3. helpottaa kuntalaisten asiointia



KESKITETTY TILAVARAUS PALVELEE KUNTALAISTA

Kunta voi parantaa palvelua ja saada tilat tehokkaaseen käyttöön helpottamalla tilojen löydettävyyttä. Yksi keino on keskitetty TIMMI-varausjärjestelmä.

Keskitetty varausjärjestelmä voi olla kokonaan itsenäisenä toimiva eli palvelualueista riippumaton varaustoimisto, mikä on vielä harvinainen. Ensimmäiset askeleet kohti palvelun yksinkertaistamista voidaan ottaa eri palvelualueet yhdistävällä järjestelmällä, jossa kuntalaisen asiointi tapahtuu yhdessä palveluportaalissa samalla, kun laskut ja tulot ohjautuvat edelleen eri palvelualueille.

“Uusimpiin ohjelmistoversioihin on tuotu työkaluja, jotta tilat olisivat paremmin löydettävissä. Palvelun yhtenäistäminen on teknisesti mahdollista niin, että laskutus toimii normaalisti, vaikka eri palvelualueilla olisikin yhteinen Timmi käytössä.”, Asikainen selittää.

“Vuoden vaihteessa meille tuli käyttöön myös TIMMI 360 käyttöliittymä, joka teki kuntalaisen asioinnista vielä yksinkertaisempaa!”

Ville Miettinen
liikuntasuunnittelija
Vantaan kaupunki

Vantaalla tilat löytyvät helposti

Vantaalla palvelun yhtenäistämistä on tehty määrätietoisesti jo vuodesta 2015 ja nykyään varattavat tilat löytyvät saman järjestelmän alta eli kuntalainen näkee kaikki saatavilla olevat tilat samassa kalenterinäkymässä.

Vantaan kaupungin liikunnansuunnittelija Ville Miettinen kertoo, että ensin koulutilojen hallinnointi siirrettiin liikunnan palvelualueelle ja lopulta TIMMI-varausjärjestelmä otettiin käyttöön myös nuorisotaloilla, asukastiloissa, kulttuuritiloissa sekä kirjaston tiloissa.

Yksinkertaisena tavoitteena kaikessa kehittämistyössä on toimintatapojen yhtenäistäminen ja kuntalaisen asioinnin helpottaminen.

“Vuoden vaihteessa meille tuli käyttöön myös TIMMI 360 käyttöliittymä, joka teki kuntalaisen asioinnista vielä yksinkertaisempaa! Sieltä pystyy hakemaan tilaa esimerkiksi käyttötarkoituksen perusteella eikä asiakkaan siinä vaiheessa tarvitse tietää, kenen toimijan tila on kyseessä.”, Miettinen kuvaa ja jatkaa:

“Meillä on edelleen palvelualueittain varaushakemusten käsittelijät, minkä lisäksi esimerkiksi käyttöehdoissa voi olla eroja eli edelleen jokainen palvelualue pyörittää sitä omaa toimintaansa. Asiakkaalle se näkymä on kuitenkin yhtenäinen.”



TIMMI

CASE STUDY

VANTAA

TAVOITE

- Toimintatapojen yhtenäistäminen
- Kuntalaisen asioinnin helpottaminen

RATKAISUNA YHTEINEN JÄRJESTELMÄ

Vantaalla yhden järjestelmän takana on usean palvelualueen varaukset, minkä ansiosta kuntalainen näkee kaikki saatavilla olevat tilat samassa kalenterinäkylässä.

KESKITTÄMINEN KANNATTAA

Kehittäminen ja toimintamallien muuttaminen vaatii aina aikaa. Vantaalla jatkuvan kehityksen edistämiseksi vastaava tietohallinto koordinoi kehitystyötä ja pyrkii nostamaan eri palvelualueiden keskeisiä tarpeita yhteisesti esille.

Tietohallinto tuotti kehitystyötä varten hallintamallin, jonka ajatuksena on määrättyllä kokoonpanolla koota kehitysideoita yhteen ja viedä kehityskohteita eteenpäin.

“Meillä on tietohallinto hyvin vahvasti mukana ja uuden hallintamallin myötä saadaan eri palvelualueiden Timmi-osaamista kasvatettua ja osallistettua muitakin kuin liikuntapalveluita kehitystyöhön.”, Miettinen sanoo.

Uusia näkemyksiä

Kehitystyötä onkin tehty aikaisemmin liikuntapalvelut edellä, mutta tietohallinnon uuden hallintamallin tarkoituksena on tuoda uusien toimijoiden myötä myös uusia näkemyksiä pöydälle.

“Uusissa Timmi-käyttäjissä on etuna se, että saamme aika paljon paremmin uusia näkemyksiä kehittämiseen: nyt ne ehkä vuosien saatossa urautuneetkin ajatusmallit haastetaan! Tarpeet ovat tietysti myös erityyppisiä eri palvelualueilla, mikä tuo omalta osaltaan haastetta, että pitää pystyä priorisoimaan kehityskohteita.”, Miettinen pohtii.

“Nyt ne ehkä vuosien saatossa urautuneetkin ajatusmallit haastetaan!”



Vantaa

Ville Miettinen
liikuntasuunnittelija
Vantaan kaupunki

Kehitystyölle valittiin veturi

Osana tilavarauspalvelujen keskittämistä perustettiin myös uusi toimenkuva: Jatkossa liikuntapalvelukoordinaattori toimii niin asiakkaiden kuin kaupungin kaikkien operatiivisten käyttäjien tukena TIMMI-järjestelmän käytössä.

Asikainen pitää hyvänä, että hankkeella on ollut selkeä vetäjä ja koordinaattori, koska ilman tällaista tahoa kehitystyö tuppaa usein hukkumaan arjen ahertamiseen.

“On tärkeää, että joku toimii veturina kehitystyössä. Muuten ne asiat eivät etenisi. Mutta yhtäläillä on tärkeää kuulla sitä ympäröivää toimijakenttää, koska siellä saattaa olla hyviä kehitysideoita.”

Asikainen painottaa, että pääasia on miettiä, miten kuntalaista voidaan palvella mahdollisimman yksinkertaisesti ja helposti.

“Tavoitehan on yrittää vapauttaa aikaa niin, että kunnan henkilöstö voi keskittyä olennaiseen eli palvelun pyörittämiseen tai sen parantamiseen ilman, että tarvitsee taistella työkalujen kanssa.”

KEHITYSTYÖ

- Yhteistyö eri palvelualueiden kanssa
- Operatiivisen käyttäjän työ
- Toimintamallien muutos

PITKÄJÄNTEINEN KEHITYSTYÖ KANNATTAA

Yhtenäiset toimintatavat paitsi selkeyttävät kuntalaisen asiointia, myös parantavat kunnan sisäistä kehittämistä.

PITKÄJÄNTEINEN KEHITYS PALKITSEE

Pitkäjänteinen kehitystyö kannattaa: Yhtenäiset toimintatavat paitsi selkeyttävät kuntalaisen asiointia, myös parantavat kunnan sisäistä kehittämistä.

Miettinen näkee, että kehitystyön lähtökohtana on se, että **Vantaalla on kaupunkina tahtotila saada tilat mahdollisimman laajaan vapaa-ajan käyttöön kuntalaisille:**

“Kaikki tämä kehittäminen tähtää viime kädessä siihen, että tilat olisivat mahdollisimman laajassa käytössä. Siihen liittyy se, että kuntalainen pystyy mahdollisimman helposti ja samasta paikasta varaamaan tiloja.”

Miettinen myös iloitsee, että jo osittaisen keskittämisen myötä kehitystyöhön saadaan laajempaa näkökulmaa eri palvelualueiden toiveista ja tarpeista.

Kun palvelualueet vastaavat omasta tilavaraustoiminnastaan tilojen hallinnoinnin, varausten hyväksymisen ja laskutuksen osalta, operatiiviselle käyttäjälle muutos ei siis juurikaan näy.

“Kaikki tämä kehittäminen tähtää viime kädessä siihen, että tilat olisivat mahdollisimman laajassa käytössä.”



Ville Miettinen
liikuntasuunnittelija
Vantaan kaupunki

“Se että asiakkaat pystyvät varaamaan tiloja samasta paikasta, ei operatiivisella käyttäjällä käytännössä näy, koska meillä edelleen palvelualueittain hoidetaan hakemuksia.

Esimerkiksi TIMMI 360 myötä Timmin näkymä ei operatiivisella käyttäjällä muuttunut ollenkaan, vaan käytännössä se asiakkaan näkymä muuttui.”, Miettinen selventää.

“Operatiivisen käyttäjän työ on ihan samanlaista kuin ennenkin eli ei tarvitse niin sanotusti pelätä oman palvelualueen tilojen puolesta. Samalla kun käytäntöjä on yhtenäistetty, oman palvelualueen tilojen hallinnointi säilyy ennallaan.”, Asikainen sanoo.

KESKITETTY JÄRJESTELMÄ

Miksi kehittäminen kannattaa?

Käyttöaste
kasvaa

Palvelu
paranee

Kuntalaisen
asiointi
helpottuu

Sisäinen
kehitystyö
edistyy

Ympäristö
kiittää



TILAT TEHOKKAASEEN KÄYTTÖÖN

Toimintojen yhtenäistäminen vaatii pitkäjänteistä kehitystyötä, mikä kuitenkin maksaa vaivansa. Lopputuloksena kunnat pääsevät tarjoamaan parempaa palvelua kuntalaisille tehostaen samalla tilojen käyttöä.

Kehittäminen kannattaa, koska palvelu paranee, kuntalaisen asiointi helpottuu, organisaation sisäinen kehitystyö edistyy, tilojen käyttöaste kasvaa ja ympäristö kiittää.

“Haluamme myös tuoda asiakkaita yhteen keskustelemaan, koska silloin syntyy ne helmet joilla voimme yhteistyössä viedä asioita oikeasti eteenpäin.”

Jani Asikainen
myyntijohtaja, Timmi Software Oy

Jani Asikainen pitää kovien arvojen lisäksi tärkeänä, että niin hiilijalanjäljestä kuin ihmisten hyvinvoinnista huolehditaan:

“Isolla rahalla rakennettujen kiinteistöjen ja tilojen käyttöaste kasvaa, kun ne ovat helpommin löydettävissä. Myös ympäristö kiittää, että tilat ovat käytössä silloin, kun niitä pidetään käyttökunnossa. Lisäksi ihmiset pääsevät liikkumaan ja harrastamaan, mikä luo yhteisöllisyyttä ja on varmaan pitkällä tähtäimellä yhteiskunnalle halvempaa.”

Vantaalla tilat halutaan hyödyntää vapaa-ajan käyttöön

Ville Miettinen nostaa keskitetyn järjestelmän hyötyinä esille kuntalaisen arjen helpottamisen ohella sen, että palvelualueet pystyvät edistämään kehitystyötä yhdessä:

“Kehitystyön ydin nivoutuu nimenomaan kuntalaisen asioinnin helpottamiseen. Se on pääasia. Sen lisäksi olen huomannut, että toimintojen yhtenäistäminen on hyödyllistä sisäiselle kehitystyölle. Vaikka toimintamalleissa on eroavaisuuksia, niin pystymme jakamaan kokemuksia ja sitä kautta edistämään kehitystyötä laajemmalla näkökulmalla.”

Miettisen mukaan Vantaalla kehitystä viedään eteenpäin ja Timmi-käyttäjien yhteistyötä kehitetään sekä tiivistetään: “Meillä tehdään tietohallinnon koordinoimana jatkuvaa kehitystä tietysti myös yhteistyössä Timmin kanssa.”

Timmi haluaa jatkossakin kuunnella asiakkaita ja tarjota arkea helpottavia ratkaisuja kunnille räätälöidysti.

Asikainen näkee, että ideoiden ja osaamisen jakaminen tuottaa parasta palvelua: “Koko ajan pyritään kehittämään ja kuulemaan asiakkaiden toiveita palvelun ja tuotteen parantamiseksi. Haluamme myös tuoda asiakkaita yhteen keskustelemaan, koska silloin syntyy ne helmet joilla voimme yhteistyössä viedä asioita oikeasti eteenpäin.”



HERÄSIKÖ KYSYMYKSIÄ?

Ota rohkeasti yhteyttä:

Jani Asikainen, Timmi Software Oy
jani.asikainen@timmi.fi

Ville Miettinen, Vantaan kaupunki
ville.miettinen@vantaa.fi



Me Timmi Softwarella kehitämme ohjelmistoja yksinkertaistaaksemme arkeasi. Asiakkaanamme on jo yli 100 suomalaista yritystä ja julkishallinnon organisaatiota, jotka luottavat apuumme.

Huolehdimme, että asiakkaidemme päivittäinen työskentely sujuu vaivattomasti ilman murheita.

Timmi Software Oy

Väinönkatu 11 A 40100 Jyväskylä
www.timmi.fi/smartcity
myynti@timmi.fi
010 632 120



**SUOMEN VAHVIMMAT
PLATINA**

Timmi Software Oy
FI19272110 | 2016-2023