

## **Pilotti tukena Vaasan liikuntapalveluiden tilavarausten sähköisen asiointin laajemmassa käyttöönotossa**

Sari Kivelä

<b>Tekijä(t)</b> Sari Kivelä	
<b>Koulutusohjelma</b> Liikuntajohtamisen ja valmennuksen koulutusohjelma (YAMK)	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Pilotti tukena Vaasan liikuntapalveluiden tilavarausten sähköisen asiointin laajemmassa käyttöönnotossa	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 61 + 27
<p>Digitalisaatiota pidetään aikakautemme suurimpana muutosvoimana, minkä myötä informaation hankinta, tuotteiden ja palveluiden osto sekä muu asiointi on siirtynyt verkkoon, josta palvelu on saatavilla ympäri vuorokauden. Tällainen verkosta saatu palvelu koetaan usein positiivisena. Kuluttajamarkkinat ovat tuoneet paineita myös julkisen puolen digitalisaation kehittämiseksi. Vaasan kaupungin strategian 2018-2021 sekä Digitaalivision 2019-2025 mukaisesti kaupunki tavoittelee, että sen palveluista saadaan 90% sähköistettyä. Liikuntapalveluiden seuraava sähköistämisen kohde on liikuntavuorojen varaukset. Liikuntapalveluissa jaetaan vuosittain noin 81 000 h liikuntavuoroja, mikä on noin 40 000 kpl yksittäistä varausta. Liikuntapalveluissa on käytössä vuorojen hallinnointiin Timmi – tilavarausohjelma, jossa on mahdollista ottaa käyttöön sähköinen asiointi. Sen avulla asiakkaat tekevät vuoroanomuksen sähköisessä ympäristössä syöttäen kaikki tarvittavat tiedot järjestelmään odottamaan liikuntapalveluiden työntekijöiden käsittelyä. Tämän työn tavoitteena oli aikaansaada toimintamalli, jonka avulla lopullinen kaikkia liikuntatiloja käsittävä sähköinen asiointi otetaan käyttöön keväällä 2020.</p> <p>Toimintamallin valmistumista edelsi pilotointivaihe, jossa sähköinen asiointi otettiin käyttöön neljässä liikuntatilassa. Pilotointiprojektia teki projektiryhmä, jonka koko oli lopullisesti kahdeksan henkilöä (alussa kuusi) ja pilotointiin osallistuvia seuroja oli 19 sekä näiden yhteyshenkilöitä 22. Pilotointiin sisältyi tarpeiden määrittely ohjelmatoimittajan kanssa sekä sähköisen asiointin käyttöönottoon liittyvän materiaalin ja ohjeiden tuottaminen sekä seurojen opastaminen ohjelman käyttöön. Kehittämistyön lähestymistapana oli laadullinen toimintatutkimus. Projektiryhmän tärkeäksi työmenetelmäksi muotoutui työpajatyöskentely. Työmenetelminä käytettiin myös net scouting- sekä expert interviews-menetelmää. Pilotointivaiheesta kerättiin palautetta seurakyselyllä sekä liikuntapalveluiden työntekijöiden palautekeskusteluilla. Sähköisen asiointin pilotointi ajoittui noin 5 kuukauden jaksolle 1.4.-8.9.19 ja toimintamallin valmistumiseen meni aikaa pilotin aloittamisesta noin 8 kuukautta. Toimintamalli valmistui marraskuussa 2019.</p> <p>Toimintamallin ja siihen sisältyvien kehittämissuositusten sekä aikataulun toteutus alkoivat liikuntapalveluissa joulukuussa 2019. Tavoitteena oli, että toukokuussa 2020 anottaessa kauden 2020-2021 vuoroja olisi Timmin sähköinen asiointi käytettävissä helposti ja ymmärrettävästi kaikilla liikuntapalveluiden hallinnoimilla liikuntapaikoilla eli asiakkaat tekisivät itse vuoroanomuksensa Timmiin liikuntapalveluiden työntekijöiden käsiteltäviksi.</p> <p>Työn valmistumisella oli tärkeä merkitys sähköisen asiointin etenemiselle pilotointivaiheen jälkeen. Työssä kartoitettujen palautteiden avulla saatiin käsitys kehittämiskohteista, jotka tuli huomioida ennen sähköisen asiointin laajentamista muille liikuntapaikoille. Jatkossa sähköisen asiointin ylläpito ja kehittäminen kuuluvat liikuntapalveluiden tilavarausta hoitavien vastuulle. Muut vastaaviin projekteihin ryhtyvät saavat työn avulla käsityksen mihin kaikkien tulee kiinnittää huomiota Timmin sähköisen asiointin käyttöönotossa.</p>	
<b>Asiasanat</b> Sähköinen asiointi, pilotointi, digitalisaatio, tilavarausohjelma, työpajatyöskentely	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Digitalisaatio.....	3
2.1	Digitalisaatio ja palveluiden tarjoajat .....	4
2.2	Valtio ja digitalisaatio.....	5
2.3	Kunnat ja digitalisaatio .....	7
2.4	Digitalisaatio kuntien liikuntatoimen tilavarauksissa.....	10
3	Digitalisaatio Vaasan kaupungissa .....	11
4	Vaasan kaupungin liikuntapalveluiden vuorojenjakoprosessi.....	15
5	Kehittämistyön tavoite .....	17
6	Kehittämistyön vaiheet .....	18
6.1	Timmin sähköisen asiointin pilotin käynnistyminen.....	19
6.2	Taustamateriaalien luonti .....	22
6.3	Osaamisen vahvistaminen työpajoissa.....	25
6.4	Asiakkaiden mukaanotto seurafoorumilla .....	26
6.5	Varausten jako .....	29
6.6	Harjoitusvuorot alkavat.....	32
6.7	Pilotista kerätty palaute ja sen analyysi .....	33
6.7.1	Palautekysely seuroille.....	33
6.7.2	Palautekeskustelut operatiivisten käyttäjien kanssa .....	42
7	Toimintamalli sähköisen asiointin käyttöönottoon muilla liikuntapaikoilla .....	44
7.1	Ohjelmatoimittajalle toimitettavat muutosehdotukset .....	44
7.2	Operatiivisten käyttäjien toimesta tehtävät muutokset .....	45
7.3	Aikataulu sähköisen asiointin käyttöönotosta pilottivaiheen jälkeen.....	47
7.4	Muistilista asioista, jotka tulee huomioida vastaaviin projekteihin ryhdyttäessä ...	48
8	Pohdinta.....	50
	Lähteet .....	55
	Liitteet .....	62
	Liite 1. Infopallojen tekstit rekisteröinnissä.....	62
	Liite 2. Infopallojen tekstit varausjärjestelmässä .....	69
	Liite 3. Kirjautumissivun tekstit .....	71
	Liite 4. Sähköisen asiointin varausohjeet.....	73
	Liite 5. Saatekirje ja kyselykaavake seuroille .....	79
	Liite 6. Kooste operatiivisten käyttäjien palautekeskusteluista .....	85

# 1 Johdanto

Liikunnalla on selkeä yhteys ihmisten työkykyyn sekä terveyteen ja siten myös koko yhteiskunnan hyvinvointiin. Liikunta on hyvinvointipolitiikan väline ja sitä myöten sillä on merkittävä rooli kuntalaisten työkyvyn ja terveyden ylläpidossa. Kunnan asukkaiden hyvinvointiin ja elämänlaatuun voidaan vaikuttaa palveluiden tasa-arvoisella saatavuudella. (Ahonen-Walker 6.2.2017.)

Liikuntalain (390/2015) mukaan kunnan vastuulla on liikunnan yleisten edellytysten luominen paikallisella tasolla. Liikuntapaikkojen rakentaminen ja ylläpito sisältyy tähän. Käytännössä myös tilaluovutukset ja vuorojen jaot liikuntaseuroille hoitaa pääasiallisesti kunta ja siellä yleensä liikunta-asioista päättävä taho. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston mukaan sen alueen kunnista 58% oli laatinut kirjalliset käyttövuorojen jakoperusteet vuoteen 2015 mennessä. Jakoperusteet oli hyväksytty esim. kunnanhallituksen, -valtuuston tai liikunta-asioista vastaavan lautakunnan toimesta. (Aluehallintovirasto 2015.)

Vaasan kaupungilla liikuntavuorojen jakoperusteet hyväksyttiin Kulttuuri- ja liikuntalautakunnassa 5.6.2018. (§56/2018.) Tätä ennen vuorojen jakaminen oli tapahtunut samalla tapaa, mutta nyt päätöksen myötä jakotavasta tuli entistä läpinäkyvämpää kuntalaisille. Samoin ohjeistusta vuorojen anomisen sekä perumisen suhteen tarkennettiin.

Tilavuorojen hallinnassa on käytössä useita eri ohjelmia. Vaasassa on vuodesta 1994 lähtien ollut käytössä Timmi-tilavarausohjelma, jonka kautta on hallinnoitu ja laskutettu käyttövuoroja eri liikuntapaikoilla. Vuosien saatossa ohjelma on kehittynyt ja päivittynyt ja jo usean vuoden ajan vuorojen käyttäjät ovat voineet selata ja katsoa netin kautta tilavarausohjelmasta tilojen käyttövuoroja. Olleessaan yhteydessä liikuntapalveluihin he ovat voineet kertoa haluavansa tietyn vapaan ajan käyttöönsä. Vuosittain liikuntapalvelut jakavat harjoitusvuoroja eri liikuntatiloihin noin 81 000 tuntia. Yksittäisinä varauksina luku on noin 40 000 varausta.

Digitalisaatiota voidaan pitää aikakautemme suurimpana muutosvoimana. Informaation hankinta, tuotteiden ja palveluiden osto sekä muu asiointi on siirtynyt verkkoon. Digitalisaatio koskettaa kaikkia toimialoja. (Ilmarinen & Koskela 2015, 13.) Kuntapuolella sähköistäminen tarkoittaa toimintamallien ja palveluiden uudelleen jäsentämistä. Asukkaiden palvelutarpeiden tunnistaminen ja ennakointi auttaa kuntaa menestymään digitaalisessa aikakaudessa. (Valtiovarainministeriö 2019a.)

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan vuorovaikuteista sähköistä toimintaa, joka tapahtuu alusta loppuun sähköisessä ympäristössä. Siihen saattaa sisältyä myös asiaa koskevan päätöksen saaminen samassa palvelussa. (Ahde 2017, 55.) Ahteen (2017, 77) mukaan sähköinen asiointipalvelu on vaativin digitaalinen palvelumuoto ja se saattaa vaatia asiakkaalta perehtymistä palvelun toimintaan.

Kehittämistyössä esitetään pilotti, jolla Vaasan kaupungin liikuntapalveluissa otettiin käyttöön Timmi-tilavarausohjelman (jatkossa käytetään nimitystä Timmi) sähköinen asiointi erikseen valituissa liikuntapaikoissa. Timmissä sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan tilavarausten tekemistä asiakkaiden toimesta siten, että asiakas itse syöttää kaikki tarvittavat asiakas-, laskutus- ja varaustiedot varausjärjestelmään, josta ne siirtyvät työjonoon odottamaan liikuntapalveluiden vuorovarauksista vastaavien työntekijöiden (heistä käytetään nimitystä operatiiviset käyttäjät) käsittelyä. Kehittämistyön tavoitteena on luoda pilotista saatujen palautteiden ja kokemusten pohjalta toimintamalli, joka pitää sisällään kehittämissuhteita operatiivisille käyttäjille sekä ohjelmatoimittajalle. Kehittämissuhteet tulisi huomioida ennen Timmin sähköisen asiointin laajentumista muihin liikuntatiloihin. Toimintamalliin liittyy myös aikatauluehdotus sähköisen asiointin jalkauttamiseen muille liikuntapaikoille sekä muistilista vastaaviin projekteihin ryhtyville.

## 2 Digitalisaatio

Digitalisaatiolla ei ole yhtä ja ainuttakaan määritelmää vaan se on moniulotteinen ja laaja käsite, jolla voidaan tarkoittaa erilaisten toimintamallien muutosta hyödyntämällä uutta teknologiaa. Digitalisaatio luo uusia toimintamalleja ja toisaalta myös aivan uusia palveluita. Digitalisaatioon liittyy läheisesti se, että onnistuessaan se lähentää ihmisiä, yrityksiä, kaupunkeja sekä jopa valtioita. (Auvinen & Jaakkola 2018, 25.)

Digitalisaation syntyyn vaikuttaa digitalisoituminen eli asioita tai prosesseja digitalisoidaan joko osittain tai kokonaan, esimerkiksi verkkokaupat tai e-kirjat. Samoin palveluita digitalisoidaan yhä enemmän; mm. paperilomakkeet ovat vaihtuneet sähköisiksi verkkolomakkeiksi. Digitalisaatioon tarvitaan myös ihmisten käyttäytymisen muuttumista eli teknologia itsessään ei aiheuta digitalisaatiota. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22-23.)

Internetistä on tullut tärkeä osa suomalaisten elämää ja noin 90 % käyttää internetiä päivittäin ja 76% käyttää sitä useita kertoja päivässä. 75% internetin käyttäjistä käyttää internetissä matkapuhelimella, 65% kannettavalla tietokoneella ja 41% tabletilla. Internetin käyttö on suurta kaikissa ikäluokissa älypuhelimien ja tablettien yleistymisen vuoksi. 16-44 vuotiaista 96-99% käyttää matkapuhelinta internetin käyttöön. (Tilastokeskus 2018.) Ruotsissa vastaavat tilastot kertovat, että ruotsalaisista 91% käyttää internetiä päivittäin. Ruotsissa 90% käyttää internetissä matkapuhelimella, 91% tietokoneella ja 61% tabletilla. (Internetstiftelsen i Sverige 2019a.)

Digitalisaation myötä ihmisten tiedonhankinta, kommunikointi, palveluiden kuluttaminen ja ostaminen ovat muuttuneet. Tässä muutoksessa palveluiden tarjoajien tulee oppia asiakkaiden uusille tavoille. (Ilmarinen & Koskela 2015, 53-54.) Asiakkaiden näkökulmasta palveluiden siirtyminen verkkoon nähdään usein positiivisena, koska halutaan helppoa, nopeaa ja sujuvaa palvelua, joka on saatavilla jokaisena päivänä kellon ympäri erilaisilla päätelaitteilla. (Ilmarinen & Koskela 2015, 72-73.) Ruotsalaisten internetin käyttöä tarkastelevan tutkimuksen mukaan 85 % Ruotsin kansalaisista kokee yhteiskunnallisten digitaalisten palveluiden helpottavan heidän elämäänsä ja näistä jopa 66% kokee, että digitaaliset palvelut helpottavat paljon heidän elämäänsä. (Internetstiftelsen i Sverige 2019b.)

Digitalisaatio ei ole mikään satunnaisesti aikaan sidottu projekti vaan se on laajempi ja suurempi muutos, joka ympäristöön liittyy. Ihmisten kyky osata käyttää tekniikkaa hyväkseen on yhteiskunnan kehittymisen ehto. (Beyer 2019, 18.) Kuitenkin digitalisaatiossa on ensi sijassa kyse ihmisistä, strategioista ja siitä kuinka organisoimme itsemme. Tekniikkaa

käytetään siinä hyväksi, mutta muutosta digitalisaatioon ei pidä johtaa tekniikka edellä.  
(Widlund 2018, 38.)

## **2.1 Digitalisaatio ja palveluiden tarjoajat**

Digitalisaatio on tuonut asiakkaat aktiivisempaan rooliin liiketoimintaympäristössä. Näin asiakkaat osallistuvat prosesseihin ja toisaalta hakevat myös vaihtoehtoja nykyisille tavoilleen toimia. Yritysten on tiedostettava, että menestyminen vaatii yritykseltä kuluttajakokemuksen huomioimisen ja sen kehittämisen. Muutoksesta, innovoinnista ja kehitystyöstä on tullut pysyvä tila eli digitalisaation ja teknologian myötä palvelut vaativat jatkuvaa kehittämistä. (Von Zansen, Haapanen & Syrjänen 2017, 24-25, 42.)

Digitalisaation myötä asiakkailla on entistä enemmän valtaa. Informaatio on heidän käytössään paremmin ja he jakavat myös omia kokemuksiaan ja mielipiteitään varsinkin sosiaalisessa mediassa. Koska palveluntarjoajalla on vähemmän henkilökohtaisia kontakteja asiakkaiden kanssa, asiakkaan on saatava digitaalisesta palvelusta hyödyllinen ja merkityksellinen kokemus. Asiakkaista tulee enemmän aktiivisia toimijoita ja heidän kehitysideoitaa on hyvä kuunnella. Koska asiakkaat jakavat mielellään kokemuksiaan, myös niitä huonoja, on tärkeää, että digitaaliset palvelut ovat avoimia, läpinäkyviä ja luotettavia. (Ilmarinen & Koskela 2015, 176-180.)

Asioiden hoitaminen helposti ja yksinkertaisesti ja silloin, kun itselle sopii, koetaan yleensä hyvänä palveluna. Näissä tilanteissa asiakas hoitaa itsenäisesti asiat, jotka aiemmin kasvokkain tai puhelimitse asioidessa piti erikseen kysyä ja tallentaa asiakaspalvelijan toimesta tiedostoihin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 105-106.) Hyvä esimerkki asiointin muutoksesta digitalisaation myötä löytyy pankki-, sijoitus- ja rahoitusalaalta. Siellä asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa omiin asiointikanaviin ja sitä myöten myös omaan talouteen on lisääntynyt ja muuttunut valtavasti. Tämän muutoksen myötä on myös syntynyt aivan uudenlaisia liiketoimintamalleja. (Von Zansen ym. 2017, 47.)

Itsepalvelu koetaan myös palveluntarjoajan kannalta tärkeänä. Se lisää tehokkuutta, kun tehtäviä siirtyy asiakkaiden hoidettaviksi digitaalisesti. Samalla pyritään tehostamaan paperittomuutta eli asioiden hoitamista enemmän digitaalisesti. Siinä samalla myös työn määrä vähentyy, kun ei tarvitse ottaa vastaan papereita ja lomakkeita, tulostaa ja arkistoida niitä, postittaa ym. (Ilmarinen & Koskela 2015, 120-124.)

Digitalisaatiossa on huomioitava myös palvelun tuottavan yrityksen omat sisäiset prosessit. Digitalisaation myötä näiltä prosesseilta odotetaan enemmän tehokkuutta ja virheettömyyttä. Tähän tarvitaan usein osaamisen lisäämistä ja ammattitaitoista johtamista, koska muutosvauhti kiihtyy kiihtymistään digitalisaation myötä. Tärkeää on myös se, että palvelun tuottajalla itsellään on halu muuttua digitalisaation myötä ja päästää samalla vanhoista perinteistä irti. (Gerdt & Eskelinen 2018, 14.) Digitalisaatiossa on tärkeää sisäistää asiakkaan palvelupolku ja saada ymmärrys mahdollisista puutteista tai ärsytystä aiheuttavista kohdista tuolla palvelupolulla. (Widlund 2018, 52-53.) Beyernin (2019, 40) mukaan digitalisaatiossa etsitään uusia tapoja, joilla voidaan helpottaa asiakkaiden ja käyttäjien elämää. On myös muistettava pitää asiakkaat keskiössä ja asiakkaiden tarpeita tulee kuulla, kun digitalisaatiota kehitetään. (Gerdt & Eskelinen 2018, 234; Hiltunen 2017, 55; Järvinen 2017, 201.)

Ne yritykset ja palveluntuottajat, jotka pystyvät muuttumaan asiakkaiden mukana, tulevat menestymään liiketoiminnassa. Palveluntuottajien tärkein menestystä ohjaava tekijä on asiakaslähtöinen toiminta. Monet digitalisaation mukanaan tuomat kehitykset tapahtuvat yrityksen prosesseissa asiakkailta näkymättömissä. Asiakkaat näkevät vain muutoksen ja kehityksen seurauksen, joka parantaa ja helpottaa palvelua sekä asiointia yrityksen kanssa. (Gerdt & Eskelinen 2018, 233-234.) Esimerkiksi Verohallinto tekee erilaisia asiakastutkimuksia, joilla he pystyvät tunnistamaan asiakkaiden toimintaympäristön muutoksia sekä niihin liittyviä haasteita. Verohallinto suunnittelee asiakkaiden kanssa palvelupolkuja, kokeilee uusia asioita aina ensin pienessä mittakaavassa sekä jalostaa asioita näistä kokeiluista saatujen kokemusten perusteella eteenpäin. (Pajunen 28.9.2017.)

## **2.2 Valtio ja digitalisaatio**

Digitalisaatio oli Juha Sipilän v. 2015-2019 hallitusohjelman läpileikkaava teema ja se huomioitiin lähes kaikissa kärkihankkeissa. Mm. julkisia palveluja rakennettiin käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla. (Valtionvarainministeriö 2019b.)

Tätä hallitusohjelmaa olivat edeltäneet useat muut hallitusohjelmat 2000-luvulla, joilla oli pyritty kehittämään digitaalisia palveluita, mm. vuoden 2003 Vanhasen I hallituksen ohjelmaan sisältyi omana politiikkaohjelmana tietoyhteiskuntaohjelma. Ohjelman tavoitteena oli mm. lisätä kilpailukykyä, alueellista tasa-arvoa sekä kansalaisten hyvinvointia hyödyntämällä tieto- ja viestintäteknikkaa. (Harjuhahto-Madetoja 2017, 55.)



Vanhasen II hallituskauden aikana tehty kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007-2015 piti sisällään mission ”Hyvä elämä tietoyhteiskunnassa”. Missio hahmotti sen, mistä tietoyhteiskuntakehityksessä on kyse ja mihin sitä tarvitaan. (Harjuhahto-Madetoja 2017, 63.)

Meistä ihmisistä ja meidän elämästämme, tiedosta ja tietämyksestä sekä liiketoimintaa luovista, tuottavuutta lisäävistä ja arkea helpottavista käytännöistä ja innovaatioista. Tämän tavoitteen edistämiseksi digitalisaatio on oiva apuväline.

(Harjuhahto-Madetoja 2017, 63.)

Julkishallinnon digitalisaatiossa on tapahtunut paljon edistystä viimeisen vuoden aikana.

1.4. 2019 astui voimaan laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta. Laki toimeenpanee Suomessa saavutettavuusdirektiivin, joka vaatii viranomaisia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi. Saavutettavuuden edistäminen on olennainen osa julkisen hallinnon palveluiden digitalisointia. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja mobiilivellukset ovat kaikkien ymmärrettävissä ja käytettävissä. (Valtiovarainministeriö 2019c.) Digi- ja väestövirasto aloitti toimintansa 1.1.2020. Viraston tavoitteena on edistää yhteiskunnan digitalisaatiota, turvata tietojen saatavuutta sekä tarjota palveluja asiakkaiden erilaisiin elämäntapahtumiin. Viraston tehtävänä on myös näyttää suuntaa, uudistaa yhteiskuntaa sekä tukea kansalaisten asiointia julkisen hallinnon kanssa. Tavoitteena on tehdä Suomesta entistä sujuvammin toimiva yhteiskunta ja siinä digitalisaatio on keskeinen keino. (Digi- ja väestötietovirasto 2020.) Tanskassa lainsäädäntö on jo määrittänyt ihanne-kansalaiseksi digikansalaisen, joka käyttää kaikkia julkisia palveluita ensisijaisesti digitaalisina. Tanskassa digitaalisten palveluiden käyttämättä jättäminen on aina poikkeus, johon on erikseen anottava lupa. (Valtiovarainministeriö 2019d, 36.)

Suomessa on jo useita julkisen puolen menestystarinoita koskien palveluiden digitalisointia. Esimerkiksi väestönlaskennassa Suomi on Tanskan ohella ainoa maa maailmassa, jossa ihmisten ei tarvitse tehdä väestönlaskennan eteen mitään. Tämä hoituu erilaisten perusrekistereiden ja tietotekniikan avulla. Muita Suomessa onnistuneita digitalisoituja palveluja ovat mm. veroehdotus, muuttoilmoitus, sähköinen resepti sekä Omakanta-palvelu. Samoin passin hakeminen onnistuu nykyään ilman poliisilaitoksella käyntiä. Kuitenkin Suomessa on edelleen paljon tehtävää digitalisoinnin eteen. On myös epäonnistumisia, joista on otettava opiksi, esim. vuoden 2008 kuntavaaleissa parissa kunnassa kokeilussa ollut sähköinen äänestys, joka ei toiminut suunnitellulla tavalla. (Luntiala 2017, 201-202.)

Onnistuneissa palveluiden digitalisoinneissa on huomioitava, että muutos ei tapahdu yhdessä yössä eikä välttämättä vuodessakaan. Verohallinnon digitalisaatio on kestänyt 20

vuotta. Verohallinnossa lähdettiin siitä, että jokainen työntekijä mietti ”Kuka on sinun asiakkaasi ja miten sinä hoidat asiakkaasi”. Ajattelun muutos vaatii aikaa ja 60-80% henkilöstöstä on saatava mukaan, jotta muutos tapahtuu. Verohallinnon yksi menestyksen perusta digitalisaatioon olikin, että muutokseen ei ryhdytty teknologian ehdoilla vaan toiminta edellä. Verohallinnon onnistumiseen on tarvittu teknologian lisäksi asennemuutosta sekä muutosta toimintaprosesseissa ja johtamisessa. Tänä päivänä veroilmoituksen korjaa verkossa noin puolet niistä noin 1,4, miljoonasta kansalaisesta, joilla on tarvetta tehdä muutoksia verotukseensa ja samoin noin puolet niistä 1,7, miljoonasta kansalaisesta, jotka hakevat verokorttimuutosta tekevät sen verkossa. Verohallinnon palveluiden digitalisoinnin voittajina pidetään kansalaisia, yrityksiä, Verohallintoa sekä koko suomalaista yhteiskuntaa. (Laitinen 2017, 120; Laitinen & Elonen 2017, 298, 304, 309.)

### **2.3 Kunnat ja digitalisaatio**

Digitalisaatio on laaja ilmiö, joka moniulotteisuudellaan vaikuttaa kunnan kaikkiin toimintoihin. Se lähtee kunnan strategiasta eri toimintaprosesseihin ja infrastruktuuriin. Sen myötä sillä on vaikutusta henkilöstöön ja arvoihin sekä työkaluihin, joilla työtä tehdään ja loppupäässä asiakkaisiin, joita varten kunta on olemassa. (Federley ym. 2019, 75.)

Kuluttajamarkkinat sekä yritysten tarjoamat digitaaliset palvelut ovat tuoneet paineita julkiselle sektorille. Tänä päivänä asioidaan ja käytetään palveluja mobiilisti ja siinä ohessa hyödynnetään sosiaalista mediaa. Asiakkaat ovat alkaneet vaatimaan itsepalvelun mahdollisuutta verkossa omien aikataulujen mukaisesti. Ihmisten arki alkoi digitalisoitumaan ensin yritysten palveluissa (pankit ja kaupat) ja sen jälkeen mukaan tuli valtio (Kela, Verohallinto) ja nyt on kuntien vuoro lähteä digitalisaatioon mukaan. (Auvinen & Jaakkola 2018, 28.)

Kunnat pyrkivät parantamaan tuottavuutta, jotta palvelujen saatavuus voidaan turvata ja samalla pienentää kuntien menojen kasvua. Olemassa olevien kuntapalveluiden sähköistämässä on usein kyse toimintamallien ja palveluiden uudelleen jäsentämisestä. Kunnan menestys digitaalisena aikakautena perustuu siihen, kuinka hyvin ennakoidaan ja tunnistetaan kuntalaisten palvelutarpeet ja osataan kehittää niitä kokonaisuuksina. (Valtiovarainministeriö 2019a.) Valtioneuvoston selvityksen mukaan digitalisaatio tarjoaa kunnille suuria hyöty- ja säästömahdollisuuksia. Hyvin hoidettuna kunta nähdään palvelualustana, joka pitää sisällään asiakaslähtöisiä palvelupolkuja, joissa teknologia palvelee. (Valtioneu-

voston kanslia 23.1.2019.) Kuntapalveluiden sähköistämässä tulee muistaa myös Kuntalaki (410/2015), joka velvoittaa antamaan kuntalaisille mahdollisuuden vaikuttaa palveluiden kehittämiseen esim. keskustelu- tai kuulemistilaisuuksien muodossa.

Palveluiden sähköistäminen voi pitää sisällään esim. sen, että tekniikan avulla kerätään asiakkaiden syöttämät tiedot ja tekniikka aikaansaa niistä tarvittavaa dataa. Näiden seurauksena vapautuu työntekijöiden resursseja mm. erilaisen datan analysointiin ja kehittämiseen ja toisaalta myös osaamisen kehittämiseen. Voidaan olettaa, että digitaalisen palvelun tarjoavan oma toiminta tulee tehostumaan ja sen myötä saadaan aikaan tuottavuushyötyjä käytettävissä olevien resurssien uudelleen kohdistamisesta. (Federley ym. 2019, 52; Auvinen & Jaakkola 2018, 15.)

Kuntaliiton vuonna 2018 tekemän kuntien tietotekniikkakartoituksen mukaan julkinen hallinto ei pysty kuitenkaan saamaan digitalisaatiosta samanlaisia hyötyjä tuottavuuden osalta kuin yksityinen sektori. Kuntaliiton kyselyn mukaan kuntien haasteena digitalisaation edistämässä olivat määrärahojen puute, vanhat ohjelmistot sekä strategian ohjauksen puute. Kuitenkin kyselystä kävi ilmi, että kunnat näkivät digitalisaation mahdollisuutena sekä strategisesti tärkeänä asiana. (Karttaavi 17.12.2018.)

Valtiovarainministeriön (2019c) mukaan digitalisaatiokehitys tulee kiihtymään. Jo nyt digitalisaatio on keventänyt ja helpottanut useita palveluita ja prosesseja. Samalla digitalisaatio voi kuitenkin aikaansaada eriarvoisuutta ja syrjäyttää ihmisiä. Digitalisaatiossa on ymmärrettävä asiakkaiden monimuotoisuus koskien heidän osaamistaan ja käyttäytymistään. Vuoden 1980 jälkeen syntyneet Y- ja Z- sukupolvien edustajat ovat diginatiiveja, jotka ovat eläneet elämänsä tietokoneiden ja älypuhelimien aikaan. He eivät mene ”nettiin” vaan elävät siellä. Näille ihmisille uusien palveluiden omaksuminen on nopeampaa kuin vanhemman ikäluokan eli ns. digi-immigranttien. Nämä digi-immigrantit ovat opetelleet tietokoneen käytön aikuisiällä ja uusien digitaalisten käyttötapojen omaksuminen ei ole yhtä nopeaa kuin diginatiiveilla. Yhteiskunnasta löytyy myös ns. digitaalisesti orpoja eli digiresistenttejä, jotka ovat digitalisaation ulkopuolella joko omasta tahdostaan tai siitä syystä, että omat taidot eivät riitä. Esimerkiksi Ruotsissa arvioidaan olevan lähes miljoona ihmistä, jotka ovat digitalisaation ulkopuolella. Siellä riskeinä tällaiselle digiorpoudelle pidetään korkeaa ikää, pieniä tuloja sekä matalaa koulutustasoa. Suomalaisista 90% käyttää internetiä eli noin reilut 500 000 asukkaistamme ei käytä internetiä. Suomessakin nämä ovat pääosin yli 75 vuotiaita henkilöitä. Tällainen jakautuminen on haasteellista kuntapuolelle. Kaikkia kuntalaisia pitäisi pystyä palvelemaan tasapuolisesti. Digitalisaatiossa on huomiotava palvelujen helppokäyttöisyys niin, että eritasoiset käyttäjät pystyisivät käyttämään

palveluita mahdollisimman omatoimisesti ja ilman perehdytystä. Valtiovarainministeriön Digi-arkeen – neuvottelukunta on todennut, että jatkossakin on turvattava perinteiset asiointitavat digitaalisten rinnalla. Neuvottelukunta on myös todennut, että suomalaisten digi-taitoja tulee parantaa, jotta sitä myöten olisi mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja paremmin. Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa kuntia järjestämään palvelunsa niin, että kaikilla kuntalaisilla on yhtäläiset mahdollisuudet palveluiden käyttäjiksi. Toisille se saattaa tarkoittaa sähköisiä palveluita ja toisille puhelimen välityksellä tapahtuvaa palvelua. (Auvinen & Jaakkola 2018, 30; Ilmarinen & Koskela 2015, 57-58; Svenska Stadsföreningen 2016, 2; Tilastokeskus 2019; Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014 1325/2014; Valtionvarainministeriö 2019c, 25-29.) Ruotsissa yli puolet väestöstä käyttää tänä päivänä sähköistä postilaatikkoa ja Tanskassa 80%. Ruotsissa sen oletetaan perustuvan siihen, että valtion verotointo on luvannut sähköisen postilaatikon omaaville nopeampaa palvelua. (Internetstiftelsen i Sverige 2019b.) Meilläkin kuntapuolen digitalisaatiossa pitäisi ottaa vahvemmin esiin lupaukset palveluiden nopeudesta suhteessa paperisten lomakkeiden käyttötapaan tai asiakaspisteessä asioimiseen. Tällä varmasti olisi oma vaikutuksensa haluun sähköisten palveluiden suurempaan käyttöön. Toisaalta väestön internetin käyttöä tutkinut Väestökeskus on huomannut, että suomalaiset asioivat entistä enemmän verkossa ja toivovat entistä enemmän palveluja verkkoon, joten mikäli sähköiset palvelut ovat asiakaslähtöisiä on sähköisten palveluiden käyttökin varmasti suurempaa. Ikäryhmien väliset erot ovat pieniä 65-vuotiaisiin asti, mutta tutkimuksen kahdessa vanhimmassa ikäryhmässä viranomaisten ja julkisten palvelujen verkkosivut koettiin hieman vaikeakäyttöisempinä kuin muissa ikäryhmissä. (Tilastokeskus 2019.) On myös todettava, että tänä päivänä eläköityvät ihmiset ovat usein jo hyvin tottuneita internetin käyttäjiä eli siltä osin kuilu nuorten ja ikäihmisten internetin käytössä pienenee vuosi vuodelta aivan kuten tilastot näyttävät.

Digimuutos on murrosmainen muutos, johon kuuluu usein muutosvastarintaa. Digitalisaatio vaatii kuntapuolella suurta muutosta ja sen myötä vahvaa muutosjohtamista. Digitalisaation myötä uudenlainen kulttuuri ja uudet toimintatavat syrjäyttävät vanhat käytänteet ja oma tila saatetaan kokea uhatuksi. Olemassa olevia rakenteita sekä omaa asemaa pyritään suojaamaan ja ylläpitämään. Uusia toimintamalleja ei saada valmiiksi työpöydän äärellä vaan se vaatii jatkuvaa kokeilua ja asiakaspalautteisiin reagoimista ja toiminnan edelleen kehittämistä sen perusteella. (Ilmarinen & Koskela 2015, 194-202; Parviainen, Kääriäinen, Honkatukia & Federley 2017, 15.)

Digitalisaation onnistumisen ratkaisee johtaminen ja tarkemmin sanottuna uudistamisen johtaminen. Siinä on huomioitava mahdollisuudet ja uhat, mutta myös erilaisia valintoja kuten vanhan purkamista ja uuden luomista. Digitalisaatioon liittyy yksittäisen työntekijän

toimenkuvan muutoksia sekä uudenlaisia osaamisen vaateita. (Ilmarinen & Koskela 2105, 229-230.)

Onnistuneen muutosjohtamisen rinnalla on vahvasti myös osaamisen lisääminen sekä opiminen uusien käytänteiden ja kokeilujen kautta. Digitalisaatio ei ole kunnan tietohallinnon tehtävä vaan se luo puitteet tarpeisiin. Halun palveluprosessien digitalisointiin tulee lähteä palvelun tarjoavalta kunnan toimialalta tai hallintokunnalta siis esimerkiksi liikunta-toimelta, jossa on palveluun liittyvä osaaminen. Tämä palvelun tarjoava substanssi- eli asiaosaaja tarvitsee kuitenkin usein apua uusien mahdollisuuksien ymmärtämiseen, joissa taas tietohallinto pystyy auttamaan eli yhteistyötä tarvitaan näiden kahden tahon välillä. Kaikki asiakkaisiin liittyvät palvelupolut ja niihin liittyvät kehittämistarpeet ovat kuitenkin substanssipuolen osaamisaluetta. (Federley ym. 2019, 87.)

#### **2.4 Digitalisaatio kuntien liikuntatoimen tilavarauksissa**

Kuntien liikuntatoimissa on ollut reilun parinkymmenen vuoden ajan käytössä erilaisia tilavarauksia hallinnoivia ohjelmia, jotka aikanaan syrjäyttivät erilaiset ruutuvihot ja kansiot tilavarausten hallinnoinnissa. Yksi yleisimmin käytössä olevista ohjelmista on Timmi-varausjärjestelmä, josta on eri versioita markkinoilla. Timmin mukaan 80% Suomen suurimmista kunnista käyttää Timmin eri ohjelmistoja. Timmi-tilavarausohjelma on käytössä mm. Seinäjoella, Tampereella, Oulussa ja Turussa. Muita varausohjelmia ovat mm. Asio Kenttävaraus (mm. Alavus, Isokyrö), CreaMarketing varausohjelma (mm. Pietarsaari, Maa-lahti), sekä esim. Helsingissä käytössä oleva Enkoran tilavarausohjelma. (Asio Kenttävaraus 2019; CreaMarketing Oy 2019; Enkora Oy 2019; Oulu 2019; Seinäjoki 2019; Tampere 2019; Timmi Software Oy 2019; Turku 2019.)

Kuntien ja kaupunkien liikuntatoimet ovat hyvin eri asteella näiden ohjelmien käytössä. Monessa kunnassa liikuntatoimen henkilökunta täyttää Timmin varausohjelmaan asiakkaiden varaustiedot asiakkailta saamiensa tietojen pohjalta, vaikka ohjelmassa olisi edellytyksiä sähköiseen asiointiin, jossa asiakas itse täyttäisi varausvaiheessa kaikki tarvittavat tiedot. Osa kunnista on myös ottanut sähköisen asioinnin käyttöön vain osaan palveluitaan. Sähköinen asiointi liikuntatilojen vakiovarausten suhteen on käytössä mm. Oulussa, Vantaalla ja Turussa. Näissäkin toimintatavat ja maksumahdollisuudet vaihtelevat jonkin verran toisistaan. (Oulu 2019; Turku 2019; Vantaa 2019.)

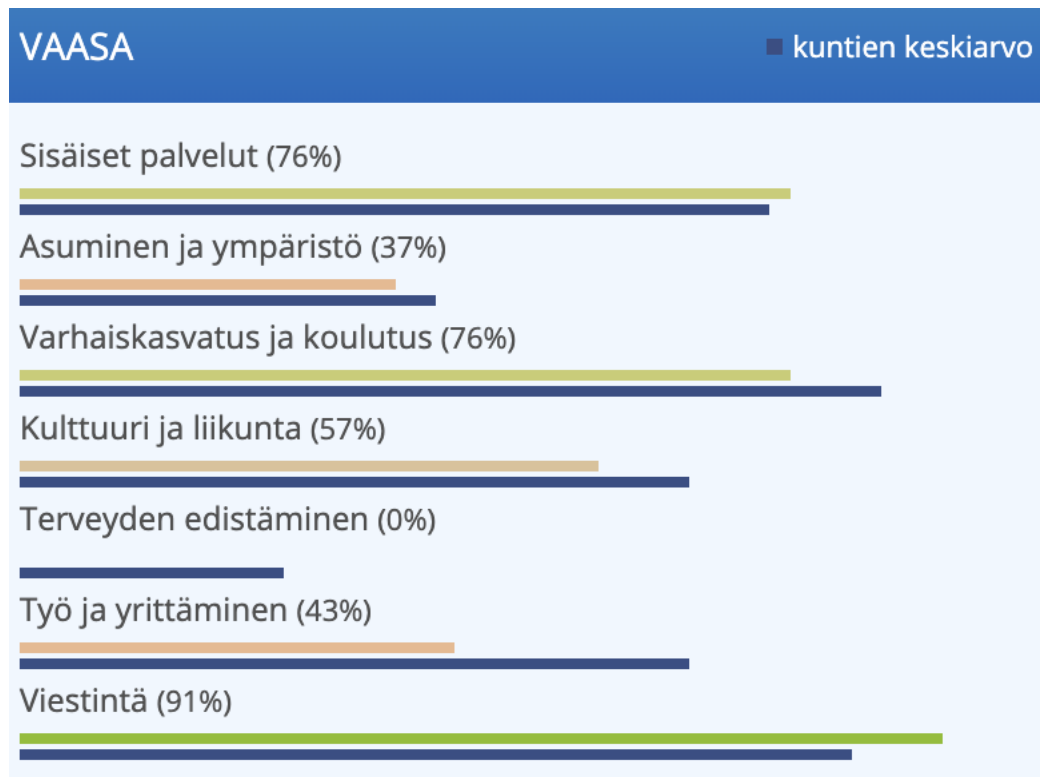
### 3 Digitalisaatio Vaasan kaupungissa

Vaasan kaupungin strategiassa ”Virtaa hyvään elämään” 2018-2021 nostettiin digitalisaatio esiin sekä prosessina että henkilöstön osaamisen, hyvinvoinnin ja työn tuottavuuden näkökulmasta. Tavoitteena on, että kuntalaisille olisi tarjolla enemmän sähköisiä palveluita, joita käyttäen kuntalaiset itse syöttäisivät tarvittavat tiedot järjestelmiin, joissa tapahtuisi automatisoitua tiedon analyysia ja jatkokäsittelyä esimerkiksi laskutuksen perusteeksi. (Kaupunkikehitys 2018.) Osa palveluiden sähköistämisestä liittyy prosessien yksinkertaistamiseen eli kuntalaiset täyttävät erilaiset lomakkeet sähköisesti ja viranhaltija tekee tarvittavat päätökset annettujen tietojen pohjalta. Tällaisia sähköisiä lomakkeita käytetään esimerkiksi teknisellä sektorilla kaivulupien anomisessa tai kulttuuri- ja liikuntatöissä seurojen ja yhdistysten vuosianomusten anomisessa. (Vaasan kaupunki 2019g.)

Vaasan kaupungin Digitalisaatio-ryhmä on tuottanut Vaasan kaupungin Digitaalivision ”Sun ja mun digi” 2019-2025, jolla tavoitellaan sitä, että tuotetaan kaikille kohderyhmille laadukkaat, turvalliset ja saavutettavat digipalvelut. Visiossa tuodaan esiin, että digitalisaatio on palveluiden uudelleen suunnittelua sekä toimintamallin muutos, jota johdetaan ihmisläheisesti. Tavoitteena on digivalmis kunta, digivalmiilla johdolla ja henkilöstöllä sekä digivalmiit kuntalaiset. Tämä näkyy mm. siten, että kuntalaiset voivat hyödyntää sähköisiä palveluita työelämässä ja vapaa-ajalla ja toisaalta kansalaisten vuorovaikutus helpottuu ympäröivän yhteiskunnan kanssa, kun tilaan, tiedonsaantiin ja aikaan liittyvät rajoitteet poistuvat. Työnantaja näkee työaika vapautuvan muihin tärkeisiin tehtäviin ja tiedolla johtaminen sekä päätöksenteko tehostuvat. Sun ja mun digillä tavoitellaan, että jopa 90 % kunnan palveluista olisi sähköistettyjä ja niiden käyttöaste olisi 85%. Tuohon korkeaan käyttöasteeseen toivotaan pääsevän mm. kehittämällä avointa verkkoa, jolloin kaikilla kuntalaisilla ja matkailijaoilla olisi paremmat edellytykset käyttää sähköisiä palveluita. Syksyllä 2019 valmistunut verkkosivu-uudistus on myös omiaan lisäämään palveluiden saavutettavuutta, kun sivuista tuli selkeämmät aiempaan verrattuna ja palvelut ovat siten helpommin löydettävissä. Kehitteillä on myös monikanavaiset asiointit kuten chat-palvelu. Tärkeää on myös kuntalaisten opastus digipalveluiden käyttöön sekä kaupungin työntekijöiden eli palveluiden tuottajien digivalmennus ja -tuki. Digitalisaatiosta huolimatta jatkosakin on saatavilla myös henkilökontakteja eli palveluita henkilökohtaisesti. (Digitaalivisio 2019-2025; STT 2019; Vaasan kh:n yleisjaosto 7.3.2019 §26.)

Digitaalinenkunta.fi -sivuston tarkoituksena on tukea kuntia tunnistamaan palveluiden digitalisoinnin potentiaalia sekä lisätä tietoisuutta kuntien palveluiden digitalisoinnista. Sivustolta voidaan tarkistaa eri kuntien digitalisaation tila. (Digitaalinenkunta.fi, 2019). Vaasan

kaupungin digitalisaation tila nähdään kuvasta 1. Sen mukaan kaupungin viestintä on digitalisaatioissa pisimmällä; 91% sen palveluista on jo digitalisoitu. Kulttuurin- ja liikunnan palveluista on 57% digitalisoitu, mikä on jonkin verran vähemmän kuin palvelun verrokki-kuntien vastaava luku.



Kuva 1. Vaasan kaupungin digitaalisuusaste toimialoittain (Digitaalinenkunta.fi 2019)

Vaasan kaupungilla palveluiden digitalisointi on alkanut jo ennen Digitaalivision syntymistä. Esimerkiksi opetuspuolella on jo vuosikausia ollut käytössä Wilma-järjestelmä, joka toimii linkkinä koulun ja kodin välillä sekä myös kodin ja päiväkodin välillä. Kuntalaiset ovat myös voineet usean vuoden ajan antaa sähköisen kanavan kautta palautetta kaupungin palveluista ja toiminnasta. Sähköinen palaute ohjautuu suoraan asiasta tai palvelusta vastuussa olevalle henkilölle. Myös kaupungin venepaikkojen varaus ja maksaminen hoituu sähköisen asioinnin kautta. Sähköisen asioinnin kautta haetaan myös nuorten kesätyöpaikkoja, puunkaatolupia, omaishoitolupaa sekä voidaan tehdä kuntalaisaloitteita. Suosituimpia sähköisen asioinnin palveluita on verkkokirjasto, jonka kautta voidaan mm. hakea tietoa, tehdä varauksia sekä uusia lainoja. Kirjastossa toimii myös digitalkkari, joka neuvoo kuntalaisia erilaisissa sähköisen asioinnin ongelmissa liittyen verkkoasiointiin ja älylaitteiden käytön opastukseen. Digitalkkaritoiminta on alkanut maaliskuussa 2019 ja vuoden loppuun mennessä oli 1530 asiakaskäyntiä. Suurin osa asiakkaista on ollut seniori-ikäisiä ja eniten apua on haettu oman älypuhelimien, tabletilaitteen tai kannettavan

tietokoneen käyttöön liittyvissä ongelmissa (833 asiakaskäyntiä). 594 käyntiä on liittynyt kirjaston palveluihin ja 103 käyntiä muihin palveluihin, joista suurin määrä liittyi pankkipalveluiden opastamiseen (61 käyntiä). Esimerkiksi Kelaan liittyviä asiakaskäyntejä on koko vuoden aikana ollut vain viisi. Kaiken kaikkiaan kirjastopuolella ollaan hyvin pitkällä erilaisissa digitalisaatioon liittyvissä asioissa. Yleisten kirjastojen neuvosto on laatinut ohjeituksen siitä, mitä digitaitoja kirjastoissa tarvitaan ja Väestökisterikeskus on laatinut digitaalisen eettiset ohjeet. Vaasan kirjasto on mukana useassa hankkeessa, joissa mm. rakennetaan digitukiverkostoa, lisätään alueen kirjastojen henkilökunnan digiosaamista myös tuen antamisessa. Kirjaston lisäksi myös sosiaali- ja terveystoimi on ottanut palveluidensa piiriin ihmisten auttamisen digimaailman koukeroissa. Yli 65-vuotiaille vaasalaisille on aloitettu lokakuussa 2019 nettipiste Senjor-toiminta, jossa ikäihmiset saavat neuvontaa sähköisten palveluiden sekä sähköisten laitteiden käytössä. (Ahola 15.10.2019; Mikola 30.1.2020; Vaasan kaupunki 2019a,b,c,d,e,f,g)

Vaasan kaupungin liikuntapalveluissa on tähän mennessä digitalisoitu yksittäisiä palveluita. Esimerkiksi lasten liikunnan ja uimahallin kursseille ja uimakouluihin ilmoittautumiset sekä niiden maksut tapahtuvat netin välityksellä Vaasan kaupungin verkkomarketin kautta. Tämä muutos tapahtui aikanaan täysin asiakkaiden toiveesta. Vanhemmat olivat vihoissaan joutuessaan jonottamaan puhelimessa tai uimahallissa paikkaa uimakouluihin. Pelkästään kesäuimakoulun netti-ilmoittautuminen on vapauttanut kolmen työntekijän päivän työpanoksen muihin tehtäviin. Liikuntapalveluiden laskutukset hoidetaan sähköisesti laskutusliittymillä Timmistä ja uimahallin kassaohjelmasta eli laskut muotoutuvat automaattisesti näistä ohjelmista kaupungissa käytössä olevaan ProE-laskutusohjelmaan. Aiemmin tällainen laskutus saattoi kestää useamman päivän ja nyt se hoituu muutamassa tunnissa.

Vaasan kaupungin liikuntapalveluiden seuraava palvelujen digitalisointiin liittyvä osa-alue on liikuntavuorojen varausten muuttaminen sähköiseksi. Tämä tarkoittaa liikuntapalveluilla käytössä olevan Timmi- varausohjelman sähköisen asiointiosuuden käyttöönottoa. Sen myötä asiakkaat, sekä yksityiset että seurat, tekevät jatkossa vuoroanomukset itse suoraan Timmiin. Asiakas syöttää kaikki varaukseen liittyvät tiedot sekä jättää sen myötä varausanomuksen haluamiinsa tiloihin. Tähän saakka asiakkaat ovat voineet vain selata varauksia, jotka on syötetty liikuntapalveluiden toimesta järjestelmään. Mahdollisten varausten teon osalta asiakkaiden on pitänyt olla yhteydessä liikuntapalveluiden palveluneuvojiin puhelimitse arkisin ma-to klo 9-15 tai jättää sähköpostin välityksellä palvelupyynnön. Vakiovuoroanomukset on voinut tehdä erillisellä kirjallisella lomakkeella. Jatkossakin liikuntapal-



velut on se taho, joka myöntää ja vahvistaa tehdyn varaushakemuksen, mutta päätöksenteko nopeutuu aiemmasta, kun kaikki tarvittavat tiedot on syötetty asiakkaan toimesta valmiiksi ohjelmaan ja ennen kaikkea asiakas ei ole enää sidottu virastoaikaan tapahtuvaan palveluun vaan asiointi muuttuu ajasta ja paikasta riippumattomaksi. Asiakasta ajatellen haasteena voi olla ohjelman käytettävyys eli ohjelman käyttöönotto vaatii aina jonkun verran perehtymistä. Suuremmissa mittakaavassa voidaankin todeta, että kuntalaiset joutuvat digitalisaation myötä perehtymään moneen erilaiseen ohjelmaan asioidessaan kunta-puolen palveluiden parissa.

Vaasassa ja muuallakin kuntapuolella sähköisen asiointin kehittämisen haasteena ovat erilaiset tietojärjestelmät, jotka eivät toimi keskenään. Tietojärjestelmien kesken täytyy tehdä rajapintamuutoksia, jotta saadaan keskusteluyhteys ohjelmien välille. Pääosin tällaiset integraatiot eri tietojärjestelmien välille toteutetaan jokaisen palveluntuottajan kanssa erikseen, joten uusien palvelujen kehittämisestä tulee kallista tai jopa mahdotonta tietyissä tilanteissa. (Sitra 2020.)

Palvelujen digitalisoinnissa tulee Vaasassa myös huomioida kaupungin kaksikielisyys (ruotsinkielisten osuus on 23%). Tämä on kielilain vaatimus ja se koskee kunnallista viranomaista ja sen tuottamaa palvelua kaksikielisissä kunnissa. (Kuntaliitto 2004, 5; Tilastokeskus 2020) Käytännössä tämä tarkoittaa kaiken materiaalin käännettämistä ruotsin kielelle ja se vaatii oman aikansa ja rahansa. Materiaalien käännettämisen lisäksi kaksikielisyys vaatii aina enemmän aikaa myös tiedon ja materiaalin julkaisemiseen internettiin ja muille sähköisille alustoille. Vaasan kaupungin liikuntapalveluiden nettisivut löytyvät sekä suomen että ruotsin kielellä ja niiden sisällöt on pyritty pitämään identtisinä.

## 4 Vaasan kaupungin liikuntapalveluiden vuorojenjakoprosessi

Vaasan kaupungin liikuntapalveluissa työskentelee seurojen vuorojen jaon tai varausten parissa seitsemän henkilöä. Heistä kaksi tekee vuosittain seurojen vakiovuorojen jaot eri liikuntapaikoille ja muut hoitavat päivittäisiä vuorojenjakoon ja kilpailuihin ja tapahtumiin liittyviä varaustehtäviä. Yksi operatiivinen pääkäyttäjä ja yksi operatiivinen käyttäjä tekevät päätyönään seurojen vuorovarauksiin liittyviä tehtäviä. Muilla nämä tehtävät kuuluvat yhtenä osa-alueena toimenkuvaan. Vaasan liikuntapalveluissa on ollut käytössä Timmi- varausjärjestelmä vuodesta 1994 alkaen. Ohjelmaa on päivitetty vuosien varrella ja laskutus hoidetaan myös Timmin kautta (laskutusliittymä ProE-järjestelmään).

Vaasassa on runsaat 100 rekisteröityä liikuntaseuraa sekä useita kymmeniä rekisteröitymättömiä harrasteryhmiä. Harjoitusvuoroja jaetaan noin 59 liikuntapaikkaan, joissa vielä itsessään on useampi liikuntatila. Harjoitusvuorot jaetaan kulttuuri- ja liikuntalautakunnan (5.6.18 §56) jakoperusteiden mukaan neljä kertaa vuodessa:

- liikuntasalit ja uimahalli syys - kevätkausi, hakuaika 31.5. mennessä
- kentät ja kaukalot talveksi, hakuaika 30.11. mennessä
- kivituhka- ja tekonurmikentät kevätkaudeksi, hakuaika 15.2. mennessä
- salit, kentät ja uimahallin vuorot kesäksi, hakuaika 1.4. mennessä

Vuorojen anomista varten on erillinen hakulomake, joka on voitu palauttaa kussakin haussa määritellyyn määräpäivään mennessä liikuntapalveluille joko tuomalla, postittamalla tai sähköpostin välityksellä.

Suurimmat jakoprosessit liittyvät aina syys- ja kevätkauden jakoihin. Silloin työn suorittavilta operatiivisilta työntekijöiltä menee itse jakotyöhön sekä sen seurauksena Timmi järjestelmään syötettäviin tietoihin noin 18-25 työpäivää muiden töiden ohessa. Tuohon aikaan on laskettu myös työvaihe, jossa Timmistä otetaan varausvahvistukset ja joko printataan tai lähetetään ne sähköisesti vuoron saaneelle seuralle. Ennen harjoituskauden alkua seurojen tulee vielä palauttaa varausvahvistukset liikuntapalveluille, jossa ne käydään läpi ja tehdään vielä mahdolliset muutokset laskutustietoihin, yhdyshenkilöihin ym. kohtiin Timmin varauskalenterissa.

Itse jakotyö tapahtuu manuaalisesti eli kaikki vuoroanomukset siirretään anomuksessa halutulle liikuntapaikalle kellonaikoineen liikuntapaikan lukujärjestysmuotoiselle paperille. Kun kaikki vuoroanomukset on purettu näin paperille, saadaan käsitys, kuinka paljon kuitenkin liikuntatilaa halutaan varata ja mitkä tilat ja ajat ovat mahdollisesti ylivarattuja. Käytännössä mikään jakotilanne ei onnistu niin, että vuoroja pystyttäisiin myöntämään juuri siinä

suhteessa ja laajuudessa kuin niitä on anottu. Vuoroanomuksia joudutaan siirtämään, ei pelkästään kellonajan vaan myös viikonpäivän ja tilan suhteen ja siitäkään huolimatta vuoroja ei riitä kaikille halukkaille.

Liikuntavuorojen jakoprosessi on yksi työllistävimpiä työtehtäviä liikuntapalveluissa ja samalla kuntalaisia ajatellen tärkeä työ. Valmistunut harjoitusvuorojen jako vaikuttaa välillisesti kymmenien tuhansien vaasalaisten arkeen lähinnä seurojen kautta, sillä sadat seurat liikuttavat vaasalaisia näillä harjoitusvuoroilla. Vuoroilla on vaikutusta myös kuntalaisten liikunta-aktiivisuuteen sekä mahdollisuuteen liikkua ohjatusti. Timmissä on teknisesti mahdollista ottaa sähköinen asiointi käyttöön, jolloin asiakkaat syöttäisivät kaikki tarvittavat tiedot itse järjestelmään. Täten liikuntatoimen työntekijöiden jakotyöhön käytettävä aika pieneneisi ja henkilökunnan työaika saataisiin ohjattua muihin tehtäviin kuten esim. viestintään sekä toiminnan suunnitteluun ja kehittämistehtäviin. Karkeasti arvioiden sähköiseen asiointiin siirtyminen tilavarausten osalta voisi säästää alussa työaikaa suurien vuorojakojen yhteydessä vähintään viisi päivää, mutta jatkossa jopa 12 työpäivää ellei enemmänkin.

## 5 Kehittämistyön tavoite

Tämän työn tavoitteena oli aikaansaada toimintamalli Vaasan liikuntapalveluiden kevään 2020 laajamittaista Timmin sähköisen asiointin käyttöönottoa varten. Pilottiprojektin aikana kerättiin kokemuksia ja kehittämisehdotuksia sähköisestä asioinnista sekä käyttäjien (seurojen) että operatiivisten käyttäjien (liikuntapalveluiden henkilökunta) näkökulmasta. Palautteita ja kokemuksia kerättiin palautekyselyllä, työpajoilla sekä palautekeskusteluilla. Aikataulusyistä ei pilotoinnissa tehty täyttä benchmarkingia eli oman toiminnan vertaamista toisten toimintaan, jossa tavoitteena on toisilta oppiminen ja oman toiminnan kyseenalaistaminen tai kehittäminen. Sen sijaan käytettiin palvelumuotoilusta tuttuja net scouting & expert interviews-menetelmiä, joilla selvitettiin internetin avulla sähköiseen asiointiin liittyviä ohjeistuksia sekä käytänteitä muissa kaupungeissa sekä löydettiin puhelinhaastatteluihin eri kaupunkien Timmi-asiantuntijoita. (Hotanen, Laine & Pietiläinen 2001,7; Moritz 2005, 191-194.) Keskeisenä työtapana oli työpajatyöskentely, jossa keskiössä on osallistujien tiedonvaihto. Työskentely mahdollistaa paneutumisen aiheen eri osa-alueisiin ja siihen liittyviin näkökulmiin ja samalla työskentely on hyvin yhteistoiminnallista. (Haukijärvi, Kangas, Knuuttila, Leino-Richert & Teirasvuori 2014, 34-35.)

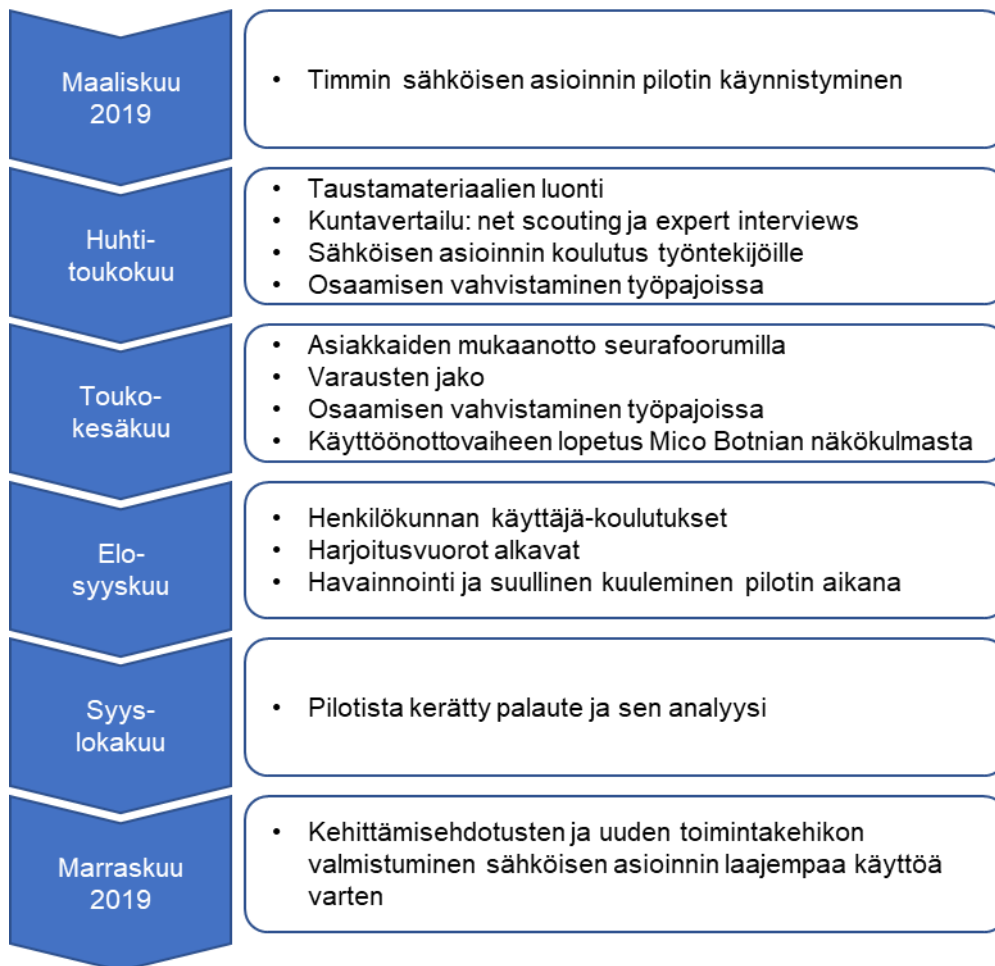
Kehittämistyön lähestymistapana oli laadullinen toimintatutkimus. Tällaisella lähestymistavalla etsitään ratkaisuja käytännön ongelmiin, jotka liittyvät mm. teknisiin tai ammatillisiin tilanteisiin. Toimintatutkimukselle on ominaista, että ollaan kiinnostuneita siitä, miten asioiden tulisi olla ja tavoitteena on nykyisen todellisuuden muuttaminen. Lähestymistapaan liittyy käytännönläheisyyden vaatimus, jolla tavoitetaan jokapäiväinen toiminta. Laadullinen toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua ja se vaatii yhteistyötä ja jatkuvaa itsensä tarkkailua. Se on myös hyvin osallistavaa. Laadulliseen toimintatutkimukseen kuuluu, että toimintaa ja työtä analysoidaan, kehitetään eri vaihtoehtoja ongelmien ratkaisemiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi, mutta myös tuotetaan uutta tietoa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 58.) Yleensä toimintatutkimus mielletään laadulliseksi eli kvalitatiiviseksi, mutta siinä voidaan käyttää myös määrällisiä menetelmiä, jotka ovat osallistavia. Näin ollen päästään käsiksi mm. työntekijöiden ammattitaitoon, kokemukseen sekä ns. hiljaiseen tietoon. Aineistoa voidaan kerätä kyselyillä, ryhmäkeskusteluilla, haastattelulla, erilaisilla aivoriihityöskentelyillä sekä havainnoimalla. (Ojasalo ym. 2015, 61.)

Tässä työssä ei otettu lainkaan kantaa GDPR:n (General Data Protection Regulation) vaatimuksiin ja toimenpiteisiin henkilötietosuojan suhteen, koska Vaasan kaupunki oli hoi-  
tanut sen ohjelman osalta kuntoon jo ennen tämän pilotin alkamista.

## 6 Kehittämistyön vaiheet

Kehittämistyö ajoittui kokonaisuudessaan noin kahdeksan kuukauden mittaiselle ajanjaksolle. Kuvasta 2 voidaan todeta, että työn käytännön puoli eli sähköisen asioinnin pilottivaihe kesti noin viisi kuukautta. Alle kaksi kuukautta Timmin sähköisen asioinnin käyttöönottopäätöksestä seurojen ja muiden asiakkaiden rekisteröintivaihe oli jo käynnissä ja ensimmäinen sähköinen vuorojenvarausaika loppusuoralla. Tuohon vajaaseen kahteen kuukauteen sisältyi kaikki ohjelmaan tarvittavien tietojen määrittely, käytännön ohjeiden työstäminen sekä operatiivisen henkilökunnan kouluttautuminen järjestelmään. Oli myös sisäistettävä uudenlaiset toiminta- ja työskentelytavat liittyen vuorojakoon. Varsinainen pilottivaihe päättyi liikuntapalveluiden osalta syyskuun 2019 alussa harjoitusvuorojen alkamisaikaan.

Projektia koordinoi Mico Botnia Oy Ab:n ICT-osasto on yhdistelemätön osakkuusyhteisö, jonka osakkaat ovat Vaasan kaupunki ja 12 muuta kuntaa sekä kaksi kuntayhtymää. Kesäkuussa 2019, kun sähköinen asiointi oli otettu käyttöön ja ensimmäiset vuorojaot oli anottu ja tehty, pilottivaihe päättyi ja Mico Botnian siirtyi normaaliin tuki- ja ylläpitosopimukseen liikuntapalveluihin nähden eli projektiryhmän toiminta loppui kesäkuun 28.päivä. Käytännön vastuut ja tekemiset kuuluivat koko pilottivaiheen ajan liikuntapalveluille ja Vaasanseudun Areenoille; niissä oli asiaosaaminen, jota tarvittiin koko projektin etenemisen ajan. Mico Botnia oli näiden kahden tahon yhdistäjä sekä yhdyslinkki ohjelma-toimittajaan. Kehittämistyöhön liittyvät palautekyselyt ja niiden pohjalta tehtävät kehittämissuositukset ajoittuivat syksylle 2019.



Kuva 2. Projektin aikataulu ja vaiheet

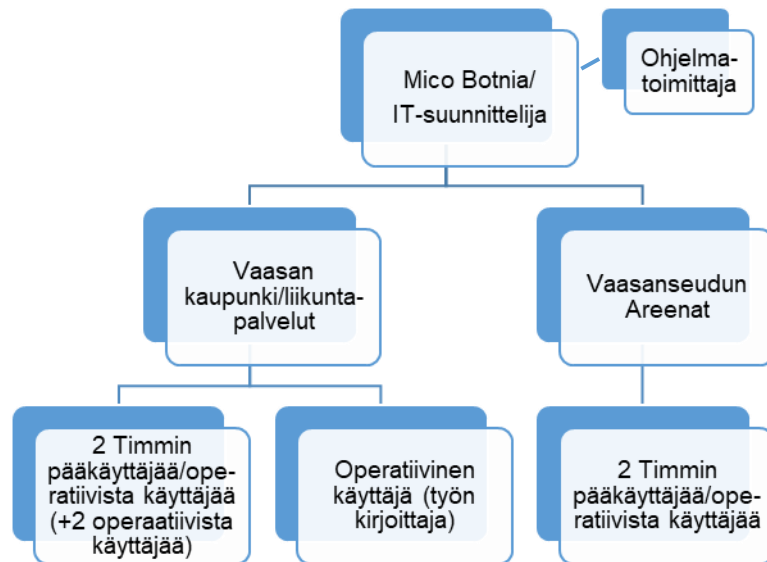
## 6.1 Timmin sähköisen asioinnin pilotin käynnistyminen

Ohjelmantoimittaja piti sähköisestä asioinnista esittelyn etäyhteydellä 20.3.2019. Sen jälkeen liikuntapalveluiden ja Vaasanseudun Areenoiden johto tekivät nopeasti päätöksen, että Vaasan kaupungin liikuntapalvelut sekä Vaasanseudun Areenat ottavat Timmin sähköisen asioinnin käyttöön. Maaliskuun 27. päivä pidettiin palaveri, johon osallistui Mico Botnian henkilökuntaa, liikuntapalveluista liikuntatoimenjohtaja sekä kaikki, joilla operatiivisena työntekijänä oli tunnukset Timmiin sekä Vaasanseudun Areenoilta vastaava kokoonpano (yhteensä 12 hlöä). Tässä tilaisuudessa Vaasan liikuntatoimenjohtaja päätti, että liikuntapalvelut ottaa sähköisen asioinnin käyttöön toukokuussa, Vaasanseudun Areenat ilmoitti ottavansa sähköisen asioinnin käyttöön aikaisintaan syksyllä 2019. Liikuntapalveluissa sähköinen asiointi aloitettiin pilottina tietyillä liikuntapaikoilla.

Sähköisen asioinnin pilottikohteeksi tulivat:

- Uimahallin tilat (50 m allas / 25 m allas / lasten opetusallas / kerhuhuone)
- Silverian telinesali
- Urheiluhallin nyrkkeily sali
- Teeriniemen väestönsuojan painisali

Uimahallin tiloja lukuun ottamatta muut valitut tilat ovat jakotilanteissa helppoja eli niihin ei ole kovin paljon hakijoita ja vuorojen jakoprosessi ei siltä osin tuota vaikeuksia. Tavoitteena oli, että toukokuussa 2020 kaikki liikuntapalveluiden hallinnoimat liikuntatilat ovat tämän sähköisen asioinnin piirissä, joten pilottivaihe tarjoaisi arvokasta kokemusta ohjelman käytöstä sekä asiakkailta että ohjelman operatiivisilta käyttäjiltä. Pilottivaiheen tavoitteena oli myös varmistaa, että käyttöliittymä, koulutus, ohjeistus ja järjestelmän tarjoamat viestit ovat toimivia, jotta laajempaan lanseeraukseen saadaan mahdollisimman asiakaslähtöinen toimintamalli. Kuten kirjallisuudessa jo todettiin, on tärkeää sisäistää asiakkaan palvelupolku ja saada ymmärrys mahdollisista puutteista tai ärsytystä aiheuttavista kohdista tuolla palvelupolulla. Digitalisaatiossa tulee etsiä uusia tapoja, joilla voidaan helpottaa asiakkaiden ja käyttäjien elämää. Digitalisaation kehittämisen aikana on myös muistettava pitää asiakkaat keskiössä ja asiakkaiden tarpeita tulee kuulla. (Beyern 2019, 40; Gerdt & Eskelinen 2018, 234; Hiltunen 2017, 55; Järvinen 2017, 201; Widlund 2018, 52-53.) Kirjallisuudessa mainittiin myös Verohallinnon onnistuneesta palveluiden digitalisoinnista ja siitä, että heidän muutokset on viety eteenpäin pienissä erissä kokeilujen avulla. (Pajunen 28.9.2017.) Nuo onnistumiset olivat omiaan puoltamaan myös Timmin sähköisen asioinnin käyttöönottoa nimenomaan pilotin avulla. Pilotointivaihetta ja sähköisen asioinnin käyttöönottoa lähti viemään eteenpäin pienempi projektiryhmä, joka koostui aluksi kuudesta henkilöstä, mutta täydentyi sitten matkan varrella kahdella henkilöllä (kuva 3).



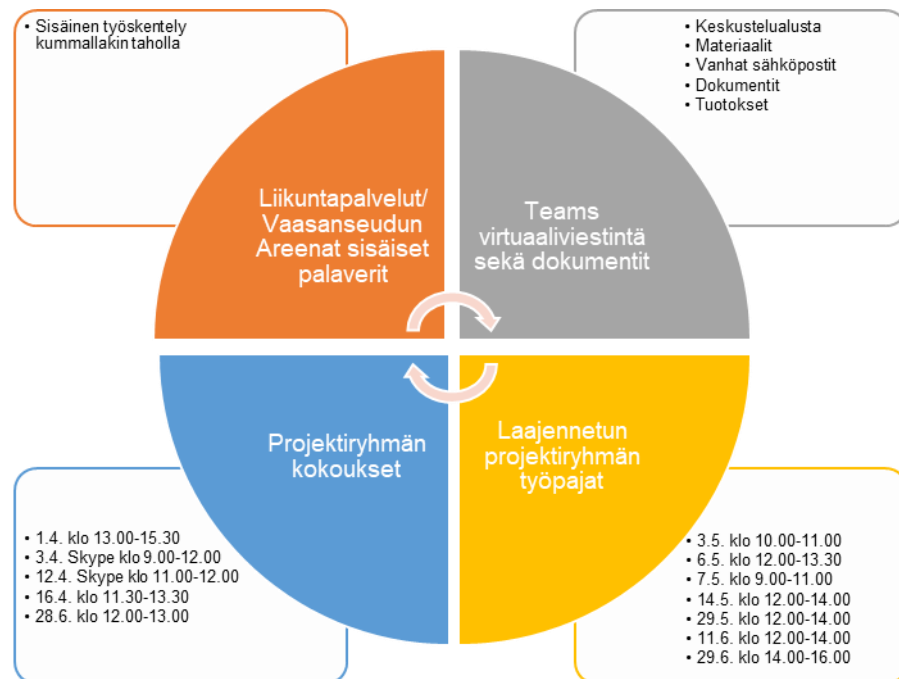
Kuva 3. Timmin sähköisen asiointin projektiryhmä pilotin osalta

Ryhmän vetäjänä ja linkkinä ohjelman toimittajaan toimi Mico Botnia Oy:n ICT-palveluiden IT-suunnittelija/Timmin tekninen pääkäyttäjä. Muut ryhmän jäsenet olivat liikuntapalveluiden kaksi Timmin pääkäyttäjää/operatiivista käyttäjää (palveluneuvojat), sekä yksi operatiivinen käyttäjä (palveluesimies sekä samalla työn kirjoittaja) sekä Vaasanseudun Areenoiden kaksi pääkäyttäjää/operatiivista käyttäjää. Toukokuussa operatiivisten käyttäjien saaman koulutuksen jälkeen ryhmään tulivat tiiviisti mukaan liikuntapuolen kaksi muuta operatiivista käyttäjää (palveluneuvojaa), jolloin projektiryhmän koko oli kahdeksan henkilöä.

Projektiryhmä kokoontui ensimmäisen kerran huhtikuun 1. päivä ja siinä sovittiin, että käyttöönottoon liittyvä konsultointi pidetään Timmin kanssa huhtikuun 3. päivä. Sitä ennen sekä liikuntapalveluiden että Vaasanseudun Areenoiden tuli käydä tahoillaan läpi konsultointiin liittyvä 16 sivuinen luottamukselliseksi määritelty asiakirja, jossa kysyttiin ohjelmaan liittyvistä määräyksistä. Aikataulu oli todella tiukka alusta alkaen ja samanaikaisesti tämän projektin kanssa oli menossa koko kaupunkia koskeva nettisivujen uudistamisprojekti, jossa samat ihmiset olivat myös kiinni. Liikuntapalvelut ja Vaasanseudun Areenat työstivät tahoillaan aina samoja asioita, mutta niitä vedettiin yhteen yhteisissä työpajoissa, joista muodostuikin projektin tärkeä vuorovaikutteinen työtapa. Liikuntapalveluiden omissa keskinäisissä tapaamisissa oli mukana myös muita liikuntapalveluiden työntekijöitä ja tietyssä vaiheessa oltiin tekemässä myös viestinnän ja kielenkäntämön kanssa. Eli projektiryhmän lisäksi asioiden valmisteluun osallistui ajoittain kuusi muutakin työntekijää. Työpa-



jojen välillä tapahtuva informaation vaihto tapahtui ensin sähköpostitse, mutta hyvin alkuvaiheessa otettiin käyttöön Teams-työkalu, johon tallennettiin kaikki sähköiseen asiointiin liittyvä materiaali sekä aiemmin käydyt sähköpostiviestit. Kaikki keskustelut käytiin myös Teamsin välityksellä, jossa ne olivat helposti koko projektiryhmän nähtävissä. Projektin etenemisen ja selkeyden kannalta tämä koettiin hyvänä ratkaisuna. Projekti päättyi 28.6. pidettävään viimeiseen projektiryhmän palaveriin (kuva 4).



Kuva 4. Projektiryhmän sisäiset työtavat 1.4.-28.6.2019

## 6.2 Taustamateriaalien luonti

Ohjelmatoimittajan kanssa pidettiin konsultointi (tarpeiden määrittely) huhtikuun 3. päivä Skypen välityksellä. Konsultointipäivän aikana sovittiin sähköisen asioinnin prosessi, käyttöönoton aikataulus ja vaiheet sekä järjestelmässä käyttöönotettavat toiminnot. Konsultoinnin pohjana käytettiin toimittajan etukäteen tilaajalle lähettämää sekä tilaajan toimittajalle palauttamaa sähköisen asioinnin kyselylomaketta.

Konsultointi oli tarpeellinen ja se selvensi operatiiviselle puolelle eli Timmiä työkseen käytäville monta kohtaa. Projektiryhmä koki haastavana, etteivät he tieneet miltä ohjelma käyttöönotettaessa tulee näyttämään ja miten se käytännössä tulee toimimaan. Toinen haaste oli, että määritykset ja niiden luonnit vaikuttavat aina ohjelmassa etenemiseen. Myös tietyt termit olivat epäselviä. Operatiivisen puolen käyttäjille oli ensiarvoisen tärkeää, että projektiryhmässä oli yksi it-alan ihminen joukossa. Hän osasi ottaa kantaa moneen

sellaiseen asiaan, joista muilla ei ollut selvää kuvaa. Konsultoinnin aikana projektiryhmä ei osannut antaa vastauksia kaikkiin kohtiin vaan joutui jatkamaan tiettyjen kohtien tarkennusta vielä jälkeempään; nämä liittyivät lähinnä sähköiseen asiointiin liittyviin sähköpostiosoitteisiin, joita laitetaan asiakkaille tiedoksi mahdollista palautetta tai yhteydenottoa ajatellen. Tähän asti uimahallin ja liikuntapalveluiden muiden tilojen varaukset on hoidettu eri ihmisten toimesta ja niin haluttiin jatkossakin. Henkilökuntaa ei haluta rasittaa sähköpostilla, joka ei liity heidän hallinnoimiinsa tiloihin.

Ohjelmatoimittajan kanssa pidettiin uusi palaveri huhtikuun 12. päivä Skypen välityksellä. Tässä palaverissa käytiin läpi konsultoinnissa esiin nousseita asioita, niiden tarkennuksia sekä silloin selvittelyn alle jääneet asiat. Samalla saatiin sovittua, että operatiivisille käyttäjille järjestetään Vaasassa koulutus sähköisen asioinnin käyttöönotosta huhtikuun 29. päivä.

Projektiryhmän palaveri pidettiin huhtikuun 16. päivä, jolloin läpikäytiin konsultoinnissa ja sen jatkona pidetyn toisen Skype-palaverin antia eli asioita, joita tuli työstää ennen tulevaa koulutusta. Valmiit käyttöehdot asiakkaille tuli toimittaa Timmille viikkoa ennen koulutusta; tämän tekemiseen sitoutettiin pääkäyttäjät. Näihin käyttöehtoihin kirjattiin mm. periaatteet, joilla hyväksytään seurojen yhteyshenkilöitä järjestelmään. Projektiryhmän tuli myös tuottaa kaikki sisällöt erilaisiin ohjeistuksiin (infopallot) ja automaattiviesteihin liittyen sähköiseen asiointiin. Tässä vaiheessa projektiryhmä ymmärsi, että näin nopealla aikataululla (pääsiäinen välissä ja osalla vuosilomapäiviä sen yhteydessä), ainoa keino saada tuotettua ohjeita ja materiaaleja asiakkaiden rekisteröintiä sekä varausten tekoa varten oli selvittää käytänteitä muualla Suomessa. Kaikessa sisällöntuotossa tuli myös huomioida kaksikielisyys.

Projektiryhmän operatiiviset pääkäyttäjät eli palveluneuvojat sekä palveluesimies käyttivät tiedonkeruussa net scouting-menetelmää, joka tarkoittaa tiedon keruuta internetin avulla. Googlen hakukonetta käyttämällä laitettiin hakusanaksi Timmin sähköinen asiointi. Sen jälkeen tutkittiin esille tulleita kaupunkeja ja heidän Timmin sähköiseen asiointiin liittyviä ohjeistuksia sekä rekisteröintiin, tilojen varaukseen sekä yleensäkin vuorojen hakemiseen liittyviä ohjeita. Projektiryhmän hyväksi havaitsemia ohjeita löytyi mm. Vantaan, Oulun ja Turun sivuilta.

Projektiryhmän pääkäyttäjä (palveluneuvoja), Mico Botnian IT-suunnittelija sekä palveluesimies käyttivät myös expert interviews-menetelmää eli he soittivat muutamaan kaupun-

kiin (Tuusula, Vantaa ja Seinäjoki) Timmin operatiiviselle käyttäjälle. Näin saatiin lisää informaatiota, kuinka sähköinen asiointi toimii muualla. Haastattelut toteutettiin strukturoimattomina haastatteluina. Aiheet ja tavoitteet olivat tiedossa, mutta keskustelu aiheiden ympärillä kulki vapaamuotoisesti. Haastatteluvaiheessa Seinäjoella oltiin vasta siirtymässä sähköiseen asiointiin, mutta siellä oltiin jo huomattavasti pidemmällä kuin Vaasassa. Seinäjoki oli aloittanut oman projektinsa jo kuukausia ennen meitä. Käyttöönotto ajoittuu Seinäjoella samaan ajankohtaan Vaasan kanssa. Seinäjoella käyttöönotosta oli suunniteltu myös hyvin rajallista koskien vain urheilutalon tiloja. Koska Seinäjoella sähköinen asiointi ei ollut vielä käytössä, ei sieltä saatu käyttökokemuksia lainkaan. Tuusulassa vuorojen hakumäärä oli huomattavasti vähäisempää kuin Vaasassa, joten sieltä ei saanut apuja päällekkäisten varausten purkamiseen. Sieltä kerrottiin, että ensimmäisenä vuotena vuorojen jakaminen sähköisen asioinnin kautta tuntui oudolta ja hankalalta, mutta vuosien kuluessa ohjelma oli tullut tutuksi ja selkeäksi. Sekä Tuusulassa että Vantaalla vakiovuorojen tulee alkaa harjoituskauden ensimmäisellä viikolla ja päättyä harjoituskauden viimeisellä viikolla. Vaasassa vakio liikuntavuoron voi anoa alkamaan ja päätymään varauskauden sisällä vapaasti. Muuten periaatteet olivat Tuusulassa, Vantaalla ja Seinäjoella samansuuntaiset liittyen vuorojenjakopolitiikkaan. Vantaalta saatiin ideoita, kuinka sähköisen asioinnin osalta toimitaan siinä vaiheessa, kun vuorot vahvistetaan seuroille eli mm. mitä asiakirjoja laitetaan liitteeksi Timmin kautta. Kaikkiin expert interviews kohteisiin tehtiin ennen puhelinsoittoa myös net scouting soittajien toimesta. Net scouting sekä expert interviewsit tehtiin huhtikuun 17. ja 25. päivän välillä eli reilun viikon sisällä. Tärkeimmistä havainnoista kirjattiin tietoa Teamsiin.

Sekä net scoutingin ja expert interviewsin avulla saatujen tietojen pohjalta työstettiin kirjallisia ohjeita sähköisen asioinnin rekisteröintiin ja vuorojen varaamista varten. Tässä vaiheessa uimahallin operatiivinen käyttäjä (työryhmän ulkopuolelta) tuli aktiiviseen rooliin mukaan ja työsti yhdessä uimahallin pääkäyttäjän kanssa rekisteröintiin (liite 1) ja varausjärjestelmään (liite 2) liittyvät infopallot. Ohjeet ja tekstit työstettiin tiiviillä aikataululla alle viikossa ja saatiin määräpäivään mennessä toimitettua Timmille.

Liikuntapalveluiden toinen pääkäyttäjä työsti sähköisen asioinnin kirjautumissivut (liite 3) kuntoon yhdessä Mico Botnian IT-suunnittelijan kanssa ja linkki saatiin toimitettua Timmille määräaikaan mennessä huhtikuun 23. päivä. Mico Botnian IT-suunnittelija oli jatkuvasti aktiivisesti yhteydessä ohjelmantoimittajaan prosessin aikana pyytäen tarkentavia huomioita ja toimittaen projektiryhmän tekemiä materiaaleja eteenpäin. Oli ensiarvoisen tärkeää, että projektiryhmällä oli tällainen linkki, joka hoiti nämä yhteydet, koska heillä oli myös yhteinen kieli liittyen it-maailmaan.

Kirjallisuudessa tuotiin esiin, että digitalisaatiossa on huomioitava myös palvelun tuottavan yrityksen omat sisäiset prosessit, joilta digitalisaation myötä odotetaan enemmän tehokkuutta ja virheettömyyttä. Tähän tarvitaan usein osaamisen lisäämistä tai jopa aivan uudenlaista osaamista sekä halua muuttua ja päästä vanhoista perinteistä irti. Siihen voi liittyä myös työntekijöiden toimenkuvan muutoksia. (Gerdt & Eskelinen 2018, 14; Ilmarinen & Koskela 2105, 229-230.) Liikuntapalveluiden ja Vaasanseudun Areenoiden Timmin operatiivisille käyttäjille järjestettiin Timmin sähköisen asioinnin koulutus huhtikuun 29. päivä (6h). Tässä vaiheessa sähköisen asioinnin varausohjeet (liite 4) sekä infopallojen sisällöt olivat pääpiirteissään valmiit. Koulutuksessa käytiin läpi sähköisen asioinnin prosessi sekä rekisteröityneen asiakkaan, että operatiivisen käyttäjän näkökulmasta. Koska kenelläkään osallistujalla ei ollut vielä minkäänlaista kokemusta asiakkaiden rekisteröinnistä tai varauskemuksista, koettiin asioiden sisäistäminen hieman hankalaksi. Päivän aikana kirjaututtiin sähköiseen asiointiin sekä asiakasroolissa että operatiivisessa roolissa. Asioissa edettiin nopeasti eteenpäin ja samalla huomattiin, että konsultoinnissa annettuja määritelmiä tulee paikoin muuttaa eli laajempi tietämys ohjelmasta antoi uudenlaista käsitystä ohjelman tarpeista. Ohjelmantuottaja otti näitä huomioita korjausjonoon päivän aikana. Koulutuspäivän aikana sovittiin, että sähköpostipohjien muutokset tuli ilmoittaa Timmille viimeistään perjantaina toukokuun 3. päivä. Pohjista tuli tarkistaa tekstit ja allekirjoitukset sekä lisätä ruotsinkieliset tekstit.

Koulutuksen anti tuntui osittain pinnalliselta ja asioita ei omaksuttu täydellisesti, joten päivän päätteeksi päätettiin jatkaa projektiryhmän kanssa työpajamenetelmällä asioiden opettelua sekä myös tarvittavien ohjeiden loppuunsaattamista. Kaksi muuta liikuntapalveluiden operatiivista käyttäjää otettiin mukaan työryhmään sekä työpajoihin, jotta osaaminen ohjelmaan vahvistuisi mahdollisimman monella. Selvää oli, että näillä tiedoilla ja osaamisella liikuntapalvelut ei ollut vielä valmis ottamaan sähköistä asiointia käyttöön ja ohjelman sisäistäminen vaati, että asiaan saatiin keskittyä ilman muita keskeytyksiä. Tällainen työpajatoiminta tukee myös kirjallisuuskatsauksen sanomaa, jossa Federley ym. (2019, 87) totesivat, että digitalisaatio ei ole tietohallinnon tehtävä vaan se luo puitteet tarpeisiin ja antaa apua palvelun tarjoavalle asiaosaajalle, jotta opittaisiin ymmärtämään uudet mahdollisuudet.

### **6.3 Osaamisen vahvistaminen työpajoissa**

Toukokuun 6. ja 7. päivä pidettiin työpajat, joissa kerrattiin koulutuspäivän antia Mico Botnian IT-suunnittelijan johdolla. Samoin käytiin läpi rekisteröintiin ja varauksen tekoon tehtyjä ohjeita sekä täydennettiin tai muutettiin niiden sisältöä. Työpajat pidettiin Mico Botnian

atk-luokassa, jossa jokaisella oli käytössä kaksi päätelaitetta, joten siellä pystyttiin toimimaan sujuvasti sekä asiakkaan, että operatiivisen käyttäjän roolissa. Hyvää työskentelyssä oli myös se, että projektiryhmä sai ammennettua toisiltaan lisää tietoa. Operatiivisissa käyttäjissä on hyvin eri tasoisia käyttäjiä. Osa on ollut ohjelman parissa jo kymmenkunta vuotta ja osa on vasta muutaman vuoden tehnyt töitä ohjelman parissa. Samoin kahden eri toimijan (Vaasan kaupungin liikuntapalvelut ja Vaasanseudun Areenat) tavat käyttää ohjelmaa poikkesivat paikoitellen toisistaan. Työpajat antoivat ideoita ja ajatuksia työtapojen muuttamiseen sekä ohjelman tehokkaampaan käyttöön. Työpajatoiminnan etuna oli myös se, että kalenterista oli varattu näille aikaa eli silloin tuli tehokkaasti työstettyä asioita ja yhdessä keskustellen saatiin myös tulosta aikaiseksi. Työpajoihin liittyi paljon ääneen miettimistä. Yksin toimiessa olisi monessa tilanteessa jäänyt ns. pattitilanteeseen ja eteenpäin pääsemiseksi olisi pitänyt laittaa kyselyä Teamsiin. Työpajat edesauttoivat asioiden rivakampaa etenemistä. Työpajoissa korostuivat yhteistoiminnallisuus sekä osallistujien keskinäinen tiedonvaihto sekä mentoroinnin piirteet, koska kokeneemmat työntekijät jakoivat omia tietojiaan ja osaamistaan vähemmän kokeneille aivan kuten Haukijärvi ym. totesivat kirjallisuusosuuksissa. (Haukijärvi ym. 2014, 34-35, 54.)

Työpajoissa mietittiin myös tulevan seurafoorumin sisältöä. Siellä tulnaisiin kertomaan seuroille Timmin sähköiseen asiointiin siirtymisestä. Sovittiin, että Mico Botnian IT-suunnittelija toimisi päätelaitteen käyttäjänä tilaisuudessa ja liikuntapalveluiden edustaja kertoisi sanallisesti ohjelmassa etenemisen. Liikuntapalvelut tulisi myös pyytämään etukäteen joltain mukanaolevalta seuralta lupaa toimia malliesimerkkinä rekisteröitymisessä ja varaushakemuksen jättämisessä. Ennen seurafoorumia olisi saatava kaikki ohjeet rekisteröintiä sekä vuorojen anomista varten valmiiksi nettiin. Liikuntapalveluissa päivitettiin vielä seurafoorumia edeltävänä päivänä Timmin ohjeita ja niihin linkitettiin hinnasto sekä vuorojenjakoperiaatteet. Ohjelmatoimittaja sai päivitettyä nämä tiedot sekä aiemmin lähetetyt viestipohjat ohjelmaan samana päivänä, kun seurafoorumi pidettiin.

#### **6.4 Asiakkaiden mukaanotto seurafoorumilla**

Liikuntapalvelut järjesti seurafoorumin vaasalaisille urheiluseuroille torstaina toukokuun 9. päivä klo 18.00 uimahallin kahviossa. Etukäteen oli ilmoitettu, että varsinkin niiden seurojen, jotka harjoittelevat uimahallissa, Silverian telinesalissa, Urheiluhallin nyrkkeilysalissa tai Teeriniemen väestösuojan painisalissa, tulisi olla paikalla. Foorumissa oli mukana yhteensä 25 eri seuraa (37 hlöä). Tilaisuudessa kerrottiin liikuntapalveluiden siirtyvän Timmin sähköiseen asiointiin vaihteittain eri tilojen osalta. Ohjelma ei ollut uusi vaan se on jo käytössä olevan Timmin yksi ominaisuus, joka nyt otetaan käyttöön liikuntapalveluissa.

Näin sen toimivuuteen ja käyttömukavuuksiin ei ole ollut juurikaan mahdollista tehdä omia vaatimuksia. Mutta mikäli käytössä ilmeni jotain sellaista, johon voitaisiin jatkossa vaikuttaa, otettaisiin kaikki palaute ja käyttökokemukset mielellään vastaan. Foorumin osallistujille kerrottiin sähköisen asioinnin olleen jo useamman vuoden käytössä monissa kaupungeissa ja niissä käyttökokemukset ovat olleet positiivisia. Seurafoorumissa olevista seuroista 19 kpl oli sellaisia, joita sähköinen asiointi koskisi jo tulevassa vuorohaussa. Foorumissa havainnollistettiin videotykin välityksellä, kuinka seuran edustajien tulisi rekisteröityä ohjelmaan ja kuinka varaukset tulisi jatkossa tehdä. Havainnollistamisessa käytettiin yhden seuran tietoja malliesimerkkinä.

Sähköinen asiointi sai aikaan jonkun verran keskustelua ja epäröintiä. Tietoteknisiltä taidoiltaan seurojen edustajia voitiin verrata kirjallisuusosiossa mainittuihin digi-immigrantteihin sekä diginatiiveihin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 57-58.) Osa oli selkeästi digi-immigrantteja, joilla koneen käyttötaidot eivät olleet vahvinta aluetta ja he epäröivät eniten sähköisen asioinnin toimivuutta, kun taas tottuneet käyttäjät eli diginatiivit näkivät tässä heti potentiaalia. Monella kuulijalla oli ohjeistuksen mukaan oma kone matkassa ja he tekivätkin rekisteröitymishakemuksen samanaikaisesti, kun ohjeistusta käytiin läpi. Jo tilaisuuden aikana jotkut epäonnistuivat rekisteröinnissä eli uuden tavan sisäistäminen vaatii tarkkaavaisuutta jokaisessa työvaiheessa. Seurafoorumissa muistutettiin katsomaan ohjelman infopalloja, joihin oli laitettu kattavat ohjeet jokaisesta vaiheesta. Samoin muistutettiin kirjallisista ohjeista, jotka oli tehty helpottamaan ohjelmassa asiointia; vuorojen selausta ja varushakemuksen jättämistä. Tilaisuudessa kerrottiin, että ohjelman käyttö olisi alussa uutta niin työntekijöille kuin asiakkaille, mutta jokainen oppisi varmasti sen käytön. Mahdollisissa ongelmatilanteissa seurojen edustajat voisivat olla yhteydessä liikuntapalveluihin.

Seurafoorumista alkaen seuroilla ja yksittäisillä asiakkailla oli mahdollisuus rekisteröityä Timmin sähköisen asioinnin käyttäjäksi. Rekisteröinti vaatii aina operatiivisen käyttäjän vahvistamisen ja mikäli seurasta anoo useampi henkilö käyttöoikeuksia, vaatii se myös seuran pääkäyttäjältä erillisen vahvistuksen, jotta seuralla säilyy käsitys siitä, ketkä seuran nimissä operoivat vuoroanomusten parissa.

Eli jo tämä vaati operatiivisilta käyttäjiltä uutta toimintatapaa. Heidän oli käytävä päivittäin Timmissä katsomassa, oliko sinne tullut työjonoon rekisteröintiä odottavia anomuksia. Mikäli näitä oli tullut, oli ne käytävä läpi kohta kohdalta ja katsottava, että kaikki tarpeellinen tieto oli paikallaan. Esim. uimahallin osalta tehtiin periaatepäätös, että päivittäin käytäisiin

vähintään kaksi kertaa katsomassa, oliko työjonoon tullut uusia hakemuksia; kerran aamuvuorossa työskentelevä ja kerran iltavuorossa työskentelevä. Käytännössä näitä tietoja käytäisiin varmasti katsomassa useamminkin, mutta tämän tuli olla minimimäärä. Jatkoissa seurat tulisivat tekemään pelkästään näitä sähköisiä vuoroanomuksia myös yksittäisten vuorojen osalta eli oli hyvä tehdä rutiinit ja käytännöt selviksi operatiivisille käyttäjille. Kuten Gerdt & Eskelinen (2018, 14, 233-234) totesivat kirjallisuudessa, digitalisaatioon liittyy aina myös irtautuminen vanhoista tavoista ja samalla moni asia muuttuu palvelun tarjoajan prosesseissa asiakkaiden tietämättä.

Sähköinen varausjärjestelmä oli auki 13.5.-26.5. ja rekisteröityneet seurat pystyivät jättämään järjestelmään varaushakemuksia. Huomioitavaa oli, että ennen varauksen jättämistä tuli tehdä ohjelmaan rekisteröinti, joka tuli vahvistaa liikuntapuolelta. Vasta sen jälkeen pystyi tekemään varauksia. Tätä tähdennettiin seurafoorumissa. Varauksen jättämisen vaiheessa muutama seura oli yhteydessä esiin tulleiden ongelmien takia. Yhdessä tilanteessa asia vaati Mico Botnian yhteydenottoa ohjelmatoimittajaan ja sieltä todettiin, että ohjelmaan oli jäänyt bugi, jonka he sitten korjasivat. Sen jälkeen myös tämä yksi ongelmallinen anomus pystyttiin tekemään. Toisella seuralla ongelmat liittyivät pelkästään tiedon puutteeseen eli opastuksen jälkeen hekin saivat varauksensa tehtyä.

Iso ongelma, jota projektiryhmä ei ollut osannut ennakoida liittyi siihen, että seurat eivät pystyneet anomaan kilpailuja tai kursseja järjestelmän kautta. Tämä ongelma tuli esiin uimahallin osalta. Operatiiviselta puolelta oltiin normaaliin tapaan laitettu uimahallin omat vesijumppat, koululaisuinnit ja uintikurssit paikoilleen järjestelmään, jotta seurat eivät tulisi turhaan anomaan sellaisia tiloja ja aikoja, joita he eivät kuitenkaan saisi. Ohjelmaan oli laitettu liikuntapuolen toiveesta määrittäminen, että varaushakemuksia ei voi jättää tehtyjen ja vahvistettujen vuorojen päälle. Tämä muodostui ongelmaksi kilpailujen ym. tapahtumien osalta, sillä ne ajoittuivat lähes aina sellaiseen aikaan, kun tilassa oli jotain muuta säännöllistä toimintaa. Eli kaikki tällaiset vuoroanomukset jouduttiin pyytämään seuroilta jälkikäteen erillisellä anomuksella sähköpostitse.

Varausten jättämisen vaiheessa muutamilta seuroilta tuli palautetta, että järjestelmä koettiin työlääksi ja aikaa vieväksi. Yksi suuri seura oli palkannut harjoittelijan, joka teki seuran kaikki sähköiset varaushakemukset. Häneltä oli mennyt kuusi työpäivää tähän työhön. Aiemmin seura oli voinut jättää tekemällään excel-taulukolla varaushakemuksen ja kaikki hakemukseen liittyvät tiedot oli sitten aikanaan syötetty liikuntapalveluiden operatiivisten käyttäjien toimesta Timmin varauskalenteriin. Tällaisessa tilanteessa seura teki toisaalta

itselleen karhunpalveluksen, sillä varausten tekeminen ohjelmaan vaatii opettelua eli jatkoa ajatellen olisi ollut tärkeää, että varauksen tekijä ei aina vaihtuisi vaan ohjelma tulisi tutuksi ja siten helpommaksi ja nopeammaksi käyttää.

## 6.5 Varausten jako

Varausajan päätyttyä ohjelmaan ei ollut mahdollista enää jättää varaushakemuksia, joten operatiiviset käyttäjät saivat työrauhan tilojen osalta. Kaikki seurat olivat jättäneet määräpäivään mennessä varauksensa. Mahdolliset myöhästymiset olisi voitu huomioida kaupungin vuorojenjako-ohjeistuksen mukaan vasta sen jälkeen, kun varsinainen vuorojenjako olisi saatu valmiiksi, joten siltä osin ei nyt tullut tällaista tilannetta eteen. Varaushakemuksia tehtiin sähköisen asioinnin kautta yhteensä 415 kpl, joista reilut 300 oli uimahalliin. Silverian telinesalin, Urheiluhallin nyrkkeilysalin sekä Teeriniemen väestösuojan painisalin vuorojenjakoprosessit onnistuivat helposti ja muutamaa varausta lukuun ottamatta anotut vuorot pystyttiin vahvistamaan anojille. Tällaisissa tilanteissa ohjelman käyttö oli operatiiviselle käyttäjälle erittäin yksikertaista ja nopeaa verrattuna aiempaa tapaa toimia. Operatiivinen käyttäjä pystyi tekemään vuorojaon suoraan näytöllä sekä vahvistamaan anotut vuorot ohjelmassa.

Sen sijaan uimahallin osalta tuli eteen useanlaisia haasteita. Asiakkaiden jättämät vuoroanomukset näkyivät operatiiviselle käyttäjälle vahvistusta odottavina vuoroanomuksina aivan kuten ohjelmassa kuuluikin. Operatiivinen käyttäjä ei kuitenkaan nähnyt näytöltä eikä myöskään tulosteesta mille radalle vuoro oli anottu. Tieto näkyi ainoastaan niin, että mentiin suoraan varaukseen päälle ja avattiin yksittäisen varauksen tiedot. Tieto oli oleellinen, koska hallissa on sekä syvässä päässä, että matalassa päässä ratoja. Eli tällainen yhdellä silmäyksellä nähtävä tieto tarvittiin, jotta varausten sijoittelu ohjelman välityksellä onnistuisi paremmin. Varauksia oli myös niin paljon, että pelkästään näytöllä operoimalla ei saanut todellista kuvaa siitä kuinka paljon eri seurat olivat vuoroja anoneet.

Seurat myös aloittavat toimintansa hieman eri aikaan ja ohjelma näytti viikkonäytössä vain vuorojen aloituspäivän. Eli siltäkin osin jakotyön tekeminen pelkästään näytön varassa olisi ollut liian haasteellista. IT-suunnittelija Mico Botniasta konsultoi vielä Timmiä ja sieltä ohjeistettiin tekemään varsinainen jakotyö ihan samalla tapaa kuin ennenkin. Eli tässä tapauksessa otettiin excelillä tehdyt hallin altaiden ratakaaviot esiin ja siirrettiin kaikki anotut vuorot näille paperilakanoille, jotta saatiin yhdellä silmäyksellä käsitys siitä, mitkä ajankohdat ja radat tulisivat olemaan haasteellisimpia vuorojen sijoittelun suhteen.



Siinä vaiheessa, kun vuoroja siirrettiin paperilla oleviin excel-taulukoihin, ilmeni, että muutama seura oli erheellisesti tehnyt muutaman tilavarauksen kahteen kertaan. Käytännössä näistä tuplavuoroista toisesta oli laitettava ilmoitus, että vuoroa ei ole hyväksytty. Tämä aiheutti jonkin verran hämmennystä, kun sitten myöhemmässä vaiheessa samasta vuorosta tuli hyväksymisilmoitus eli seura itse ei ollut tajunnut tehneensä erheellisesti samaa tilavarausta kahteen kertaan.

Projektiryhmän työpajoja jatkettiin vuorojenjakoprosessin aikana (14.5., 29.5., 11.6. ja 26.6.). Neljännessä työpajassa vuorovarausten teon alkaessa nousi esiin useita asioita, joihin tarvittiin vielä lisäinformaatiota ja selvitystä. Sähköpostipohjat eivät toimineet kaikilta osin kuten oltiin ajateltu. Samoin oli huomattu rekisteröinnissä asiakkaiden puolelta virheitä, joita operatiivinen käyttäjä voisi korjata, mutta toimintatavan tulisi olla kaikilla operatiivisilla käyttäjillä sama. Tehdäänkö tällaisissa tilanteissa korjaukset operatiivisen käyttäjän toimesta vai hylätäänkö rekisteröityminen ja pyydetään asiakasta tekemään rekisteröinti uudestaan? Tällaisiin asioihin piti ottaa kantaa, koska niillä olisi vaikutuksia vuosia eteenpäin. Operatiivisten käyttäjien omissa testitilanteissa oli tullut myös esiin epäselvyyksiä koskien maksajan yhteyshenkilön tietoja. Pohdintaa aiheutti myös se, että mistä asiakas erottaa oman roolinsa varauksissa, koska oli ilmennyt tilanteita, joissa sama henkilö oli useammassa seurassa aktiivisessa roolissa. Samoin osa henkilöistä oli jo rekisteröitynyt Timmiin venepaikkojen varaajana. Oltiin myös huomattu, että asiakkaan mennessä ns. vapaan ajan hakuun varauskalenterissa, eivät infopallot ohjeistuksineen tulleet esiin. Mico Botnian IT-suunnittelija laittoi asioista kyselyä ohjelmatoimittajalle.

Muissa työpajoissa käytiin läpi jakotyötä tekevien haasteita sekä niiden mahdollisia ratkaisuja. Samoin varmisteltiin vielä työtavat ja ohjelman käyttö koskien harjoitusvuorojen hyväksymistä ja niihin liittyviä toimenpiteitä. Uimahallissa harjoittelee muutama seura, joilla on useita kymmeniä harjoituksia viikossa, yhdellä lähes sata. Ne oli anottu meidän ohjeistusten mukaan yksitellen. Tässäkin huomattiin, että mikäli vuorot hyväksytään ja vahvistetaan yksitellen, tarkoittaa se asiakkaalle vahvistusta sähköpostitse jokaisesta erikseen. Operatiiviset työntekijät päätyivät yhdistämään saman ryhmän vuorot yhdelle varausnumerolle. Näin ollen varausvahvistukset vähenivät huomattavasti ja ne tulivat ryhmäkohtaisesti. Ne seurat, joilla oli vain yksittäisiä vuoroja, vahvistettiin suoraan anomusten pohjalta tehdyillä varausnumeroilla. Tämä työvaihe oli erityistä tarkkaavaisuutta vaativa ja vei operatiivisilta työntekijöiltä lähes saman ajan kuin jos he olisivat syöttäneet vuorot alusta alkaen järjestelmään. Uimahallin osalta pysyttiin kuitenkin tavoitteessa ja saatiin lähetettyä seuroille varausvahvistukset myönnettyistä vuoroista kesäkuun 20. päivään mennessä. Aikataulu oli siltä osin sama kuin ennen. Muiden liikuntatilojen osalta vuorot ilmoitettiin vajaa

kaksi viikkoa myöhemmin, aiemmin kuin ennen, mutta ei kuitenkaan tavoitellussa ajassa. Näiden muiden tilojen osalta joukossa oli useita sellaisia tiloja, joita anottiin edelleen ilman sähköistä asiointia eli liikuntapalveluiden operatiivinen käyttäjä syöti kaikki seurojen varustiedot Timmiin. Eli nyt pilotointivaiheessa työaikaa ei saatu juurikaan säästymään Timmiin liittyviltä tehtäviltä, mutta oletettavaa on, että jatkossa on toisin, kun ohjelma on tutumpi sekä seuroille että operatiivisille käyttäjille ja toisaalta seuroille annetaan jatkossa uudet tarkennetut ohjeet vuorojen anomisesta järjestelmän kautta.

Uimahallin varausvahvistukset laitettiin nyt ensimmäistä kertaa kaikille seuroille sähköisesti. Tämä tarkoitti, että vastaanottavalle seuralle tuli useita sähköposteja myönnettyistä vuoroista (jokainen harjoitusryhmä vahvistettiin omana sähköpostina), mutta kuitenkin huomattavasti vähemmän kuin mitä ilman varausnumerojen yhdistämistä olisi tullut.

Viimeinen pilotin aikainen työpaja pidettiin kesäkuun 26. päivä ja siinä käytiin läpi pilotin vaiheita sekä mietittiin sähköisen asiointin jatkotoimia. Varsinainen sähköisen asiointin käyttöönoton pilottivaihe Mico Botnian näkökulmasta päätettiin kesäkuun 28. päivä pidettävään loppupalaveriin. Palaverissa todettiin, että käyttöönotto oli sujunut suunnitellun aikataulun mukaisesti ja että oli oikein ottaa vain rajallinen määrä liikuntatiloja pilotointivaiheeseen mukaan. Projektiryhmän kokemus oli hyvin samankaltainen kuin kirjallisuusosiossa mainittu Verohallinnon kokemus jalkauttaa muutokset pienissä mittakaavoissa koekielujen kautta kohti suurempaa muutosta. (Pajunen 28.9.2017.) Nopealla aikataululla toteutettu käyttöönotto onnistui kokeneiden pääkäyttäjien sekä operatiivisten käyttäjien toimintaympäristön ja asiakkaiden hyvän tuntemuksen johdosta. Mutta kuten Widlund (2018, 52-53) kirjallisuusosiossa totesi, on digitalisaatiossa tärkeää sisäistää palvelupolku ja saada ymmärrys mahdollisista puutteista tai ärsytystä aiheuttavista kohdista. Projektiryhmä olikin huomannut joitain puutteita jo tässä vaiheessa.

Havaitut puutteet sähköisessä asiointissa:

- Ohjelman tulosteissa / raporttipohjissa ei näy tilan osia.
- Varauksalenterissa sijoitteluvaiheessa ohjelma jää viimeiselle ajankohdalle, jossa oltu. Käytännöllisyyden takia olisi parempi, jos ohjelma siirtyisi ajankohdalle, mistä haettu aika alkaa. Joudutaan tekemään edestakaisin siirtymistä kalenterilla.
- Leikepöydältä puuttuu muokkaa – toiminto.
- Vakiovarausten osalta vain aloituspäivä näkyy kalenterinäköymässä.

Päätöspalaverissa sovittiin, että elokuussa järjestettäisiin kolme erillistä koulutuspäivää Timmin operatiivisille käyttäjille; peruskoulutus, tehokoulutus sekä pääkäyttäjäkoulutus. Näin ollen saataisiin ohjelman peruskäytöstä vahvempaa osaamista jokaisella operatiiviselle käyttäjälle oman lähtötilanteen tarpeen mukaan. Koulutukset auttaisivat varmasti

myös sähköisen asioinnin käytössä. (Kivistö, 2019.) Elokuun 14.-16.päivinä pidettiin operatiivisille käyttäjille Timmin perus-, teho- ja pääkäyttäjäkoulutukset. Jokainen niistä oli yhden työpäivän mittainen. Koulutukset oli suunnattu niin, että jokaisen osaamisalueelle oli tarjolla koulutusta, jolla omaa osaamista pystyi vahvistamaan. Pääkäyttäjäkoulutukseen otettiin nykyisten pääkäyttäjien lisäksi liikuntapalveluiden puolelta kaksi operatiivista käyttäjää. Näin ollen liikuntapalveluissa on nyt neljä pääkäyttäjää, joten loma-ajat ja muut poissaolot eivät aiheuta niin suurta vajausta tehtävien hoidossa. Peruskoulutukseen osallistui liikuntapalveluista kaksi henkilöä, tehokoulutukseen viisi henkilöä ja pääkäyttäjäkoulutukseen neljä henkilöä. Kaikki pääkäyttäjäkoulutukseen osallistuneet osallistuivat myös tehokoulutukseen.

Vaikka Mico Botnian osuus sähköisen asioinnin käyttöönotossa päättyi, jatkoi liikuntapalvelut pilotointivaihetta, kunnes syksyn harjoitusvuorot oli saatu alkamaan. Liikuntapalvelut vastaa sähköisen asioinnin käyttöönotosta jatkossa muilla liikuntapaikoilla. Mico Botnia on niissä mukana Timmin osalta teknisenä pääkäyttäjänä, mutta ei muuten enää yhtä vahvassa roolissa kuin pilotissa.

## **6.6 Harjoitusvuorot alkavat**

Seurojen osalta yksi muutos aiempaan varausprosessiin oli se, että liikuntapalvelut ei enää vaatinut seuroilta varausvahvistusten palauttamista. Liikuntapalveluissa koettiin, että seurat olivat joutuneet jo nyt tekemään niin paljon työtä aiempiin vuosiin verrattuna, että haluttiin välttää heitä tältä työvaiheelta ja toisaalta se ei olisi tuonut liikuntapalveluillekaan enää mitään lisäarvoa. Aiemmin nuo varausvahvistukset ovat allekirjoituksineen olleet liikuntapalveluille ja seuroille todiste siitä, että vuorot on otettu vastaan ja seurat sitoutuvat niihin sisältyviin kuluihin ja käyttöehtoihin. Nyt seurat rekisteröityessään sähköiseen asiointiin, hyväksyvät jo siinä vuorojen käyttöön liittyvät ohjeet ja mahdolliset maksut. Sen sijaan liikuntapalvelut ilmoitti varausvahvistusten yhteydessä, että seurojen tulee olla yhteydessä ainoastaan silloin, mikäli he eivät ota jotain myönnettyä vuoroa vastaan tai mikäli he vielä vaihtavat joidenkin vuorojen paikkaa keskenään. Operatiivisella puolella on tärkeää tietää kuka milläkin vuorolla harjoittelee sekä vuorojen mahdollisten maksullisuuden, mutta myös vuorojen myöntämisen tasapuolisuuden nimissä.

Vuorojen alkaessa tuli joitain yksittäisiä yhteydenottoja. Oltiin hieman epävarmoja saaduista vuoroista eli mitä vuoroja seuralla oli käytössä ja mitä ei. Nämä liittyivät lähinnä näihin seuran vahingossa kahteen kertaan tekemiin varauksiin. Eli seurat olivat saaneet sekä

kielteisen että myönteisen päätöksen vuorosta. Kaksi seuraa ei ollut kuulemma saanut mitään tietoa myönnetyistä vuoroista. Vuorot selvisivät vasta yhteydenotossa liikuntapalveluihin. Operatiivisella puolella työmäärä oli syksyllä huomattavasti pienempi aiempiin syksyihin verrattuna, kun varausvahvistuksia ei tarvinnut käydä läpi ja tehdä merkintöjä Timmiin. Samoin asiakkaiden ei tarvinnut täyttää vuoroista erillisiä kirjallisia varausvahvistuksia, joten heilläkin jäi yksi työvaihe aiempaan käytäntöön nähden pois.

## **6.7 Pilotista kerätty palaute ja sen analyysi**

Teoriaosuudessa sekä Widlundin (2018, 52-53) että Beyernin (2019, 40) mukaan digitalisaatiossa tulee sisäistää asiakkaan palvelupolku sekä mahdolliset puutteet ja ärsytystä aiheuttavat kohdat, jotta asiakkaiden käyttökokemuksia voitaisiin helpottaa ja parantaa jatkossa. Samoin asiakkaan on saatava digitaalisesta palvelusta hyödyllinen ja merkityksellinen kokemus. (Ilmarinen & Koskela 2015, 176-180.) Näihin perustuen pyydettiin palautetta ja kehittämissuhteita pilottivaiheessa mukana olevilta seuroilta sekä operatiivisilta käyttäjiltä kauden 2019-2020 harjoitusvuorojen alettua eri liikuntatiloissa. Pilotoinnin aikana pidetyissä työpajoissa nousi esiin useita ideoita sekä muutosehdotuksia, jotka otetaan myös kehittämissuhteissa huomioon.

### **6.7.1 Palautekysely seuroille**

Kyselyllä saadaan kerättyä laaja tutkimusaineisto ja sitä pidetään tehokkaana ja nopeana menetelmänä. Keskeinen kyselyihin liittyvä heikkous on tuotetun tiedon pinnallisuus ja ei myöskään pystytä arvioimaan miten vastaajat ovat todellisuudessa suhtautuneet kyselyyn. Samoin ei voida arvioida miten onnistuneita vastausvaihtoehdot ovat olleet tai miten perehtyneitä vastaajat ovat olleet tutkitusta aiheesta. Tavallisimmat kyselyt, joissa vastaaja itse täyttää vastaukset, ovat internetissä täytettävät kyselyt tai postitse lähetetyt. Haastattelijan toimesta täytettäviä kyselyitä ovat kasvokkain ja puhelimitse tehdyt kyselyt. Tiedonkeruutekniikalla on vaikutusta siihen, millaisia kysymyksiä voidaan esittää ja sitä myöten myös millaiset tekijät vaikuttavat tutkimustulosten luotettavuuteen. (Ojasalo ym. 2015, 121.)

Sähköisten kyselyiden käyttö on lisääntynyt huomattavasti. Niiden toteuttamiseen on olemassa monia sovelluksia, joista tunnetuimpia ovat Webropol, Digium ja Survey Monkey. Ohjelmilla voidaan laatia kysymyslomakkeet, kerätä vastaukset ja raportoida tulokset. Tavallisimpia tapoja tällaisten sähköisten kyselyiden jakeluun ovat sähköpostitse lähetetyt kyselyt, yritysten kotisivuille liitetyt kyselyt sekä esim. Facebookiin liitettävät kyselyt. No-

peus ja edullisuus ovat valttikortteja sähköisessä tiedonkeruussa. Sähköiseen tiedonkeruuseen liittyy myös haasteita. Kyselyt verkossa ovat lisääntyneet ja vastaanottajille on tullut kyselytulva ja sitä myöten vastausväsymystä. Sähköisen tiedonkeruun vastausprosentit ovat viime vuosina pienentyneet merkittävästi. Kyselyt saattavat myös jäädä vastaajien roskapostisuodattimiin eivätkä tavoita kohdetta. (Ojasalo ym. 2015, 128-129.)

Kyselylomaketta suunnitellessa tehdään vain sellaisia kysymyksiä, joilla on merkitystä työn tavoitteiden saavuttamiseksi. On pyrittävä kehittämistehtävän kannalta kattavaan mutta yksinkertaiseen ja helposti tajuttaviin kysymyksiin. Vastaajien tulee jaksaa ja osata vastata kysymyksiin ja kysymykset täytyy ymmärtää samalla tavalla vastaajasta riippumatta. (Ojasalo ym. 2015, 130-131.)

Kehittämistyöhön tehty kysely (liite 5) käytiin uimahallin palveluneuvojen kanssa läpi ja tehtiin siinä vaiheessa joitain muutoksia kysymysten muotoon ja vastausvaihtoehtoihin. Kysely kävi myös Vaasan kaupungin Webropol-ohjelman pääkäyttäjällä samalla kun hänen kanssaan käytiin läpi ohjelman teknisiä ominaisuuksia. Siinä vaiheessa kyselyyn tehtiin vielä muutama yksittäinen muutos, kun ulkopuolinen asiaan vihkiytymätön henkilö sai näkemään kysymyksen toisessa valossa kuin Timmin ympärillä toimivat operatiiviset käyttäjät olivat tarkoittaneet. Myös muutama kysymys jätettiin vielä ennen lopullista kyselykaavakkeen tekoa pois, kun todettiin ettei niillä ole merkitystä kehittämistyön tavoitteiden saavuttamiseksi.

Kysely tehtiin Webropol 3.0 – versiolla. Se lähetettiin sähköpostitse nettilinkkinä 20.9. niille henkilöille, jotka olivat rekisteröityneet Timmin sähköiseen asiointiin toukokuussa 2019 ja joiden harjoitusvuorot ovat pilottikohteissa (22 henkilöä 19 eri seurassa). Palauteet pyydettiin anonyymeina, koska ajateltiin sen lisäävän mahdollisuutta saada totuudenmukaista palautetta. Kyselyn avulla toivottiin palautetta sekä seurafoorumien opastusosuudesta että rekisteröintiin ja vuorojen hakemisen jättämiseen liittyvistä kokemuksista sekä mahdollisista kehittämis ehdotuksista.

Vastausaika pidettiin lyhyenä eli vastaukset toivottiin syyskuun 30. päivään mennessä. Kaikille kyselyn saaneille lähetettiin sähköpostitse muistutusviesti syyskuun 26. päivä. Määräpäivään mennessä oli tullut seitsemän vastausta eli vastausprosentti oli 32%. Kyselyn vastausaika jatkettiin vielä kolme päivää ja kaikille kyselyn saaneille laitettiin vielä kertaalleen muistutus palautteen antamisesta kyselyn välityksellä. Viestissä kerrottiin kyselyn saaneiden olevan pieni kohderyhmä, joten kaikkien vastaukset olisivat ensiarvoisen

tärkeitä. Lopulta kyselyn saaneista 18 kpl oli avannut viestin, joka sisälsi kyselyn ja heistä yhdeksän vastasi kyselyyn eli lopullinen vastausprosentti oli 41%.

Timmin sähköiseen asiointiin pystyy rekisteröitymään useampi henkilö seurassa. Heillä voi olla erilaiset roolit ja tehtävät seurassa. Jonkun vastuulla on vuoroanomusten teko ja jotkut muut saattavat olla pääosin vain selaajan roolissa. Usein myös laskut hoidetaan eri henkilön toimesta kuin vuorojen varaukset. Ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin selvittää vastaajan rooli sähköisessä asiointissa. Ne, joille ei kuulunut vuorojen anominen, eivät myöskään saaneet siihen liittyviä kysymyksiä kysymyspatterissa. Taulukon 1 mukaan nähdään, että suurin osa vastaajista oli myös varsinaisten varausten tekijöitä eli näin ollen saadaan muiden kysymysten osalta vastauksia juuri siltä kohderyhmältä, jota toivottiinkin.

Taulukko 1. Vastaajien roolit Timmin sähköisessä asiointissa (n=9)

	n	Prosentti
Varaushakemusten tekijä	9	100%
Varauskalenterin selaaja	1	11,11%
Varausten maksaja	2	22,22%

Toisessa kysymyksessä haluttiin selvittää kokemuksia seurafoorumissa annetusta ohjeistuksesta liittyen Timmin sähköisen asiointin käyttöön ja rekisteröitymiseen. Vastausten perusteella kokemukset vaihtelivat hieman foorumiin osallistujien kesken. Lähes kaikki vastaajista kokivat, että tällainen opastus oli tarpeellinen, mutta vajaa puolet oli kuitenkin sitä mieltä, että annettu ohjeistus oli liian ylimalkaista. Ainoastaan yksi oli sitä mieltä, että annettu ohjeistus oli turhaa ja sähköisen asiointin käyttö olisi onnistunut ilman tällaista opastusta (taulukko 2).

Vastaajilta pyydettiin myös kehittämissuhteita tällaisen tilaisuuden suhteen. Viisi eri vastaajaa oli antanut ehdotuksia:

- ”Ei seurojen koulutusta voi lisätä vaan itse järjestelmää on tällaisessa tilanteessa muokattava yksinkertaisemmaksi ja ohjaavammaksi.”
- ”Tila, näkyvyys ja kuuluvuus eivät olleet parhaat mahdolliset.”
- ”Pitää päästä itse harjoittelemaan ohjelmalla. Henkilökohtaista neuvontaa.”
- ”Mielellään kaksikielinen ohjeistus.”
- ”Opaste video. Usein kysytyjen kysymysten päivittäminen ja näyttäminen.”

Annetut vastaukset olivat melko erilaisia keskenään, mutta se myös kuvastaa sitä, että ihmiset ovat hyvin erilaisia digitaalisten palveluiden käyttäjiä. Ja uuden asian oppiminen vaatii myös rauhalliset puitteet sekä tiedonsaannin omalla äidinkielellä.

Taulukko 2. Kokemukset seurafoorumissa annetusta ohjeistuksesta (n=9)

	n	Prosentti
Tarpeellinen; sain tarpeeksi selkeät ohjeet jatkotoimenpiteitä varten.	4	44,45%
Tarpeellinen; mutta ohjeistus oli liian ylimalkainen.	4	44,44%
Turha; ohjelman käyttö olisi onnistunut ilman opastustilaisuutta.	1	11,11%

Seuraavat kysymykset oli aseteltu juuri siinä järjestyksessä kuin ohjelmassa edetään ja pilottia varten tehdyt kirjalliset ohjeet etenevät. Kysymyksillä haluttiin selvittää ohjeistuksen ymmärrettävyyttä, sillä jatkossa ei voida olettaa, että vastaavia tilaisuuksia pidettäisiin aina vuosittain. Eli ohjeet pitäisi saada sellaiseen muotoon, että jokainen pystyy niiden avulla käyttämään sähköistä asiointia itsenäisesti.

Kysymyksissä neljä ja viisi kysyttiin vastaajien mielipidettä rekisteröintivaiheesta ja siihen liittyvistä infopallojen tiedoista. Itse rekisteröintivaihe sai keskiarvon neljä eli suurin osa piti tätä vaihetta selkeänä ja yksinkertaisena. Yksi vastaajista oli kuitenkin täysin eri mieltä väittämästä (taulukko 3). Infopallojen tiedoista (taulukko 4) vastauskeskiarvoksi tuli 3,78 eli se sai hieman matalamman arvosanan kuin koko rekisteröintivaihe itsessään. Toisaalta kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väittämästä, jossa sanottiin, että infopalloista sai kaiken tarpeellisen ohjeistuksen.

Vain kaksi vastaajaa oli antanut kehittämissuhteita rekisteröintivaihetta ja siihen liittyvien infopallojen sisältöön; ”Rekisteröinti ja ohjeistus jätti aukkoja.” ja ”Tarvitsin lähiopastusta, koska pelkästään infopallojen lukeminen on työlästä.”

Taulukko 3. Rekisteröintivaiheessa tietojen täyttäminen oli selkeää ja yksinkertaista (n=9)

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	1	1	0	2	5	Täysin samaa mieltä	9	4
	11,11 %	11,11 %	0 %	22,22 %	55,56 %			
Yhteensä	1	1	0	2	5		9	4

Taulukko 4. Rekisteröinnin yhteydessä olevista infopalloista sai kaiken tarpeellisen ohjeistuksen (n=9)

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	2	0	5	2	Täysin samaa mieltä	9	3,78
	0%	22,22%	0%	55,56%	22,22%			
Yhteensä	0	2	0	5	2		9	3,78

Seitsemäntenä kysymyksenä haluttiin selvittää, oliko vastaaja anonut vuoroja sähköisen asioinnin kautta ja jos, mihin tiloihin. Kuten taulukosta 5 käy ilmi ei kyselyyn ollut lainkaan vastannut sellaisia henkilöitä, jotka olivat anoneet vuoroja Teeriniemen väestönsuojan painisaliin. Suurin osa vastauksista oli kohdistunut uimahallin eri tiloihin; sinne tehtiinkin suurin osa sähköisen asioinnin varauksista vuoroaun yhteydessä. Nyrkkeily saliin oli varauksia tehnyt kaksi henkilöä ja Silverian telinesaliin yksi.

Taulukko 5. Liikuntatilat, joihin vastaajat olivat tehneet vuoroanomuksia sähköisen asioinnin kautta kaudelle 2019-2020 (n=9)

	n	Prosentti
<u>Silverian telinevoimistelusal</u>	1	11,11%
Teeriniemen väestönsuojan painisali	0	0%
Uimahallin 50 m allas	4	44,44%
Uimahallin 25 m allas	5	55,56%
Uimahallin opetusallas	2	22,22%
Uimahallin kokoustila	4	44,44%
Urheiluhallin nyrkkeily sali	2	22,22%
En ole hakenut vuoroja <u>Timmin</u> sähköisen asioinnin kautta	0	0%

Kyselyssä tiedusteltiin, olivatko vastaajat varausta tehdessään käyttäneet liikuntapalveluiden kirjallista ohjetta apuna. Suurin osa oli käyttänyt ohjetta apuna. Ainoastaan kaksi oli tehnyt varaukset ilman ohjetta (taulukko 6). Kysymyksessä yhdeksän vuorostaan haluttiin tietää, mitä mieltä näistä kirjallisista ohjeista oltiin. Keskiarvoksi tälle kysymysasettelulle tuli 3,67 eli melko vahvasti oltiin sitä mieltä, että ohjeet olivat selkeitä, loogisia ja asiakaslähtöisiä. Mutta kuitenkin vain yksi vastaajista oli ollut täysin samaa mieltä väittämästä (taulukko 7). Kysymyksessä 10 toivottiin lisätietoja kohdista, jotka kaipaavat tarkennusta kirjallisissa ohjeissa. Neljä vastaajaa oli ollut sitä mieltä, että nykyiset ohjeet ovat selkeät eivätkä kaipaa minkäänlaista tarkennusta. Loput viisi vastaajaa olivat löytäneet jokaisesta vaiheesta selkeyttämisen tarvetta. Eniten koettiin tarkennuksen tarvetta oman asioinnin



osioon. Jälkeenpäin ajateltuna siihen osa-alueeseen ei myöskään seurafoorumissa puuttu kovin syvällisesti eli tämä varsinkin oli oikein ymmärrettävä huomio. Kaiken kaikkiaan yli puolet oli sitä mieltä, että kirjalliset ohjeet vaativat jonkinlaisia tarkennuksia. Kukaan ei ollut kuitenkaan eritellyt sanallisesti minkälaista tarkennusta kaipaisivat. Eli siltä osin vastaukset jäivät hieman avoimiksi (taulukko 8).

Taulukko 6. Käytitkö liikuntapalveluiden kirjallista ohjetta apuna tehdessäsi varaushakemusta vuoroihin? (n=9)

	n	Prosentti
Kyllä	7	77,78%
En	2	22,22%
En ole tehnyt varaushakemusta vuoroihin, mutta käytän ohjelmaa vuorojen selaamiseen	0	0%

Taulukko 7. Kokemukset kirjallisista ohjeista (n=9)

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Vaikeasti ymmärrettävät ja epäloogiset	0	0	4	4	1	Selkeät, loogiset ja asiakaslähtöiset	9	3,67
	0%	0%	44,45%	44,44%	11,11%			
Yhteensä	0	0	4	4	1		9	3,67

Taulukko 8. Tarkennusta kaipaavat kohdat kirjallisissa ohjeissa. (n=9)

	n	Prosentti
Aloittaminen (käyttäjätunnus, salasana, varauskalenteriin siirtyminen)	2	22,22%
Tilojen ja ajan haku (tilaprofiilin tilat)	3	33,33%
Ajankohdan valinta (useamman päivän valitseminen, kalenterilla liikkuminen)	3	33,33%
Varaushakemusten teko (kellonajan valinta, varauksen tiedot, luokittelu)	1	11,11%
Oma asiointi (varaushakemusten muokkaus, varausten tarkastelu, odottavien hakemusten lista, roskakori)	4	44,44%
Ohjeet olivat selkeät eivätkä kaipaavat lisätarkennusta	4	44,44%

Kyselyssä oli neljä avointa kysymystä. Ensimmäinen liittyi siihen, että mikä koettiin vakiovuorojen anomisessa selkeimmäksi. Tähän kysymykseen oli vastannut kolme henkilöä. Kaksi vastausta liittyi tilan hakemiseen ("Tilan hakeminen / Helppo oli laittaa käyttäjän tila jne") ja yksi kalenterinäkymään ("Kalenterinäkymä jähka sen sai auki"). Nämä samaiset kohdat oli kuitenkin koettu sellaisiksi asioiksi, jotka kaipaavat tarkennusta kirjallisissa ohjeissa. Eli käyttäjäkohtaisesti on hyvin erilaisia kokemuksia.

Toisessa avoimessa kysymyksessä haluttiin tietää, mikä oli haastavinta vakiovuorojen anomisessa. Vastaus saatiin valitettavasti vain kolmelta henkilöltä:

- ”Siirtymiset”
- ”Hitaus, kun piti jokainen radan pätkä erikseen varata.”
- ”Oli vaikea ymmärtää miten se toimi, sitten meni helpommin, kun pari oli tehty. Mutta kuitenkin en koskaan ymmärtänyt pitäisikö tehdä jokaisesta ajasta uusi hakemus. Helpompi jos olisin saanut tehdä koko varauksen samassa vaiheessa. Lopullisesti en ymmärtänyt oikein sainko sitä mitä halusin vai enkö.”

Sähköisen asiointin myötä yksi suuri muutos aiempaan käytäntöön on myös järjestelmästä lähtevät ilmoitukset varaajalle. Osa viesteistä on ns. automaattisia no-reply - vastauksia ja osa on sellaisia, joihin operatiivinen käyttäjä ottaa järjestelmästä tietoja mukaan ennen lähetystä. Kyselyn 13. kysymys liittyi mielikuvaan, että tuliko tieto myönnettyistä vuoroista ymmärrettävässä muodossa sähköpostitse. Taulukko 9 näyttää, että vastauksissa oli hajontaa ja keskiarvoksi saatiin 3,22. Vastaaajista kolme oli täysin samaa mieltä, että vastaukset tulivat ymmärrettävässä muodossa ja vastaavasti yksi oli ollut täysin eri mieltä väittämästä ja kolme oli lähestulkoon eri mieltä väittämästä.

Taulukko 9. Myönnettyistä vuoroista tullut tieto tuli ymmärrettävässä muodossa sähköpostitse (n=9)

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	1	3	1	1	3	Täysin samaa mieltä	9	3,22
	11,11%	33,34%	11,11%	11,11%	33,33%			
Yhteensä	1	3	1	1	3		9	3,22

Kysymys 14 liittyi puolestaan mielikuvaan, että tuliko ilmoitus niistä vuoroista, joita seuralle ei myönnetty (hylätyt vuorot), ymmärrettävässä muodossa sähköpostitse. Myös tässä vastauksessa oli hajontaa, mutta valtaosa oli sitä mieltä, että tieto ei tullut ymmärrettävässä muodossa. Ainoastaan yksi oli ollut täysin samaa mieltä siitä, että tieto hylätyistä vuoroista oli tullut ymmärrettävässä muodossa. Keskiarvo tälle vastauksella oli 2,22. (taulukko 10).

Taulukko 10. Ilmoitus niistä vuoroista, joita seuralle ei myönnetty (hylätyt vuorot), tulivat tietoon ymmärrettävässä muodossa sähköpostitse (n=9)

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	3	3	2	0	1	Täysin samaa mieltä	9	2,22
	33,34%	33,33%	22,22%	0%	11,11%			
Yhteensä	3	3	2	0	1		9	2,22

Aiemmin ennen sähköistä asiointia liikuntapalvelut on laittanut seuroille tiedon myönnettyistä vuoroista sekä varausvahvistuksista kahdella eri tapaa. Uimahallissa seurat ovat saaneet printatut varausvahvistukset sekä niiden liitteenä hinnaston sekä ohjeet varausten vahvistamiseksi. Varausvahvistukset täytetyin tiedoin on pitänyt palauttaa uimahalliin määräpäivään mennessä. Liikuntapalveluiden muista vuoroista on laitettu seuroille eri tilojen viikkokalenterin näkymä, jossa heidän vuoronsa on näkynyt. Seurojen on sitten pitänyt vahvistaa niissä näkyvät vuorot myös määräpäivään mennessä. Seuroille on myös lähtenyt erillinen kirjallinen ohjekirje.

Nyt sähköisen asiointin myötä käytäntö muuttui ja kysymyksellä 15 haluttiin selvittää, oliko myönnettyjen vuorojen vahvistamiseksi ja jatkotoimenpiteisiin annetut ohjeet selkeät ja ymmärrettävät. Taulukon 11 mukaan kolme oli täysin samaa mieltä, että saadut ohjeet olivat selkeät ja ymmärrettävät. Kukaan ei ollut täysin eri mieltä väittämästä. Keskiarvoksi tälle väittämälle saatiin 3,89.

Taulukko 11. Ohjeet myönnettyjen vuorojen vahvistamiseksi ja jatkotoimenpiteistä olivat selkeät ja ymmärrettävät (n=9)

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0	0	4	2	3	Täysin samaa mieltä	9	3,89
	0%	0%	44,45%	22,22%	33,33%			
Yhteensä	0	0	4	2	3		9	3,89

Kyselyssä pyydettiin avoimella vastauksella kehittämissuhteita myönnettyjen tai hylättyjen sähköpostien sisällöstä. Vastauksia saatiin viideltä eri henkilöltä:

- ”Sähköpostit ok”
- ”Jag tror det var så att vi fick endast bekräftelse på de saltider vi fick, inte på de vi ansökte om men inte fick.” (Luulen, että saimme vahvistuksen ainoastaan myönnettyistä salivuoroista, mutta emme lainkaan niistä, joita meille ei myönnetty.)
- ”Sähköposti tukkeutui valtavasta määrästä postia, välillä tuli viesti, että teille on myönnetty xxx ja 10 min päästä samaa radan pätkää koskeva viesti: teille ei ole myönnetty xxx.”
- ”Toivoisin saavani yhden selkeän koosteen radoista, jotka on myönnetty ja toisen radoista, joita ei ole myönnetty. Joka tapauksessa jouduin useamman kerran häiritä kassahenkilökuntaa koska saapuneet vahvistukset olivat ristiriitaisia.”
- ”Myönnettyt ja hylätyt vuorot pitäisi saada tiivistetyssä muodossa koko anotulle kaudelle (nyt tuli kaikki päivämäärät erikseen eli monta kymmentä eri lomaketta). Tieto tuli siitä, että olin tehnyt varausanomukset. Siitä ei tullut tietoa lainkaan, että mitä meille oltiin myönnetty. Sain tiedon siitä vasta, kun aloin soittamaan vuorojemme perään.”

Palautekyselyn kysymykset 17-22 liittyivät Timmin sähköisen asiointin no-reply - vastauksiin eli järjestelmästä automaattisesti asiakkaalle lähteviin vastauksiin työvaiheen eri vaiheissa osoituksena siitä, että asiakas on saanut toimenpiteensä eteenpäin järjestelmässä. Taulukosta 12 ilmenevien vastausten mukaan voidaan nähdä, että suurin osa sähköisen asiointin käyttäjistä oli ymmärtänyt saamiensa viestien sisällön. Muutama oli jättänyt vastaamatta osaan näistä kysymyksistä koska eivät olleet kuulemma saaneet missään vaiheessa tällaisia viestejä. No-reply - vastausten käyttämistä ja niiden mahdollista muokkausta ennen asiakkaalle lähettämistä on jatkossa täsmennettävä. Kuitenkin ainoastaan viesti koskien rekisteröintihakemuksen vastaanottamista Timmi-varauskalenteriin oli ymmärretty kaikkien vastaajien osalta. Yksi vastaaja ei ollut ymmärtänyt viestiä: Varaushakemus Vaasan liikuntapalvelut on vastaanotettu samoin yksi henkilö ei ollut ymmärtänyt viestiä: Varaushakemus Vaasan liikuntapalvelut on hylätty.

Taulukko 12. No-reply-vastausten sisällön ymmärtäminen vastaajien keskuudessa

Asiakkaalle lähtenyt no-reply-viesti	n	Ymmärsin viestin sisällön	En ymmärtänyt viestin sisältöä
Rekisteröitymishakemus Timmi-varauskalenteriin on vastaanotettu	9	9	
Hakemus Timmi-varauskalenterin käyttäjäksi on hyväksytty	8	8	
Hakemus käyttäjäksi on hylätty	6	6	
Varaushakemus Vaasan liikuntapalvelut on vastaanotettu	8	7	1
Varaushakemus Vaasan liikuntapalvelut tiloihin on hyväksytty	7	7	
Varaushakemus Vaasan liikuntapalvelut on hylätty	6	5	1

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä toivottiin palautetta koskien Timmin sähköistä asiointia. Palautetta saatiin vain kahdelta henkilöltä:

- ”Pelkkä kooste hyväksytyistä ja hylätyistä vuoroista riittää.”
- ”Sähköpostiviestejä tuli sadoittain, häiritsi ihan hirveästi omaa työtä. Varaushakemuksen hyväksymisestä ei tosiaankaan tullut mitään vahvistusta.”

Eli tässä annetut viestit olivat enemmänkin kertausta ja muistutusta jo aiemmin kyselyssä esiin tulleista puutteista tai kehittämiskohteista. Varsinaista uutta tietoa ei saatu enää tällä viimeisellä avoimella kysymyksellä. Päällimmäisenä jäikin mieleen asiakkaiden kokemus valtaisasta viestien määrästä ja toisaalta tietämättömyydestä mitä vuoroja seuralle oli myönnetty, joka varmasti liittyi siihen, että seura oli tietämättömyyttään anonut saman vuoron kahteen kertaan ja operatiivinen käyttäjä oli hylännyt toisen vuoroista ilman mitään erillistä selitystä.

### **6.7.2 Palautekeskustelut operatiivisten käyttäjien kanssa**

Liikuntapalveluiden operatiivisten käyttäjien kanssa käytiin palautekeskustelu pilotoinnin onnistumisesta sekä kehittämisehdotuksista ennen sähköisen asioinnin käyttöönottoa muilla liikuntapaikoilla. Keskustelut käytiin 11.10.-21.10. välisenä aikana. Yksi keskustelu käytiin puhelimitse ja muut kasvokkain. Kooste operatiivisten käyttäjien palautteista löytyy liitteestä 6.

Palautteissa (kuva 5) korostuivat haasteet, jotka liittyivät ensinnäkin pilotin käynnistämisen kiireelliseen aikatauluun ja toisaalta siinä vaiheessa ei osattu ennakoida, että muutos ja siihen liittyvät toimenpiteet olivat niin moninaisia sekä työllistäviä. Käyttöönoton jälkeen yksi suurimpia pettymyksiä oli se, että vakiovuorojen anomukset eivät näkyneet muutoin kuin aloituspäivän osalta viikkokalenterissa eli ohjelman kautta operoitaessa ei saanut kokonaiskuvaa varaustilanteesta. Rakennukset, joissa tila voidaan jakaa useampaan osaan, aiheuttivat myös ongelmia eli operatiivinen käyttäjä ei nähnyt yhdellä silmäyksellä mihin tilan osaan varaus oli tehty. Samoin suuri viestien määrä asiakkaille sekä yleensäkin viestien ja viestipohjien sisältö olivat asioita, joihin moni kiinnitti huomiota. Kaikista eniten annettiin palautetta ja toivottiin muutosta tapaan, jolla seurat anovat vakiovuoroja. Yksittäiseltä seuralta tuli nykyisellä tavalla valtaisa määrä anomuksia ja sitä myöten viestiliikenne asiakkaalle oli myös suuri. Joten yhtenä tärkeimpänä asiana nähtiin tuon varaustavan ohjeistaminen asiakkaille toisella tapaa pilottiin verrattuna. Samalla toivottiin muutoksia itse varauslomakkeeseen, jotta se olisi ymmärrettävämpi ja palvelisi paremmin sekä varaajaa että operatiivista käyttäjää.

Osa annetuista palautteista oli selvästi operatiivisen käyttäjän omaa osaamattomuutta, eli ongelmat ja haasteet saadaan pienemmiksi tai jopa kokonaan pois, kun ohjelman käyttö tulee tutummaksi. Esimerkiksi nyt oli joltain operatiiviselta käyttäjältä jäänyt asiakkaan rekisteröintivaiheessa erheellisesti joitain tietoja täyttämättä ja se luonnollisesti heijastui varauksen loppupäässä laskulla väärinä tietoina. Yleisenä huomiona todettiin, että monta asiaa on otettava huomioon ennen kuin sähköinen asiointi laajenee kaikkiin liikuntapaikkoihin. Osa muutoksista on onneksi sellaisia, joihin operatiiviset käyttäjät voivat itse vaikuttaa ja jopa tehdä ohjelmaan pääkäyttäjän toimesta muutoksia. Osa on suurempia ja vaatii ohjelmatoimittajalta myös työpanosta, joka tietenkin myös maksaa työn tilaajalle. Operatiivisten käyttäjien kesken tulee myös sopia yhtenevistä toimintamalleista, että ei esimerkiksi lähdetä korjaamaan asiakkaiden tekemiä virheitä tai puutteita vaan aina ohjeistetaan tekemään rekisteröinnit ja anomukset uudestaan, muutoin edessä voi olla jatkuva asiakkaiden puutteellisten tietojen jättämisen korjaussuma.



Kuva 5. Operatiivisten käyttäjien palautteita sähköisen asiointin pilotista

## **7 Toimintamalli sähköisen asioinnin käyttöönottoon muilla liikuntapaikoilla**

Seuroille tehdyn palautekyselyn sekä operatiivisten käyttäjien palautekeskusteluiden perusteella on laadittu kehittämissuhteita, joilla pyritään saamaan sähköisen asioinnin käyttöönotosta muilla liikuntapaikoilla selkeää ja mahdollisimman yksinkertaista sekä asiakkaille että operatiivisille käyttäjille. Kehittämissuhteet pitävät sisällään muutosehdotuksia ohjelmaan ja toimintatapoihin sekä aikatauluehdotuksen sähköisen asioinnin käyttöönoton laajentamisesta sekä muistilistan asioista, jotka tulee huomioida vastaavissa projekteissa jatkossa.

### **7.1 Ohjelmatoimittajalle toimitettavat muutosehdotukset**

Ohjelmatoimittajalle (kuva 6) osoitettuihin ehdotuksiin toivotaan parannusta, jotta ohjelman käyttömukavuus paranisi. Osa onnistuu pelkällä työtilauksella laskua vastaan. Mutta osa vaatinee myös ohjelmatoimittajalta enemmän paneutumista asiaan. Yksi tärkein ominaisuus, jota ohjelmalta jatkossa toivotaan, on varausten näkyminen kalenterinäkyymässä kaikilla viikoilla, ei pelkästään aloitusviikolla. Varaus- ja rekisteröintianomuksista tulisi saada myös linkki sähköpostiin, jotta ohjelmassa ei täytyisi käydä tekemässä tarkistuskäyntejä turhaan. Työjonossa olevista varauksista tulisi myös nähdä yhdellä silmäyksellä mihin tilan tai rakennuksen osaan varaus on tehty. Viestipohjat, jotka on määritelty operatiivisten käyttäjien toimesta, tulee muuttaa ymmärrettävämpään ja luettavampaan muotoon ja niin, että suomenkielinen ja ruotsinkielinen teksti ovat omana kokonaisuutena. Varauslomaketta tulee myös muuttaa niin, että siihen lisätään oheisvarattava – välilehti, jonka kautta seurat voivat lisätä varaukseen tarvittavia välineitä, joita tarvitaan varsinkin kilpailu- ja turnausvarauksissa. Samoin nykyinen luokittelu – kohta tulee muuttaa niin, että siitä käy ilmi varauksen liikuntalaji. Ikäluokittelua varten lisätään omat kohdat, joissa on jo tekstinä tuotu ilmi ikäluokat. Lomakkeessa oleva y-tunnuksen syöttöpaikka tulee saada pakolliseksi tiedoksi siten, että siihen ei voi syöttää mielivaltaisesti lukuja tai kirjaimia.

Varausanomusten sijoittelu kalenterinäkömään	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakiovuoroanomukset tulisi näkyä jokaisella viikolla kalenterinäkömässä nyt näkyvän pelkän aloituspäivän sijaan</li> </ul>
Rekisteröinti- ja varaushakemusjono	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sähköpostiin tulisi saada viesti, kun ohjelmaan on tullut töitä jonoon - välttyttäisiin turhilta tarkistus-käynneiltä ohjelmaan</li> </ul>
Varausten työjonon luettavuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Työjonossa olevista varauksista pitäisi heti nähdä mihin tilan osaan niitä on rakennuksessa eli mistä radasta tai tilan osasta on kyse</li> </ul>
Viestipohjien sekä automaattiviestien sisällöt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muutetaan liikuntapalveluiden tilauksesta viestien sisällöt ymmärrettävämpään muotoon ja eri kieliversiot muutetaan niin, että ensin kaikki tekstit suomeksi ja sitten ruotsiksi</li> </ul>
Varauslomakkeen sisällön muutokset	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lisätään varaushakemukseen oheisvarattavat-välilehti</li> <li>Muutetaan nykyinen luokittelu-kohta tarkoittamaan varaajan lajia, joka valitaan alastulovalikosta</li> <li>Lisätään ikäluokitteluun omat kohdat tytöt alle 18 v /pojat alle 18v /naiset yli 18v / miehet yli 18 v</li> </ul>
Y-tunnus pakolliseksi oikeassa muodossa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Y-tunnus pitää saada pakolliseksi tiedoksi ja niin, ettei siihen voi syöttää vain epämääräisiä kirjaimia tai numeroita</li> </ul>

Kuva 6. Ohjelmatoimittajalle toimitettavat muutosehdotukset sähköisestä asioinnista

## 7.2 Operatiivisten käyttäjien toimesta tehtävät muutokset

Kuvassa 7 esitetään niitä muutoksia, joita liikuntapalveluiden operatiivisten käyttäjien tulee tehdä sekä ohjelmaan että omiin työtapoihinsa. Asiakkaille tehtyjä ohjeita tulee täsmentää sekä päivittää. Ohjeisiin tulee lisätä ohjeet vapaan haun menetelmällä tehtäviin varauksiin. Ohjeissa tulee täsmentää isojen ja pienten kirjainten käyttöä sekä muuttaa ohjeistusta, mitä kirjoitetaan varaus – kenttään. Näin ollen tiedot ovat jatkossa yhteneviä varauskalenterin näytöllä. Ohjeissa tuodaan esiin lisätiedot- sekä oheisvarattavat välilehtien käyttö



sekä oman asioinnin käyttömahdollisuudet. Operatiivisten käyttäjien toimesta tulee tuottaa videoklippejä sekä muita ohjeistuksia asiakkaiden nähtäville nettisivuille. Niillä saadaan asiakkaiden omatoimisuutta lisättyä ja palvelusta tulee paremmin saavutettavaa. Ohjelman asetuksia tulee muuttaa niin ettei jokaisesta työvaiheesta lähde asiakkaalle automaattiviestiä. Operatiivisten käyttäjien omassa toiminnassa tulee huomioida, että viestejä voidaan aina myös muokata ennen lähetystä tilanteeseen sopivaksi. Näin tulee toimia, mikäli kyseessä jollain tapaa poikkeava tai muutoin epäselvä tilanne. Esimerkiksi jos asiakas on tehnyt erheellisesti itse tuplavarauksen, tulee hänelle hylkäyksen yhteydessä kertoa mistä on kyse. Rakennuksiin ja tiloihin tulee lisätä tilojen koot sekä lajimahdollisuudet, jotta asiakkaat osaavat hakea vuoroja oikeanlaisista tiloista. Samoin on lisättävä tilakohtaiset tiedot oheisvarattavista välineistä. Ohjelman asetuksia tulee myös muuttaa niin, että vuoroanomuksia voidaan jättää jo myönnettyjen vuorojen päälle. Uimahallin osalta muutetaan kilpailujen ja kurssitoimintojen varausaikaa niin, että ne haetaan jo ko. kautta edeltävässä haussa. Tulevissa seurafoorumeissa ohjeistetaan seuroja sähköisen asioinnin käyttöönotosta valmiiden videoklippien avulla sekä kootaan valmiiksi sivusto, jossa on yleisesti kysytyt kysymykset ja vastaukset osio. Seurafoorumi tulee pitää tilassa, jossa on hyvä näkyvyys ja kuuluvuus. Kaikkien operatiivisten käyttäjien tulee ottaa vastuuta sähköisen asioinnin käytöstä ja jokaisen on sitouduttava perehtymään ohjelman eri vaiheiden käyttöön. Uudet työtavat vaativat erityistä tarkkaavaisuutta työvaiheiden jokaisessa osassa.

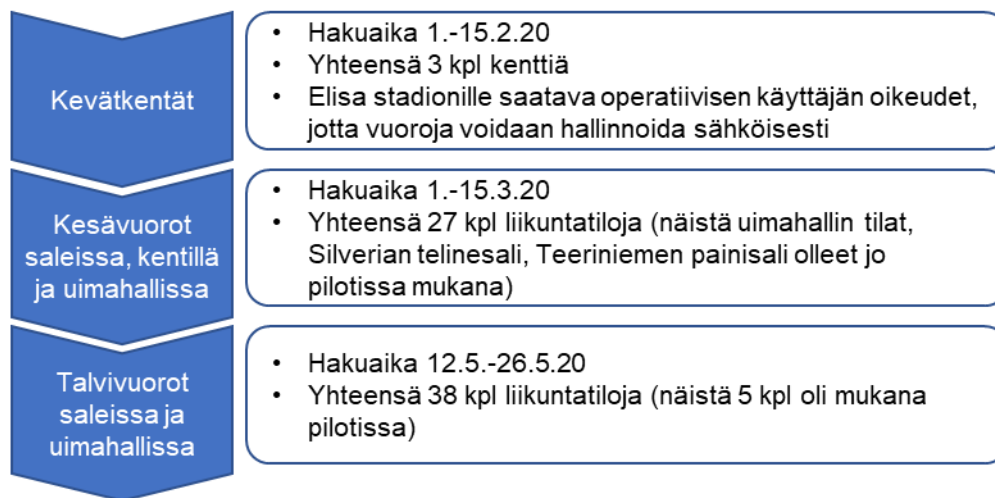
<p>Rekisteröinti ja vuoronvaraus ohjeiden päivitys</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ohjeita on tarkennettava</li> <li>• Lisätään ohjeet vapaan haun-menetelmällä tehtäviin varauksiin</li> <li>• Täsmennetään isojen ja pienten kirjainten käyttöä sekä tekstiä, mikä laitetaan varaus-tieto kohtaan (ryhmä/seura)</li> <li>• Tuodaan esiin lisätiedot- sekä oheisvarattavat välilehtien mahdollisuudet sekä oman asioinnin käyttömahdollisuudet</li> </ul>
<p>Rekisteröinti ja vuoronvaraus ohjeiden päivitys</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tehdään videoklipit, joissa näkyy sähköisessä asiointissa eteneminen</li> <li>• Videoklipit tehdään rekisteröinnistä, yksittäisvarauksesta, vakiovarauksesta, kilpailujen ja tapahtumien varauksista</li> <li>• Löytyvät jatkossa liikuntapalveluiden www-sivuilta</li> </ul>
<p>Rekisteröinti ja vuoronvaraus ohjeiden päivitys</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muutetaan asetuksia niin, ettei jokaisesta työvaiheesta lähde asiakkaalle viestiä</li> <li>• Huomioidaan omassa toiminnassa, että aina voidaan automaattiviestiä myös muokata tilanteeseen sopivaksi ennen viestin lähettämistä. Esim. asiakas tehnyt erheellisesti tuplavarauksen; ei vain hylätä automaattiviestillä vaan kerrotaan, että poistamme toisen varauksen järjestelmästä ja toinen samaa varausta koskeva edelleen käsittelyssä</li> </ul>
<p>Rekisteröinti ja vuoronvaraus ohjeiden päivitys</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jotta asiakkaat osaavat valita oikean tilan lajilleen, on taustatietoihin lisättävä tilojen koot ja lajimahdollisuudet sekä tiloissa varattavissa olevat oheisvälineet (esim. ajanottokello)</li> </ul>
<p>Rekisteröinti ja vuoronvaraus ohjeiden päivitys</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muutetaan ohjelman asetuksia niin, että seurat voivat jättää varaushakemuksen jo myönnetyn vuoron päälle</li> <li>• Muutetaan uimahallin osalta kilpailujen, tapahtumien ja kurssien varausaikaa jo edeltävälle hakuajalle (talven kilpailut anotaan jo kesävuorojen yhteydessä)</li> </ul>
<p>Rekisteröinti ja vuoronvaraus ohjeiden päivitys</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ohjeistetaan tammikuussa seurafoorumissa sähköisen asiointin käyttöönottoa valmiiden videoklippien avulla sekä kootaan valmiiksi usein kysytyt kysymykset ja vastaukset helpottamaan ymmärrystä uutta työtapaa kohtaan</li> <li>• Tilana seurafoorumissa voisi toimia kirjaston Draama-sali tai Elisa stadionin tilat</li> </ul>
<p>Rekisteröinti ja vuoronvaraus ohjeiden päivitys</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uusi ohjelma vaatii kaikilta käyttäjiltä sitoutumista, perehtymistä ja ennen kaikkea tarkkaavaisuutta - pilotin ongelmat osittain osaamattomuuden ja tietämättömyyden syytä. Nyt pilotin jälkeen tiedetään mitä edessä on eli vastuuta on nyt otettava, jotta jatko sujuu kiitettävästi</li> <li>• "Yhdessä oppien, toisia tukien"</li> </ul>

Kuva 7. Operatiivisten käyttäjien toimesta tehtävät muutokset sähköiseen asiointiin

### 7.3 Aikataulu sähköisen asiointin käyttöönotosta pilottivaiheen jälkeen

Sähköisen asiointin laajentaminen kaikkiin muihin liikuntapalveluiden ylläpitämiin liikuntatiloihin tulee tapahtua maltillisesti vaiheittain (kuva 8). Käyttöönotossa tulee hyödyntää talven ja kevään aikana olevia suppeampia tilavuorojen jakoprosesseja. Näin operatiivinen

henkilökunta saa lisää käyttöönotkokokemuksia sekä varmuutta ohjelmasta vaiheittain ennen viimeistä ja lopullista käyttöönottovaihetta eli kauden 2020-2021 vuorojenjako prosessia. Seuraavaksi sähköinen asiointi otetaan käyttöön kevätkenttien osalta helmikuussa. Jaettavana on vain kolme kenttää eli kyse on pienestä jakoprosessista. Elisa stadion on hallinnollisesti kuntayhtymän tilojen alla, joten tuohon tilaan on annettava liikuntapalveluiden operatiiviselle käyttäjälle oikeudet, jotta vuorojenjako onnistuu sähköisesti. Tämän jälkeen otetaan sähköinen asiointi käyttöön kesävuorojen osalta niin liikuntasaleissa, kentillä kuin uimahallissa. Näiden tilojen hakuaika on maaliskuussa. Liikuntatiloja on 27 kpl ja näistä osa on ollut jo kertaalleen jaossa, joten siltä osin sekä operatiivisilla käyttäjillä että osalla seuroista on jo kokemusta näiden tilojen osalta sähköisestä asioinnista. Viimeinen käyttöönottovaihe tapahtuu toukokuussa, jolloin sähköisen asiointin piiriin tulee kaikki kauden 2020-2021 salivuorot sekä uimahallin vuorot. Tässä haussa on liikuntatiloja 38 kpl ja hakijoiden joukossa lähes kaikki kaupungin seurat ja harrasteryhmät. Oletettavaa on, että kevään kahden suppeamman haun aikana saattaa vielä tulla esiin asioita, joita tulee ottaa huomioon ennen tämän toukokuun haun alkua. Jokaisen hakuvaiheen jälkeen tulee pyytää asiakaspalautetta haussa mukana olleilta seuroilta. Asiakaspalautetta pyydetään pilotissa käytössä olleella palautelomakkeella.



Kuva 8. Sähköisen asiointin aikataulu pilotikohteiden jälkeen muilla liikuntapaikoilla

#### 7.4 Muistilista asioista, jotka tulee huomioida vastaaviin projekteihin ryhdyttäessä

Kuvassa 9 on tuotu esiin mitä jatkossa vastaavissa piloteissa tulisi huomioida, jotta asiat etenisivät aikataulussa ja kaikki osalliset pysyisivät motivoituneina. Kaikkien asianosaisten tulisi sisäistää näkemys mitä kohti halutaan edetä ja mitä hyötyä sen tavoittelusta on. Jokaisella on oltava selkeä sisäistetty visio. On myös tärkeää mennä asiakas eikä teknologia

edellä. Hyvä olisi ottaa asiakkaat jo suunnitteluvaiheessa jollain tasolla mukaan. Asianosaisille työntekijöille tulee vapauttaa työaika muista tehtävistä. Uudet toimintatavat vaativat aikaa kehittämiseen sekä innovointiin. Hyvä työskentelyn muoto on benchmarking eli vertailuanalyysi. Sen avulla verrataan omaa toimintaa parhaaseen vastaavaan käytäntöön ja opitaan sekä poimitaan hyviä käytänteitä itselle jalostettavaksi. On myös huomattava, että yleensä tällaisessa muutoksessa työntekijöiden osaamisvaatimukset muuttuvat ja niihin on vastattava tarjoamalla riittävästi koulutusta. Ulkopuolisen koulutuksen lisäksi kannattaa käyttää sisäisiä työpajoja, joissa yhdessä syvennetään opittuja asioita, mutta myös työtapoja sekä asenteita.



Kuva 9. Muistilista projektiin ryhdyttäessä

## 8 Pohdinta

Kehittämistyön tuotokseksi syntyi toimintamalli, joka pitää sisällään kehittämissuhteita, jotka tulee huomioida ennen kuin sähköinen asiointi tilavarausten osalta laajennetaan koskemaan kaikkia liikuntapalveluiden hallinnassa olevia liikuntatiloja. Osa kehittämissuhteista on liikuntapalveluiden itsensä toteutettavissa ja osa tulee toteuttaa sähköisen asiointin toteuttaneen ohjelmatoimittajan toimesta. Kehittämissuhteissa annetaan myös aikataulu ehdotus eri liikuntatilojen mukaan ottamisesta sähköisen asiointin piiriin. Aikataulu ehdotuksella halutaan varmistaa, että käyttöönotto on hallittua ja toisaalta se antaa vielä matkan varrella lisää kehittämisen mahdollisuuksia ennen kuin kaikki tilat ovat lopullisesti sähköisen asiointin piirissä. Toimintamalliin on sisällytetty myös muistilista, jossa kerrotaan asioista, jotka tulee huomioida vastaaviin projekteihin ryhdyttäessä.

Kehittämistyön aihevalintaan vaikutti sähköisen asiointin käyttöönotolle laitettu nopea aikataulu ja se, että yhdeksi pilotointikohteeksi valikoitui liikuntatila, jonka vuorojaosta työn kirjoittaja vastaa. Oletettavaa oli, että näin nopealla käyttöönottoaikataululla olisi haastavaa huomioida kaikki mahdollinen palvelupolkuun liittyvä asia niin, että kaikki osatekijät saataisiin kerralla kuntoon, vaikka siihen pyritäänkin. Työn kirjoittaja näki tärkeäksi, että pilotin eri työvaiheet kirjataan ja niitä reflektoidaan matkan varrella ja syksyllä myönnettyjen vuorojen alkaessa peilataan menneitä ja lähdetään siltä pohjalta kehittämään jatkoa.

Koko pilotointivaihe oli asetetun työryhmän osalta vahvaa keskinäistä reflektointia. Tärkeäksi työtavaksi nousi työpajatyöskentely, jossa keskiössä oli osallistujien tiedonvaihto. Kuten teoriaosuudessa Haukijärvi ym. (2014, 34-35,54) totesivat, mahdollisesti työpajatyöskentely paneutumisen aiheen eri osa-alueisiin ja työskentely oli hyvin yhteistoiminnallista. Osallistujien erilaisesta osaamistasosta johtuen työpajoissa korostui välillä myös mentoiminnin piirteitä, jossa kokeneemmat jakoivat omia tietoja ja taitojaan vähemmän kokeneille käyttäjille.

Pilotointivaihe vietiin nopealla aikataululla läpi, joten syvällisempi ideointi ja etukäteispohdinta jäivät melko minimaaliselle tasolle. Kaikkien operatiivisten käyttäjien sekä pääkäyttäjien sitouttamiseksi olisi kannattanut yhdessä miettiä suurempaa visiota, mitä tavoitellaan sähköisellä asiointilla. Mitä hyötyä siitä on asiakkaille ja operatiivisille käyttäjille? Teoriaosuudessa nostetaan esiin, että asiakkaat tulee pitää keskiössä, kun digitalisaatiota kehitetään ja asiakkaiden tarpeita tulee kuulla. (Gerdt & Eskelinen 2018, 234; Hiltunen 2017,55; Järvinen 2017, 201.) Pilotissa projektiryhmä ei etukäteen kysynyt seurakentältä heidän toiveitaan tai tarpeitaan vuorojen jaon ja anomisen suhteen. Käyttöönoton nopea

aikataulu ja toisaalta se, että sähköinen asiointi sisältyi jo käytössä olevaan Timmiin, ei antanut seuraväelle mahdollisuutta edes vaikuttaa ohjelman sisältöön ja hankintaan. Seuroille tuotiin sähköiseen asiointiin siirtyminen tiedoksi seurafoorumissa toukokuussa. Oliko tällainen etukäteiskuuleminen tuonut prosessiin muutoksia jää siis vain arvailujen varaan. Jälkikäteen ajatellen ainakin ohjeiden ennakkotestausta olisi pitänyt tehdä joidenkin seurojen kanssa, jolloin ohjeisiin liittyvät tarkennukset olisivat olleet valmiit vuorojaon alkaessa. Sähköisen asioinnin käyttöönoton jälkeen seuroilta pyydettiin palautetta ja kehittämissuhteita eli siltä osin on vastattu teoriaosuudessa mainittuun Kuntalain (410/2015) 5 luvun 22 § osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin palveluiden kehittämisen osalta.

Myöskään mielenkiintoinen benchmarking eli vertailuanalyysi ei tullut kyseeseen aikataulusta johtuen. Benchmarkingin avulla projektiryhmä olisi saanut moneen asiaan vastauksen jo etukäteen sekä ymmärryksen siitä mihin sähköinen asiointi taipuu ohjelmana. Täten varmasti osa kehittämissuhteista olisi jäänyt pois koska ne olisi osattu huomioida jo etukäteen. Tällaisen uuden toimintatavan käyttöönotossa olisi ollut tärkeää nähdä miten muut toimivat ja millaisia kokemuksia heillä on. Projektiryhmä ei kuitenkaan usko, että minkään kaupungin toimintatapaa olisi voitu suoraan kopioida käyttöön. Kaupungeissa on eroavaisuuksia mm. tilojen hallinnan, vuorojakojen periaatteiden ja hinnoitteluiden osalta. Mutta hyviä käytänteitä ja ehdotuksia olisi varmasti saatu ja niitä olisi voitu hyödyntää oman sähköisen asioinnin kehittämisessä, mutta myöskin muissa työtavoissa.

Operatiivisilta käyttäjiltä saatiin paljon kehittämissuhteita (liite 6) itse prosessin aikana, mutta myös palautekeskusteluista, jotka pidettiin lokakuussa. Palautekeskusteluiden yhteydessä operatiiviset käyttäjät toivat esiin myös useita positiivisia asioita, jotka puhuvat sähköisen asioinnin käyttöönoton puolesta. Näitä olivat mm. se, että varaukset eivät ole yhden ihmisen takana, eikä niihin liity tulkintaa vaan ovat ns. mustaa valkoisella. Varsinkin yksittäisten varausten käsittely on selkeää ja nopeaa. Palautekeskustelut olivat toimiva ja riittävä palautteen keräysmuoto. Prosessin aikana pidetyt työpajat olivat myös omiaan vahvistamaan palautekeskusteluiden antia.

Sen sijaan seuroille tehty sähköinen kysely oli osittain pettymys. Toki sen kautta saatiin paljon hyödyllistä palautetta ja kehittämissuhteita, joita tullaan toteuttamaan; mm. ohjevideot sekä usein kysytyt kysymykset ja vastaukset - sivuston kokoaminen sekä automaattisten viestin sisällön muuttaminen sekä niiden lähettämisen vähentäminen. Kysely kohdistui suhteellisen pienelle määrälle henkilöitä ja seuroja, joten olisi ollut ensiarvoisen tärkeää saada kaikilta palautetta. Toki 41 % vastaajamäärä on kohtuullinen. Suullisesti tehty haastattelu olisi varmasti antanut syvällisempää tietoa kuin mitä sähköinen kysely

antoi. Operatiiviset käyttäjät ovat kyselleet aina tilaisuuden tullen seuroilta kokemuksia ja palautetta sähköisestä asioinnista ja sitä myöten projektiryhmä on saanut myös kyselyn ulkopuolelta arvokasta tietoa seuroilta. Joten siltä osin voidaan seurakentänkin palautteen todeta olleen suhteellisen kattava. Kysely tehtiin Webropol 3.0 – ohjelmalla, joka koettiin sopivaksi tällaisen kyselyn tuottamiseen, lähettämiseen sekä tulosten tarkasteluun. Pie- nestä vastaajamäärästä johtuen vastausten analysoinnissa ei käytetty lainkaan pylväs- tai muita diagrammeja vaan tulokset esitettiin lukuina ja prosentteina. Ohjelmasta löytyy kuitenkin hyvät mahdollisuudet erilaisen grafiikan käyttöön sekä ns. ristiintaulukointiin. Kyse- lylomakkeessa oli aina mahdollisuus perustella ja tarkentaa vastauksia avoimilla vastauk- silla, mutta vastaajat eivät olleet hyödyntäneet niitä siinä laajuudessa kuin toivottiin. Seu- rakentältä kannattaa ehdottomasti pyytää palautetta myös tulevan kevään aikana, jotta sähköistä asiointia voidaan kehittää edelleen. Nykyistä kyselykaavaketta voidaan käyttää siinä hyväksi, mutta esimerkiksi kevätkenttävuoroja anoneet voitaisiin haastatella saman lomakkeen pohjalta. Näin ollen saataisiin varmasti myös hieman syvällisempää palautetta. Seurafoorumeissa tulisi myös kertoa tulevasta palautekyselystä sekä sen tärkeydestä.

Projektin tuotoksena löytyi useita sellaisia kehittämissuhteita, joihin liikuntapalveluiden operatiiviset käyttäjät voivat itse vaikuttaa, joten kaiken kehittämisen osalta ei olla ulko- puolisen toimijan varassa. Pilotointivaiheen kokemuksilla ja niistä muotoutuneilla kehittä- misehdotuksilla onkin suuri merkitys sähköisen asiointin jalkauttamiseen muille liikunta- paikoille. Kehittämissuhteet pitävät sisällään konkreettisia asioita, joita tulee muuttaa, jotta sähköisen asiointin käyttö olisi sujuvampaa sekä asiakkaille että operatiivisille käyt- täjille. Yksi suuri negatiivinen pettymys oli, ettei varsinaiseen vuorojenjakoprosessiin saatu odotettua apua vaan siinä joudutaan edelleen käyttämään apuna erilaisia excel-lakanoita tiloista. Mutta mikäli ohjelmatoimittaja pystyy muokkaamaan ohjelmaa niin, että vuoro- anomukset näkyvät muuallakin kuin aloituspäivän kohdalla, saadaan ohjelmasta huomattavasti käytännöllisempi ja toimivampi.

Viimeistään siinä vaiheessa, kun kaikki tilat on saatu sähköisen asiointiin mukaan, tulee miettiä myös asiakkaan suomi.fi – vahvaa tunnistautumista asiointin osalta. Nykytilassa asiakkaan käyttäjätunnus on sähköpostiosoite. Jatkossa asiakas tunnistautuisi sähköi- seen asiointiin omilla verkkopankkitunnuksillaan. Liikuntapuolen tulee myös miettiä jat- kossa omien vakiovuorojen hakuajojen uutta rytmitystä ja aikataulua. Hyvin monissa kau- pungeissa hakuajat ovat huomattavankin paljon aikaisemmassa vaiheessa ennen ko. har- joituskautta. Samoin monissa kaupungeissa on menty käytäntöön, jossa seurat saavat itse olla vahvemmin mukana vuorojenjaossa. Osassa kaupungeja seurat tekevät keske- nään vuorojakoehdotuksia tiettyjen reunaehtojen puitteissa. Monesti uudistukset saavatkin

aikaan lumipalloefektin, jossa myös muut asiat varsinaisen muutoksen ympärillä muuttuvat ja kehittyvät.

Kokonaisuutta arvioitaessa voidaan todeta, että pilotointivaihe ja sen seurauksena syntyneet kehittämis- ja aikatauluehdotukset onnistuivat kiireellisestä aikataulusta huolimatta melko hyvin. Seurat saivat anottua sähköisen asioinnin kautta vuoronsa ja operatiiviset käyttäjät saivat myönnettyä vuorot seuroille suurimmalta osin tavoiteajassa. Salivuoroja ei saatu myönnettyä tavoitellussa ajassa, mutta niiden osalta joukossa oli vielä tiloja, jotka eivät olleet sähköisen asioinnin piirissä eli osa tiloista anottiin ja myönnettiin eri tavalla ja vaati operatiiviselta käyttäjältä aikaa tietojen ja varausten syöttämiseen ohjelmassa. Pilotointiprojektin onnistumiseen vaikutti seurakentän hyvin tunteva henkilökunta, joka koostui kokeneista tilavarausohjelman operatiivisista käyttäjistä. Henkilökunta suoriutui kiitettävästi kaikista niistä työvaiheista, jotka ajoituivat ennen sähköisen asioinnin avaamista seuroille. Siinä korostui hyvin erilaisten vahvuuksien ja osaamisalueiden yhdistämiskyky. Samoin siinä vaiheessa Mico Botnian IT-suunnittelijan rooli oli ensiarvoisen tärkeää. Substanssipuoli tarvitsee ehdottomasti tällaisen linkin tämältyyppisten projektien eteenpäinviemisessä. Ilman IT-suunnittelijaa projektiryhmä olisi jumittunut useamman kerran erilaisiin työvaiheisiin, joten voidaan todeta, että erilaiset osaamisenalueet tukevat toinen toistaan kohti muutosta. Projektiryhmän työtapaa, jossa korostui työpajatoiminta, toimii hyvänä malliesimerkkinä kaupungin sisällä vastaavia projekteja suunnitteleville.

Valmistuneen toimintamallin myötä liikuntapalveluiden tilavarauspalvelut saadaan asiakkaiden käyttöön silloin, kun heille itselleen parhaiten sopii eli asiakkaat eivät enää ole riippuvaisia ajasta tai paikasta palveluja käyttääkseen. Liikuntapalveluiden operatiivisten käyttäjien työaikaa pystytään jatkossa ohjaamaan myös muihin asiakaspalvelutehtäviin sekä tiedottamiseen. Nämä molemmat näkökulmat täyttävät siltä osin myös kaupungin strategian sekä Digitaalivision tavoitteet. Teoriaosuudessa Tilastokeskuksen (2018) tutkimus osoitti valtaosan suomalaisista käyttävän päivittäin internetiä, joten sähköisillä palveluilla saadaan ohjattua palveluita sinne missä niitä kaivataankin. Liikuntapalveluiden on kuitenkin muistettava mahdolliset digi-immigrantit ja heidän palvelemisensa digitaalisuuden rinnalla. Jotta digitaalisten palveluiden käyttö tuntuisi haluttavalta ja mielekkäältä tulee siihen kannustaa selkeillä ohjeilla ja ohjelmien helppokäyttöisyydellä sekä lupauksella helpommasta, joustavammasta sekä mahdollisesti nopeammasta palvelusta kuin muulla tavalla asioidessa. Näihin asioihin pyritäänkin vaikuttamaan muutoksilla, joita sekä ohjellaan että sen käyttöön liittyviin ohjeistuksiin tehdään pilotin palautteiden pohjalta.



Kirjoittajalle tämän kehittämistyön teko avasi uudenlaisen näkemyksen digimaailmaan. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut tarjosivat huomattavasti laajemman perspektiivin aiempaan verrattuna. Samoin ymmärrys ja toisaalta tarve digitaalisuutta kohtaan kasvoi. Olisihan ilman digitalisaatiota tämänkin työn tekeminen ollut huomattavasti hankalampaa jo pelkästään taustamateriaalien etsimisen osalta. Digitalisaatioon liittyvien materiaalien lukeminen muutti vahvasti digi-immigrantin omaa ajatusmaailmaa. Ymmärrys ja arvostus kaupungin digivisiota sekä digiryhmän olemassaoloa kohtaan kasvoi myös. Enää ei riitä pelkästään virran mukana pysyminen. Nyt viimeistään on sisäistettävä, että nämä digitaaliset muutokset tulevat olemaan jatkuvia ja niin yksittäisen ihmisen kuin sitten kokonaisen organisaation tai palvelun tarjoajan on oltava valmis jatkuvaan muutokseen ja kehittymiseen. Se mitä luullaan saatavan valmiiksi nyt, onkin todellisuudessa vasta alkua seuraavalle muutokselle. Von Zansen ym. (2017, 25) totesivat teoriaosuudessa, että muutoksesta, innovoinnista ja kehityksestä on tullut pysyvä tila eli digitalisaation myötä palvelut vaativat jatkuvaa kehittymistä.

Liikuntapalveluissa sähköisen asioinnin juurruttaminen jatkuu toimintamallissa esitetyn aikatauluehdotuksen mukaisesti. Operatiivisten käyttäjien osalta vaadittuihin muutoksiin ryhdytään joulukuussa 2019 ja samalla laitetaan ohjelmatoimittajalle tilaukseen ne muutokset, jotka saadaan tehtyä pelkällä työtilauksella. Kirjalliset päivitetyt ohjeet tulee testauttaa muutamilla seuroilla, jotta saadaan kokemuksia sisältöjen ymmärrettävyydestä. Kirjalliset ohjeet käännetään ruotsin kielelle, mutta harkitaan myös englanninkielisen käännöksen tilausta. Tavoitteena on, että kaikki omissa käsissä olevat kehittämis ehdotukset olisi hoidettu helmikuun 2020 alkuun mennessä, jolloin seuraavien tilojen sähköinen vuorojen haku alkaa.

## Lähteet

Ahde R. 2017. ”Sen voi hoitaa verkossa” Kunnat sähköisten asiointipalvelujen tarjoajina. Viestintätieteiden pro gradu-tutkielma. Vaasan yliopisto, Filosofinen tiedekunta. Luettavissa: <https://www.tritonia.fi/fi/e-opinnaytteet/tiivistelma/7528/%E2%80%9DSen+voi+hoitaa+verkossa.%E2%80%9D+Kunnat+s%C3%A4hk%C3%B6isten+asiointipalvelujen+tarjoajina>. Luettu 26.9.2019.

Ahola, M. 15.10.2019. Kulttuuri- ja kirjastotoimenjohtaja. Vaasan kaupunki. Sähköposti.

Ahonen-Walker, M. 6.2.1017. Liikunnan asema lainsäädännössä. Luettavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/opetus-ja-kulttuuri/liikuntapalvelut/liikunnan-asema-lainsaadannossa>. Luettu 29.8.2019.

Aluehallintovirasto 2019. Liikuntapaikkojen käyttövuoroista päättäminen. Luettavissa: <https://www.patio.fi/web/pepa-2015-lssavi/kayttovuoropolitiikasta-paattaminen>. Luettu 29.8.2019.

Asio-Data Oy 2019. Asio referenssit. Luettavissa: <https://www.asio.fi/pdf/Referenssit.pdf>. Luettu 14.10.2019.

Auvinen, T. & Jaakkola, M. 2018. Käsikirja tulevaisuuden kuntien digitalisaatioon. Pohjois-Savon liiton julkaisu A:83. Kuopio. Luettavissa: <http://esitteet.luode.fi/kuntien-digitalisatio/#II>. Luettu 20.9.2019.

Beyer, S. 2019. Den digitala omställningen – strategier och perspektiv. Roos & Tegnér. Ruotsi.

CreaMarketing 2019. Referenssit. Luettavissa: <https://www.creamarketing.com/palvelut/tilanvaraus/>. Luettu 14.10.2019.

Digi- ja väestötietovirasto. Luettavissa: <https://dvv.fi/digi-ja-vaestotietovirasto>. Luettu 19.1.2020.

Digitaalinenkunta.fi. Vaasan digitalisuusaste 2019. Luettavissa: <https://digitaalinenkunta.fi/tulokset-kunnittain/>. Luettu 21.10.2019.

Digi Vaasa - Digitaalivisio 2019-2025. Luettavissa: [https://issuu.com/graafisetpalvelut\\_vaasa/docs/digiviso\\_suomi](https://issuu.com/graafisetpalvelut_vaasa/docs/digiviso_suomi). Luettu 19.1.2020

Enkora Oy 2019. Referenssit. Luettavissa: <https://enkora.fi/fi/referenssit/helsingin-liikuntavirasto/>. Luettu 22.10.19.

Federley, M., Hyvärinen, S., Karttaavi, T., Keskitalo, S., Korhonen, M., Kääriäinen, J., Naumanen, M., Seisto, A., Veijola, T. & Tihinen, M. (toim.). 2019. Kuntien digitaalisen toiminnan ja päätöksenteon kehittäminen sekä digitalisaation mahdollistaman säästöpotentiaalın tarkentaminen osana JTS -miljardia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 7/2019. Luettavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161303/7-2019-KUNiT\\_tulosraportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161303/7-2019-KUNiT_tulosraportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Luettu 19.9.2019

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus – oppia kansainvälisiltä huipuilta. Alma Talent. Helsinki.

Harjuhahto-Madetoja, K. 2017. Kohti koko kansan tietoyhteiskuntaa. Teoksessa Lehti, M. & Rossi, M. (toim.). Digitaalinen Suomi 2017, s. 54-63. Aalto-yliopisto, Vantaa.

Haukijärvi, N., Kangas, A., Knuuttila, H., Leino-Richert, E. & Teirasvuo, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 91. Turun ammattikorkeakoulu. Turku. Luettavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165107.pdf>. Luettu 25.10.2019.

Hiltunen, T. 2017. Puhelinluetteloista digitaalisiin palveluihin. Teoksessa Savolainen, T. & Lehmuskoski, K. Digimuutos.fi – 10 huippujohtajan tarina muutosjohtamisesta, s. 43-61. Hansa Print Oy. Turku.

Hotanen, J., Laine, R. & Pietiläinen, S. 2001. Benchmarking-opas. Otamedia. Espoo.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio – Yritysjohdon käsikirja. Talentum. Helsinki.

Internetstiftelsen i Sverige 2019a. Svenskarna och internet 2019. Sammanfattning. Luettavissa: <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2019/sammanfattning/>. Luettu 19.11.2019.

Internetstiftelsen i Sverige 2019b. Svenskarna och internet 2019. Kapitel 2: Digitala samhällstjänster. Luettavissa: <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2019/digitala-samhallstjanster/#kommunala-digitala-tja%cc%88nster>. Luettu 19.11.2019.

Järvinen, J. 2017. 360 asteen näkökulma. Teoksessa Savolainen, T. & Lehmuskoski, K. Digimuutos.fi – 10 huippujohtajan tarina muutosjohtamisesta, s. 187-203. Turku.

Karttaavi, T. 17.12.2018. Kuntien digitalisaatio, miten päästä strategioista toteutukseen? Luettavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/blogi/2018/kuntien-digitalisaatio-miten-paasta-strategioista-toteutukseen>. Luettu 29.8.2019.

Kaupunkikehitys 2018. Vaasan kaupungin strategia. Vaasa - Pohjolan energiapäähäkaupunki, Virtaa hyvään elämään. Vaasan kaupungin strategia 2018-2021. Luettavissa: [https://issuu.com/graafisetpalvelut\\_vaasa/docs/pohjolan\\_energiapaakaupunki\\_suomi](https://issuu.com/graafisetpalvelut_vaasa/docs/pohjolan_energiapaakaupunki_suomi). Luettu 1.8.2019.

Kivistö, I. 28.6.2019. Timmi, sähköisen asiointin käyttöönotto liikuntapalvelut – loppuraportti. Mico Botnia Oy Ab/ICT-palvelut.

Kuntalaki (410/2015). Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>. Luettu 28.10.2019.

Kuntaliitto 2004. Kunnat ja kielilainsäädäntö. Luettavissa: <file:///C:/Users/Sari%20Kivel%C3%A4/Downloads/p041110155630M.pdf>. Luettu 19.1.2020.

Laitinen, M. 2017. Reppumatkaaja. Teoksessa Savolainen, T. & Lehmuskoski, K. Digimuutos.fi – 10 huippujohtajan tarina muutosjohtamisesta, s. 119-134. Turku.

Laitinen, M. & Elonen, R. 2017. Verohallinnon digimatka. Teoksessa Lehti, M. & Rossi, M. (toim.) Digitaalinen Suomi 2017, s. 298-311. Aalto-yliopisto, Vantaa.

Liikuntalaki (390/2015). Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150390#Pidp447217376>. Luettu 29.8.2019.

Luntiala, H. 2017. Julkisten asiointipalveluiden ilot ja kirot. Teoksessa Lehti, M. & Rossi, M. (toim.). Digitaalinen Suomi 2017, s. 198-207. Aalto-yliopisto, Vantaa.

Mikola, M. 30.1.2020. Palvelupäällikkö. Vaasan kaupunki. Sähköposti.

Moritz, S. 2005. Service Design - Practical access to an evolving field. Luettavissa: <file:///C:/Users/Sari%20Kivel%C3%A4/Downloads/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf>. Luettu 19.1.2020.

Oulu 2019. Timmi-varausjärjestelmä. Luettavissa: <https://www.ouka.fi/oulu/liikunta-ja-uloilu/vuorojen-haku-ja-varaukset>. Luettu 14.10.2019.

Pajunen, A. 28.9.2017, Tulevaisuuden asiakas: miten Verohallinto ennakoi muutoksia. Luettavissa: [file:///C:/Users/Sari%20Kivel%C3%A4/Downloads/Tulevaisuuden%20asiakas\\_%20miten%20Verohallinto%20ennakoi%20muutoksia,%20%20Strategiajohdaja%20Asko%20Pajunen,%20%20Verohallinto.PDF](file:///C:/Users/Sari%20Kivel%C3%A4/Downloads/Tulevaisuuden%20asiakas_%20miten%20Verohallinto%20ennakoi%20muutoksia,%20%20Strategiajohdaja%20Asko%20Pajunen,%20%20Verohallinto.PDF). Luettu 19.1.2020.

Parviainen, P., Kääriäinen, J., Honkatukia, J. & Federley, M. Julkishallinnon digitalisaatio – tuottavuus ja hyötyjen mittaaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 3/2017. Luettavissa: [https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/3\\_Julkishallinnon+digitalisaatio+%E2%80%93+tuottavuus+ja+hy%C3%B6tyjen+mittaaminen/49e6b987-6d37-44dd-a86e-cc548fc66760/3\\_Julkishallinnon+digitalisaatio+%E2%80%93+tuottavuus+ja+hy%C3%B6tyjen+mittaaminen.pdf?version=1.0](https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/3_Julkishallinnon+digitalisaatio+%E2%80%93+tuottavuus+ja+hy%C3%B6tyjen+mittaaminen/49e6b987-6d37-44dd-a86e-cc548fc66760/3_Julkishallinnon+digitalisaatio+%E2%80%93+tuottavuus+ja+hy%C3%B6tyjen+mittaaminen.pdf?version=1.0). Luettu 23.9.2019.

Seinäjoki 2019. Timmi-järjestelmä. Luettavissa: <https://www.seinajoki.fi/kulttuurijalijalkunta/liikuntapalvelut/tilavaraukset.html>. Luettu 14.10.2019.

Svenska Stadsnättsföreningen 2016. En studie om digitalt utanförskap 2016. Luettavissa: <https://www.ssnf.org/globalassets/sveriges-stadsnat/fakta-och-statistik/rapporter/studie-om-digitalt-utanforskap-2016.pdf>. Luettu 19.11.2019.

STT 2019. Tiedote 8.3.2019: Vaasan kaupungin Digivisio antaa suuntaviivat kaupungin digipalveluiden kehittämiseen. Luettavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/vaasan-kaupungin-digivisio-antaa-suuntaviivat-kaupungin-digipalveluiden-kehittamiseen?publishid=67975446&releaseld=69853620>. Luettu 26.1.2020.

Sitra 2020. Sähköinen asiointi – avain parempiin palveluihin. Luettavissa: <https://www.sitra.fi/aiheet/sahkoinen-asiointi/#ajankohtaista>. Luettu 26.1.2020.

Tampere 2019. Timmi-tilanvarausjärjestelmä. Luettavissa: <https://www.tampere.fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/liikunta/kayttovuorot.html>. Luettu 14.10.2019.

Tilastokeskus 2018. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi\\_2018\\_2018-12-04\\_kat\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_kat_001_fi.html). Luettu 30.8.2019.

Tilastokeskus 2019. Suomalaisten internetin käyttö 2019. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi\\_2019\\_2019-11-07\\_kat\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html). Luettu 19.1.2020.

Tilastokeskus 2020. Kuntien avainluvut. Luettavissa: <https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2019&active1=905>. Luettu 2.2.2020.

Timmi Software Oy. Kunnat-toimiala. Luettavissa: <http://timmi.fi/toimialat/kunnat/>. Luettu 14.10.2019.

Turku 2019. Timmi-varauskalenteri. Luettavissa: <https://www.turku.fi/kulttuuri-ja-liikunta/liikunta/liikuntapaikat/liikuntavuorot>. Luettu 14.10.2019.

Vaasan kaupunginhallituksen yleisjaosto 2/2019 7.3.2019 §26. Vaasan kaupungin DigiVisio. Luettavissa: [http://tweb.vaasa.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktweb-scr/pk\\_asil\\_tweb.htm?+bid=6755](http://tweb.vaasa.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktweb-scr/pk_asil_tweb.htm?+bid=6755). Luettu 3.9.2019.

Vaasan kaupungin kulttuuri- ja liikuntalautakunta 5.6.2018 §56. Harjoitusvuorojen jakoprusteet. Luettavissa: [http://tweb.vaasa.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktweb-scr/pk\\_asil\\_tweb.htm?+bid=5275](http://tweb.vaasa.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktweb-scr/pk_asil_tweb.htm?+bid=5275). Luettu 23.9.2019.

Vaasan kaupunki 2019a: Mikä Wilma on. Luettavissa: <https://wilma.vaasa.fi/>. Luettu 14.10.2019.

Vaasan kaupunki 2019f. Nettineuvonnan avulla hyväksi googlaajaksi. Luettavissa: <https://www.vaasa.fi/ajankohtaista/nettineuvonnan-avulla-hyvaksi-googlaajaksi/>. Luettu 25.10.2019.

Vaasan kaupunki 2019b. Vaasan kaupungin palautepalvelu. Luettavissa: <https://feedback.vaasa.fi/eFeedback>. Luettu 14.10.2019.

Vaasan kaupunki 2019c. Venepaikat ja venepaikan varaaminen. Luettavissa: <https://www.vaasa.fi/asu-ja-ela/vapaa-aika/meri-ja-rannat/venepaikat/>. Luettu 14.10.2019.

Vaasan kaupunki 2019d. Vaasan kaupunginkirjasto, asioi verkossa. Luettu: <https://kirjasto.vaasa.fi/fi/content-page/asioi-verkossa>. Luettu 14.10.2019.

Vaasan kaupunki 2019e. Vaasan kaupunginkirjasto, digitalkkari. Luettavissa: <https://kirjasto.vaasa.fi/fi/news/p%C3%A4%C3%A4kirjastossa-aloittaa-digitalkkari>. Luettu 14.10.2019.

Vaasan kaupunki 2019g. Vaasan kaupungin sähköinen asiointipalvelu. Luettavissa: <https://asiointi.vaasa.fi/>. Luettu 22.12.2019.

Valtioneuvoston kanslia 23.1.2019. Selvitys: Kuntien digipotentiali löytyy organisaatorajat ylittävistä asiakaslähtöisistä uusista palveluista. Luettavissa: [https://vnk.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/selvitys-kuntien-digipotentiali-loytyy-organisaatorajat-ylittavista-asiakaslaitoisista-uusista-palveluista](https://vnk.fi/artikkeli/-/asset_publisher/selvitys-kuntien-digipotentiali-loytyy-organisaatorajat-ylittavista-asiakaslaitoisista-uusista-palveluista). Luettu 30.8.2019.

Valtionvarainministeriö 2019d. Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen - neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtionvarainministeriön julkaisuja 2019:23. Helsinki. Luettavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM\\_2019\\_23\\_Digitaalinen\\_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Luettu 20.11.2019.

Valtiovarainministeriö 2019a. Kuntien tuottavuus ja digitalisaatio. Luettavissa: <https://vm.fi/kuntien-tuottavuus>. Luettu 29.8.2019.

Valtionvarainministeriö 2019c. Saavutettavuus. Luettavissa: <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>. Luettu 19.1.2020.

Valtionvarainministeriö 2019b. Sipilän hallituksen 2015-2019 digihankkeet. Luettavissa: <https://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>. Luettu 30.8.2019.

Vantaa 2019. Luettavissa: [https://www.vantaa.fi/vapaa-aika/liikunta/palvelut\\_seuroille/kayttovuorot](https://www.vantaa.fi/vapaa-aika/liikunta/palvelut_seuroille/kayttovuorot). Luettu 14.10.2019.

Widlund, P. 2018. Digital transformation – strategier för affärsutveckling. Liber. Stockholm.

Von Zansen, J., Haapanen, M. & Syrjänen, T. 2017. Digilogistiikka – Kuluttajan ohjaamaa liiketoimintaa. Futugene Oy. Tallinna.

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014). Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>. Luettu 19.1.2020.



## **Liitteet**

### **Liite 1. Infopallojen tekstit rekisteröinnissä**

#### **Rekisteröitymisavustaja**

##### **Ohjelmiston valinta**

Tämä on oletusohje.

##### **Asiointiroolin valinta**

Olet rekisteröitymässä Vaasan kaupungin liikuntapalveluiden käytössä olevaan Timmi-järjestelmään.

Rekisteröityneenä asiakkaana voit tehdä varaushakemuksia liikuntapalveluiden sähköisesti varattaviin tiloihin.

Voit rekisteröityä joko yksityishenkilönä tai organisaation edustajana.

Rekisteröitymisen jälkeen voit tarvittaessa laajentaa käyttöoikeuksia ja toimia samalla käyttäjätunnuksella useammassa eri roolissa. Jos olet esim. kirjautunut yksityishenkilönä, voit hakea käyttöoikeuksien laajennusta toimiaksesi myös organisaation edustajana.

Käyttöoikeuksien laajennusta voit hakea sisäänkirjautumisen jälkeen kohdassa Omat tiedot/Käyttöoikeuksien laajennus.

Mikäli toimit asiakkaana useammassa roolissa, näet kulloinkin käytössä olevan roolin Timmin yläpalkissa, josta myös käytettävän roolin voi vaihtaa.

##### **Organisaatiotyypin valinta**

Tämä on oletusohje

##### **Ohjelmiston valinta – tilavaraus**

Tämä on oletusohje

##### **Asiointiroolin valinta – asioin yksityishenkilönä**

Rekisteröidy yksityishenkilönä myös silloin, kun teet varauksia esim. rekisteröimättömän joukkueen eli ns. puulaakijoukkueen yhteyshenkilönä. Yksityishenkilönä olet henkilökohtaisesti vastuussa varauksesta ja laskun maksamisesta. Rekisteröityneen henkilön tulee olla täysi-ikäinen.

Anna omat henkilötietosi. Rekisteröitymisen jälkeen saat antamaasi sähköpostiosoitteeseen vahvistuslinkin, jota klikkaamalla vahvistat rekisteröitymisen ja aktivoit tunnuksesi.

Sähköpostiosoitteesi toimii myös henkilökohtaisena käyttäjätunnuksena järjestelmään ja on näin pakollinen tieto. Mikäli jossain vaiheessa sähköpostiosoitteesi muuttuu, voit päivittää sen **omat tiedot** -sivulla.

Salasanan minimipituus on kahdeksan (8) merkkiä. Voit muutoin valita salasanasi lähes vapaasti. Vain muutamat erikoismerkit eivät ole sallittuja. Suosittelemme, että et käyttäisi

salasanana helposti arvattavia sanoja kuten nimiäsi tai muuta vastaavaa henkilötietoa. Salasanassa on myös suositeltavaa käyttää isoja ja pieniä kirjaimia sekä numeroita.

### **Organisaatiotyyppin valinta - rekisteröity yhdistys**

Tämä on oletusohje.

### **Ohjelmiston valinta – avustushakemukset**

Tämä on oletusohje.

### **Asiointiroolin valinta – asioin organisaation yhteyshenkilönä**

Olet rekisteröitymässä edustamasi yhteisön edustajana.

Kun rekisteröidyt organisaation yhteyshenkilönä, tarvitset siihen luvan edustamaltasi seuralta, yhdistykseltä tai yritykseltä.

Yhteyshenkilönä tehtyjen varausten maksuista vastaa se maksajaorganisaatio, jonka tiedot olet rekisteröityessäsi syöttänyt tai jonka olet valinnut rekisteristä.

Rekisteröitymisestäsi lähtee ilmoitus organisaation sähköpostiosoitteeseen.

Varaushakemukset pystyt tekemään rekisteröitymisen hyväksynnän jälkeen.

Organisaation yhteyshenkilöiden rekisteröitymiset/hyväksynät käsitellään liikuntapalveluissa.

Käytä rekisteröitymislomakkeessa henkilökohtaista sähköpostiosoitettasi. Se toimii käyttäjätunnukseksi. Älä käytä yhteispostilaatikon osoitetta, johon muillakin henkilöillä on pääsy.

Älä luovuta käyttäjätunnustasi toiselle henkilölle. Jokainen yhteisön edustaja voi rekisteröityä omilla tiedoillaan Timmin käyttäjäksi.

Jos sähköpostiosoitteesi ja siten myös käyttäjätunnuksesi muuttuu, voit vaihtaa sen Timmin omassa asiointissa.

### **Organisaatiotyyppin valinta**

### **Organisaatiotyyppin valinta – rekisteröity yhdistys**

### **Organisaatiotyyppin valinta – muu yhteisö tai työryhmä**

## **Rekisteröityminen järjestelmään**

### **Yksityishenkilö**

Anna omat henkilötietosi, sinun tulee olla täysi-ikäinen pystyäksesi rekisteröitymään. Rekisteröitymisen jälkeen saat antamaasi sähköpostiosoitteeseen vahvistuslinkin, jota klikkaamalla vahvistat rekisteröitymisen ja aktivoit tunnuksesi.

Sähköpostiosoitteesi toimii myös henkilökohtaisena käyttäjätunnuksena järjestelmään ja on näin pakollinen tieto. Mikäli jossain vaiheessa sähköpostiosoitteesi muuttuu, voit päivittää sen **omat tiedot** -sivulla.

Salasanan minimipituus on kahdeksan (8) merkkiä. Voit muutoin valita salasanasi lähes vapaasti. Vain muutamat erikoismerkit eivät ole sallittuja. Suosittelemme, että et käyttäisi salasanana helposti arvattavia sanoja kuten nimiäsi tai muuta vastaavaa henkilötietoa. Salasanassa on myös suositeltavaa käyttää isoja ja pieniä kirjaimia sekä numeroita.

### **Miksi päädyin tälle sivulle**

Euroopan Unionin uusi tietosuojasetus (GDPR) asettaa rekisterinpitäjille uusia vaatimuksia henkilötietojen käsittelylle. Tutustu rekisteri- ja tietosuojaselosteisiin saadaksesi lisätietoja.

### **Rekisteröity yhdistys**

Olet antamassa tietoja rekisteröidyn yhdistyksen edustajana. Sinun tulee antaa yhdistyksen tietojen lisäksi omat henkilötietosi.

Rekisteröitymisen jälkeen saat antamaasi sähköpostiosoitteeseen vahvistuslinkin, jota klikkaamalla vahvistat rekisteröitymisen ja aktivoit tunnuksesi.

### **Rekisteröity yhdistys – yhteyshenkilö**

Anna omat tietosi. Valitse myös oma roolisi yhdistyksessä. Voit muuttaa tietoja tarvittaessa järjestelmän **omat tiedot** -sivulla.

Sähköpostiosoitteesi toimii myös henkilökohtaisena käyttäjätunnuksena järjestelmään ja on näin pakollinen tieto. Mikäli jossain vaiheessa sähköpostiosoitteesi muuttuu, voit päivittää sen **omat tiedot** -sivulla.

Salasanan minimipituus on kahdeksan (8) merkkiä. Voit muutoin valita salasanasi lähes vapaasti. Vain muutamat erikoismerkit eivät ole sallittuja. Suosittelemme, että et käyttäisi salasanana helposti arvattavia sanoja kuten nimiäsi tai muuta vastaavaa henkilötietoa. Salasanassa on myös suositeltavaa käyttää isoja ja pieniä kirjaimia sekä numeroita.

### **Rekisteröity yhdistys – organisaatio**

Jos tiedät, että edustamasi yhdistys on jo järjestelmän asiakkaana, etsi se listalta kirjoittamalla yhdistyksen nimen kolme ensimmäistä kirjainta hakukenttään ja odota hetki. Valitse yhdistyksesi avautuvalta listalta tai jos lista on pitkä, jatka nimen kirjoittamista, jolloin lista rajautuu lyhyemmäksi. Mikäli et löydä yhdistystäsi listalta, anna yhdistyksen tiedot uusina. Huomioi, että yhdistyksen nimi tulee ilmoittaa samassa muodossa kuin se on yhdistysrekisterissä.

### **Muu yhteisö tai työryhmä**

Olet antamassa tietoja työryhmän tai muun yhteisön edustajana. Sinun tulee antaa yhteisön tietojen lisäksi omat henkilötietosi.

Rekisteröitymisen jälkeen saat antamaasi sähköpostiosoitteeseen vahvistuslinkin, jota klikkaamalla vahvistat rekisteröitymisen ja aktivoit tunnuksesi.

### **Muu yhteisö tai työryhmä – yhteyshenkilö**

Anna omat tietosi. Voit muuttaa tietoja tarvittaessa järjestelmän **omat tiedot** -sivulla.

Sähköpostiosoitteesi toimii myös henkilökohtaisena käyttäjätunnuksena järjestelmään ja on näin pakollinen tieto. Mikäli jossain vaiheessa sähköpostiosoitteesi muuttuu, voit päivittää sen **omat tiedot** -sivulla.

Salasanan minimipituus on kahdeksan (8) merkkiä. Voit muutoin valita salasanasi lähes vapaasti. Vain muutamat erikoismerkit eivät ole sallittuja. Suosittelemme, että et käyttäisi salasanana helposti arvattavia sanoja kuten nimiäsi tai muuta vastaavaa henkilötietoa. Salasanassa on myös suositeltavaa käyttää isoja ja pieniä kirjaimia sekä numeroita.

### **Muu yhteisö tai työryhmä – organisaatio**

Jos tiedät, että edustamasi työryhmä tai muu yhteisö on jo järjestelmän asiakkaana, etsi se listalta kirjoittamalla yhteisön nimen kolme ensimmäistä kirjainta hakukenttään ja odota hetki. Valitse yhteisö avautuvalta listalta tai jos lista on pitkä, jatka nimen kirjoittamista, jolloin lista rajautuu lyhyemmäksi. Mikäli et löydä yhteisöäsi listalta, anna tiedot uusina. Anna yhteisön tai työryhmän muiden jäsenten nimet pilkulla eroteltuna sille varattuun kenttään.

### **Tilavaraus**

Kun rekisteröidyt organisaation yhteyshenkilönä, tarvitset siihen luvan edustamaltasi seuralta, yhdistykseltä tai yritykseltä.

Kaikki organisaatiot on perustettu virallisella nimellä, käytä sitä valitessasi organisaatiota. Jos annat tietoja organisaatiosta itse, käytä vain virallisia nimitietoja. Poistamme virheellisillä tiedoilla olevat organisaatiot rekisteristä.

Jos yhdistyksellä ei ole virallista postiosoitetta, käytetään osoitteena laskun maksavan henkilön osoitetta.

Käytä rekisteröitymislomakkeessa henkilökohtaista sähköpostiosoitettasi. Se toimii käyttäjätunnuksenasina. Älä käytä yhteispostilaatikon osoitetta, johon muillakin henkilöillä on pääsy.

Salasanan minimipituus on kahdeksan (8) merkkiä. Voit muutoin valita salasanasi lähes vapaasti. Vain muutamat erikoismerkit eivät ole sallittuja. Suosittelemme, että et käyttäisi salasanana helposti arvattavia sanoja kuten nimiäsi tai muuta vastaavaa henkilötietoa. Salasanassa on myös suositeltavaa käyttää isoja ja pieniä kirjaimia sekä numeroita. Älä luovuta käyttäjätunnustasi toiselle henkilölle. Jokainen yhteisön edustaja voi rekisteröityä omilla tiedoillaan Timmin käyttäjäksi.

Yhteyshenkilönä tehtyjen varausten maksuista vastaa se maksajaorganisaatio, jonka tiedot olet rekisteröityessäsi syöttänyt tai jonka olet valinnut rekisteristä.

### **Tilavaraus – yhteyshenkilö**

Tämä on oletusohje

### **Tilavaraus – organisaatio**

Tämä on oletusohje.

### **Tilavaraus – maksavan organisaation tiedot**

Valitse tilavarauksesi maksava organisaatio (yhdistys, yhteisö tai työryhmä) näytölle avautuvalla listalla tai syötä tiedot kokonaan uusina.

Jos organisaatio (yhdistys, yhteisö tai työryhmä) on jo tallennettuna järjestelmään, voit valita sen alkamalla kirjoittaa organisaation nimeä suurennuslasi-kenttään. Kolmannen kirjaimen jälkeen järjestelmä avaa näytölle listan, josta voit valita oikean organisaation. Mikäli oikeaa organisaatiota ei ole listalla, voit syöttää tiedot myös uusina. Huomaa, että organisaation nimi voi kuitenkin olla tallennettuna järjestelmään erilaisella kirjoitusasulla kuin se mitä yritit etsiä.

Jos edustat rekisteröityä yhdistystä tai yritystä, voit etsiä sitä myös Y-tunnuksen perusteella.

Voit lisätä maksavalle organisaatiolle myös postiosoitteesta erillisen laskutusosoitteen. Ruksi "Maksajalla erillinen laskutusosoite"-kenttä, jolloin lomakkeelle avautuu laskutusosoitekentät maksajan muiden yhteystietojen alle.

### **Tilavaraus – laskutusosoite**

Voit lisätä erillisen laskutusosoitteen maksajalle. Mikäli erillistä laskutusosoitetta ei ole syötetty, käytetään maksajan laskutusosoitteena maksajan postiosoitetta.

### **Tilavaraus – tilavarauklaskujen yhteyshenkilö**

Jos tunnuksellasi tehtyjen tilavarausten laskuissa on oltava yhteyshenkilö, voit tässä antaa hänen tietonsa. Jos maksava organisaatio on sama kuin edustamasi organisaatio, voit valita yhteyshenkilöksi itsesi tai varauksesta muutoin vastaavan yhteyshenkilön.

### **Tilavaraus – varauksien yhteyshenkilö**

Jos tunnuksellasi tehdyissä tilavaruksissa on oltava yhteyshenkilönä joku muu kuin sinä itse, voit tässä antaa kyseisen yhteyshenkilön tiedot

### **Lisätiedot**

Voit antaa mitä tahansa rekisteröitymiseen tai järjestelmän käyttötarpeeseesi liittyvää lisätietoa.

### **Omat tiedot**

Tällä sivulla muokataan asiakkaan tietoja.

### **Yksityishenkilön omat tiedot**

Voit muokata omia tietojasi sekä muuttaa salasanasi. Mikäli olet rekisteröitynyt järjestelmään pankkitunnuksillasi, voit vaihtaa tunnistautumistavan tavalliseksi tunnussalasana - tunnistautumiseksi.

### **Rekisteröidyn yhdistyksen tiedot**

Voit muokata yhdistyksen tietoja. Huomioi, että rekisterinumero, rekisteröintivuosi, tilikausi sekä yhdistyksen toiminnan tarkoitus ovat pakollisia taustatietoja avustushakemuksen jättämiseen.

### **Työryhmän tai muun yhteisön tiedot**

Voit muokata yhteisön tietoja. Huomioi, että työryhmän muut jäsenet kenttä on pakollinen taustatieto avustushakemuksen jättämiseen.

### **Avustushakemukset**

Tilinumero on pakollinen tieto, jos aiot tehdä avustushakemuksia. Tilinumero tulee syöttää IBAN-muodossa (18 merkkiä) ja että omiin tietoihin vaihdettu tili-numero ei muutu jo luotuihin hakemuksiin automaattisesti. Mikäli olet jo jättänyt hakemuksen ja tilinumerosi muuttuu, tulee sinun olla yhteydessä avustusta jaka-vaan tahoon.

### **Asiakkaan oma asiointi**

Oletusohje.

### **Omat tiedot**

#### **Oma tili**

Oletusohje

#### **Omat henkilötiedot**

**Omat henkilötiedot** -näytöllä voit päivittää käyttäjätunnukseesi liitettyjä tietoja. Muutokset päivitetään järjestelmään **[Tallenna]**-napilla.

Jos edustat rekisteröityä yhdistystä, yritystä, työryhmää tai muuta yhteisöä ja sinulla on tämän organisaation nimissä riittävät oikeudet, voit muokata myös organisaation tietoja sekä sen muita yhteyshenkilöitä omilla välilehdillään.

#### **Edustamani organisaation tiedot**

Tällä sivulla muokataan asiakkaan tietoja.

#### **Yksityishenkilön omat tiedot**

Voit muokata omia tietojasi sekä muuttaa salasanasi. Mikäli olet rekisteröitynyt järjestelmään pankkitunnuksillasi, voit vaihtaa tunnistautumistavan tavalliseksi tunnussalasanaksi - tunnistautumiseksi.

#### **Käyttöoikeuksien laajennus (otsikko Asiakasroolit)**

Tällä sivulla voit liittää tunnukseesi muita asiakasrooleja ja hallintoalueita. Palvelua tarjoavan kaupungin tai organisaation rakenteesta riippuen osa varattavista tiloista voi olla eri hallintoalueilla kuten esimerkiksi liikunnan ja kulttuurin hallinnoimat tilat. Asiakasroolilla tarkoitetaan sitä roolia ja hallintoaluetta, jolla sinä toimit Timmissä. Voit tehdä varauksia itsellesi yksityishenkilönä tiloihin, jolloin sinä itse maksat myös varauksesi. Tai sitten voit toimia esimerkiksi edustamasi urheiluseuran yhteyshenkilönä ja tehdä varauksia seuran nimiin, jolloin lasku varauksista menee seuralle. Voit edustaa useita eri tahoja, jolloin jokaista tahoja kohti luodaan uusi asiakasrooli sekä annetaan siihen tarvittavat tiedot, jotka kaikki liitetään käytössäsi olevaan yhteen ja samaan tunnukseen. Voit vaihtaa asiakasroolista toiseen sisäänkirjautumisen jälkeen järjestelmän yläpalkista, oikeasta reunasta, viemällä hiiren osoittimen roolilinkin päälle ja valitsemalla uusi rooli avautuvasta valikosta. Kirjautut sisään järjestelmään aina sillä roolilla, joka sinulla on viimeksi ollut käytössä.

Olemassa olevat asiakasroolit ja hallintoalueet näyttävät ne hallintoalueet, joille sinulla on tällä hetkellä käyttöoikeus ja missä roolissa. Voit valita olemassaolevan asiakasroolin ja

laajentaa käyttöoikeuksiasi toisille hallintoalueille tai luoda uuden roolin valitsemalla oikean vaihtoehdon "Valitse asiakasrooli" -listalta. Yksityishenkilönä voit luonnollisesti toimia vain yhdessä roolissa, mutta organisaation yhteyshenkilörooleja sinulla voi olla useita. Kun olet valinnut haluamasi asiakasroolin tai uuden roolin, valitse hallintoalue, jonne haluat käyttöoikeudet. Hallintoalue lista rajautuu sen mukaan, oletko valinnut yksityishenkilöroolin vai organisaation yhteyshenkilöroolin, sillä kaikilla hallintoalueilla ei välttämättä voi toimia kuin erimerkiksi yksityishenkilönä.

Sinun on hyväksyttävä hallintoalueen käyttöehdot ennen kuin voit edetä käyttöoikeushakemuksen jättämiseen uudelle roolille. Mikäli hait uutta roolia yksityishenkilönä, voit siirtyä käyttämään uutta roolia välittömästi uudelleenkirjautumisen jälkeen. Organisaation yhteyshenkilönä saat eteesi esitetyt rekisteröitymislomakkeen, jonka tiedot sinun tulee tarkistaa ja vahvistaa. Tämän jälkeen käyttöoikeushakemus siirtyy käsiteltäväksi kyseisen hallintoalueen pääkäyttäjille.

## **Liite 2. Infopallojen tekstit varausjärjestelmässä**

### **Tervetuloa-sivu**

Löydät jokaisen sivun yläosasta tällaisen sinisen infopallukan, joka sisältää kyseisen sivun ohjeistusta. Lisäksi enemmän käyttöohjeistusta vaativat sivut sisältävät useampia infopallukoita.

### **Kalenteri**

#### **Kalenterin käyttö**

Kalenterille avattavat resurssit ja ajankohdat valitaan vasemman laidan liukupalkista. Liukupalkki on lukittuna lukkokuvakkeen ollessa kiinni. Kun lukkokuvake klikataan auki, liukuu palkki piiloon ja kalenteri päivittyy koko näytön kokoiseksi.

#### **Ajankohdan valinta**

Kuukausi ja vuosi valitaan pudotusvalikoista, tai siirtymällä kuukausi kerrallaan eteenpäin kalenterin yläpalkin nuolista. Halutessasi kalenterille yhden päivän, voit klikata päivämäärää kalenterista. Jos haluat kalenterille koko viikon tai useita päiviä, tee viikonpäivävalinnat ruksaamalla kalenterin alapuolella viikonpäivien kohdalla olevat kentät ja valitse haluamasi viikko klikkaamalla viikkonumeron päällä. Voit valita varauskalenterille päivittyvän kellonaikavälin ja oletusjakson pituuden kalenterin alapuolelta.

#### **Tilojen valinta**

Liikuntatila valitaan tilaprofiilin mukaan. Aloita kirjoittamaan kenttään haluamasi tilaprofiilin nimeä, jolloin kentän alle listataan kaikki kyseisellä kirjainjonolla alkavat profiilit, tai klikkaa tyhjää kenttää, niin saat listan kaikista kentän resursseista.

Valitse tila klikkaamalla, jolloin ohjelma näyttää valitsemasi resurssit Valitut tilat välilehdellä. Tästä voit vielä tarkentaa valintojasi ruksaamalla vain halutut tilat tai poistamalla turhat tilat listalta punaisesta ruksista.

#### **Kalenteriasetusten muuttaminen**

Valitse varauskalenterin koko näyttösi ja resoluutiosi mukaan. Vakiokoot ovat Pieni, Keski-kokoinen ja Iso. Voit valita myös rajoittamattoman kalenterin, jolloin kalenteri avautuu maksimikokoonsa sekä leveys- että korkeussuunnassa. Tällöin kalenteria vieritetään alaspäin selaimen vierityspalkista. Jos valitset skaalautuvan kalenterin, päivitetään kalenteri selaimesi ikkunan mukaisesti leveysuunnassa, ja mikäli kalenterille on valittu pitkä kellonaikaväli, vieritetään kalenteria sen omasta vierityspalkista.

Tehdyt valinnat saadaan päivittymään kalenterille [Päivitä kalenteri] painiketta painamalla.

### **Varauslomake**

#### **Varaus- ja varaushakemuslomake**

Varauslomakkeella syötetään varaustieto kohtaan varausta tehdessä seuran virallinen nimi sekä ryhmän nimi jonka vuorosta on kyse.



Sen jälkeen määritellään varauksen päivämääräväli ja toistuvuus. Luokittelu-pudotusvalikkoon valitaan varauksen tyyppi.

Kävijämäärä1-kenttään syötetään alle 18-vuotiaiden määrä sekä kävijämäärä 2 kenttään yli 18-vuotiaiden määrä. Jos ryhmässä ei ole yli 18-vuotiaita tulee kävijämäärä 2- kenttään laittaa numero 1.

Lisätieto-kenttään voi tallentaa lisätietoa palvelua tarjoavalle organisaatiolle.

### **Liite 3. Kirjautumissivun tekstit**

#### VARAUSJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖOIKEUSEHDOT

##### 1. Sopijapuolet Palveluntarjoaja: Vaasan kaupunki / liikuntapalvelut

Asiakas: Varausjärjestelmään rekisteröitynyt asiakas

2. Sopimuksen voimaantulo Asiakkaan taholta sopimus tulee voimaan, kun tämä sopimus on hyväksytty ja rekisteröintiin tarvittavat tiedot on annettu. Asiakas on rekisteröitynyt, kun palveluntarjoaja on myöntänyt asiakkaalle salasanan. Palveluntarjoajan taholta sopimus tulee voimaan, kun asiakkaan rekisteröityminen palveluun on hyväksytty.

3. Asiakkaan oikeudet, vastuut ja velvollisuudet Asiakkaalla on oikeus käyttää palvelua tämän sopimuksen ehtojen mukaisesti. Rekisteröityessään asiakas saa palveluun henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan. Asiakas sitoutuu säilyttämään ne huolellisesti ja pitämään ne omana tietonaan. Asiakas vastaa siitä, etteivät käyttäjätunnus ja salasana joudu ulkopuolisten käyttöön. Asiakas on vastuussa käyttäjätunnuksellaan ja salasanallaan tapahtuneesta käytöstä. Asiakas vastaa palvelun käyttämiseen tarvittavien omien laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta. Asiakas vastaa kaikista hänelle palvelun käytöstä aiheutuvista omista käyttömaksuista. Asiakas ei saa sisällyttää tai linkittää palvelua kotisivuilleen eikä muille internet-sivulle ilman palveluntarjoajan lupaa. Asiakas vastaa itse oman tietokoneensa, tietojärjestelmän ja muun vastaavan atk-laitteen suojauksesta.

4. Palveluntarjoajan oikeudet, vastuut ja velvollisuudet Palveluntarjoajalla on oikeus estää asiakkaalta palvelun käyttö. Palveluntarjoajalla on oikeus ottaa varattu vuoro käyttöönsä kilpailun tai muun tapahtuman takia. Tästä ilmoitetaan asiakkaalle niin aikaisin kuin mahdollista, kuitenkin vähintään vuorokautta ennen vuoron alkamista. Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa palvelun sisältöä. Mahdollisista muutoksista ilmoitetaan kohtuullisessa ajassa etukäteen www-sivuilla. Ilmoitusvelvollisuus ei koske teknisiä muutoksia. Palveluntarjoajalla on oikeus tilapäisesti keskeyttää palvelu. Palveluntarjoaja pyrkii siihen, että keskeytys ei jatku tarpeettoman kauan ja että siitä aiheutuvat haitat jäävät mahdollisimman vähäisiksi. Palveluntarjoaja ei vastaa järjestelmän toimivuudesta eikä teknisten vikojen, huoltojen tai asennustöiden aiheuttamista katkoksista, tietoliikennehäiriöistä eikä niistä mahdollisesti aiheutuvasta tiedon tms. muuttumisesta tai katoamisesta. Palveluntarjoaja pyrkii huolehtimaan siitä, että palvelu täyttää kohtuulliset tietoturva-vaatimukset, mutta ei vastaa tietoturvariskien kuten tietokonevirusten asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

5. Palvelun hinnat / maksut Asiakas maksaa varaamistaan vuoroista sen hetkisen hinnaston mukaisen vuokran, joka laskutetaan asiakkaalta. Asiakas on velvollinen tutustumaan ja noudattamaan vuoronjakoperiaatteita ja käyttöehtoja.

6. Tietosuoja Palveluntarjoaja rekisteröi asiakkaan itsestään rekisteröitymisen yhteydessä ilmoittamat tiedot asiakastietokantaan. Palvelun käytöstä kertyy lisäksi asiakaskohtaista tietoa. Tietoja käytetään tilastollisesti tutkimustoimintaan ja palveluun liittyviin tarkoituksiin. Lisäksi yhteystietoja käytetään asiakkaalle suunnattuun tiedottamiseen ja markkinointiin. Asiakkaalla on oikeus halutessaan kieltää tiedotteiden lähettäminen.

Tiedot säilytetään suojattuina siten, että niitä voidaan käyttää vain määriteltyihin käyttötarkoituksiin. Lisää tietoja henkilötietojen käsittelystä löytyy henkilörekisteriselosteesta.

## 7. Ehtojen hyväksyminen

Antamalla rekisteröintiin tarvittavat tiedot asiakas ilmoittaa tutustuneensa huolellisesti varausjärjestelmän käyttöehtoihin sekä sitoutuu hyväksyneensä nämä ehdot itseään sitoviksi. Hyväksymisen jälkeen käyttösopimusehtoihin tulleet mahdolliset muutokset ja lisäykset ovat nähtävissä liikuntapalveluiden internetsivuilla.

Vaasan kaupunki / Liikuntapalvelut

## Liite 4. Sähköisen asiointin varausohjeet

V A A S A .



### Varauskalenteri

Tarkastele ja muokkaa olemassa olevia varauksia tai tee uusia varauksia valitsemiisi resursseihin.



## Aloittaminen

Kirjaudu rekisteröitymisen jälkeen varausjärjestelmään käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

Klikkaa näytöltä Varauskalenteri –linkkiä tai ylävalikosta Varaukset –varauskalenteri

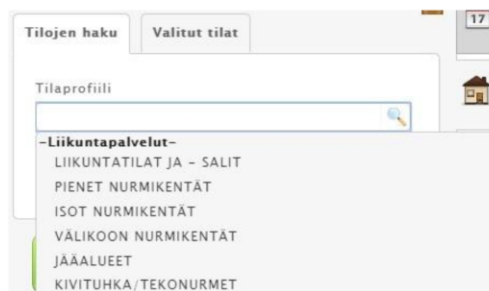
Vasemmasta sivupalkista löytyvät

- ajankohdan valinta (päivyrin kuva)
  - tilojen valinta (talon kuva)
- kalenterin asetukset ( hammasratas)

Lukko painikkeella sivupalkki saadaan pysymään jatkuvasti avoimena (lukko ilmestyy näkyviin, kun tiloja on valittu kalenterille). Hae tila näytölle, johon haluat tehdä varausehdotuksen, klikkaamalla tilaprofiili-kenttää ja valitsemalla listalta tila/tilat tai kirjoittamalla kenttään liikuntapaikan nimen alkua.

## Tilojen ja ajan haku

Näytölle avautuu kaikki tilaprofiilin kuuluvat liikuntapaikan tilat, Voit poistaa punaisesta rastista tilat joiden varaustilannetta et halua tarkastella. Päivitä kalenteri –painikkeella saadaan valitut tilat varauskalenterille.



**Liikuntapalvelut**  
Hietalahdenkatu 8  
65100 Vaasa  
etunimi.sukunimi@vaasa.fi

The image shows three sequential screenshots of a web-based calendar interface. Each screenshot has a header with 'Kalenteri' and 'Valitut päivät' tabs, and a date '17' in the top right corner. The calendar grid shows the month of April 2019.

**Top screenshot:** Shows the calendar grid with the date '11' (Thursday) selected. A green checkmark is visible in the bottom left corner of the calendar area.

**Middle screenshot:** Shows the calendar grid with three dates selected: '10' (Wednesday), '11' (Thursday), and '12' (Friday). Each selected date has a blue checkmark below it.

**Bottom screenshot:** Shows a list of selected dates with checkboxes and red 'X' marks for removal:
 

- Valitse kaikki
- To 11.04.2019
- Ke 17.04.2019
- La 04.05.2019

 Below the list is a large green button labeled 'Päivitä kalenteri'. At the bottom are two smaller buttons: 'Palaa nykypäivään' and 'Palauta alkutilaan'.

## Ajankohdan valinta

Ajan valinta aloitetaan painamalla liukupalkista kalenterin kuvaa.

Yhden päivän valinta kalenterille tapahtuu klikkaamalla ko. päivää kalenterilla.

### Useamman päivän valitseminen (samalta viikolta)

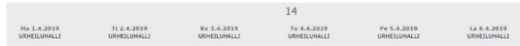
Kalenterille saadaan kerralla valittua tietyltä viikolta useampi päivä ruksaamalla halutut viikonpäivät ja klikkaamalla viikkonumeroa.

### Useamman päivän valitseminen (eri viikoilta)

Kalenterille saadaan kerralla valittua useita päiviä ruksaamalla Päivien valinta ja sen jälkeen klikkailemalla päiviä jotka halutaan kalenterille. Tätä toimintoa voidaan käyttää esim. silloin kun halutaan kalenterille näkymään esim. kaikki kuukauden tiistait. HUOM! Valitut päivät tulevat kalenterille siinä järjestyksessä kuin ne on valittu kalenterilta. Valitut päivät listautuvat Valitut päivät –välilehdelle.

Listalla olevia päiviä on mahdollista vielä poistaa punaisesta rastista. Valitut päivät saadaan kalenterille klikkaamalla vihreää Päivitä kalenteri –painiketta.

**Liikuntapalvelut**  
 Hietalahdenkatu 8  
 65100 Vaasa  
 etunimi.sukunimi@vaasa.fi



## Ajankohdan valinta

### Kalenterilla liikkuminen

Kalenterilla voidaan siirtyä nopeasti edelliseen tai seuraavaan päivään klikkaamalla kalenterin yläosassa näkyvää yksittäistä vuolta. Edelliselle tai seuraavalle viikolle siirrytään tuplanuolta klikkaamalla.

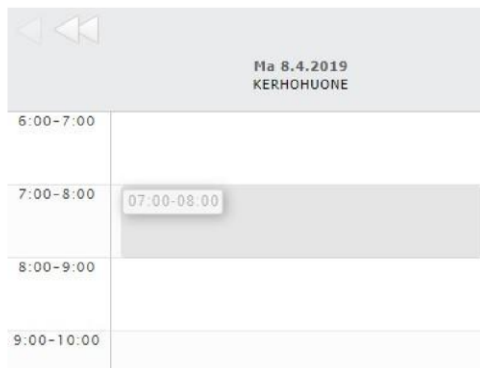
Päivämääriä klikkaamalla voidaan siirtyä yksittäisen päivän varauksia.

## Varaushakemusten teko

### Varauksen kellonajan valinta

Varauksen ajankohdan voi valita kahdella tavalla:

1. Klikkaamalla kalenteria aloitusajan kohdalta (määritä kellonaika myöhemmin varauslomakkeella)
2. Maalaamalla hiiren vasen näppäin pohjassa haluttu aika kalenterilta. Varauksen ajan voi tällöin valita 15min tarkkuudella.



**Liikuntapalvelut**  
 Hietalahdenkatu 8  
 65100 Vaasa  
 etunimi.sukunimi@vaasa.fi



Varaustieto \*

Urheiluseura Ry / uimajoukkue a-juniorit

UIMAHALLI - UIMA-ALLAS 25 - ALLAS

Ajankohta \*      Aikaväli \*      Toistuu \*

11:00 - 12:00      Su 05.05.2019 - Su 05.05.2019      Vain kerran

Luokittelu

HARJOITUS

Kävijämäärä 1 \*      Kävijämäärä 2 \*

8      0

Internet-asiakkaan tehdessä varaushakemusta, tulee varaajan ja maksajan tiedot suoraan Internet-asiakkaan tiedoista jotka hän on antanut rekisteröitymisen yhteydessä.

Täytä varaushakemukseen varauksen tiedot.

**Varaustietokenttään** kirjoitetaan seuran virallinen nimi ja ryhmän nimi jonka vuorosta on kyse. (Esim. Urheiluseura Ry / Uimajoukkue a-juniorit). Tämä tieto näkyy varauksen hyväksymisen jälkeen kaikille varauskalenterin selaajille internetissä.

**Vakiovarausta** tehdessä huomioithan varauksen aikavälin ja toistuvuuden (esim. aikaväli on 1.1.-31.5. ja toistuvuus on joka viikko).

Lisää tämän jälkeen **varauksen kellonaika ja päivä**.

**Luokittelu** valitaan listalta klikkaamalla tyhjää kenttää Luokittelu-tekstin alapuolella ja valitsemalla avautuneesta valikosta varausta parhaiten kuvaava luokittelu. Valittu luokittelu kuvaa vuoron käyttöä ja on perusteena mm. maksuttomuudelle alle 18 vuotiaiden vuoroissa.

**Kävijämäärä 1** –kenttään syötetään alle 18-vuotiaiden ryhmän koko.

**Kävijämäärä 2** –kenttään syötetään yli 18-vuotiaiden ryhmän koko.

**Varauksen lisätieto** –kenttään voi kirjoittaa lisätietoa varaushakemuksen käsittelijälle.



### Liikuntapalvelut

Hietalahdenkatu 8  
 65100 Vaasa  
 etunimi.sukunimi@vaasa.fi

## Oma asiointi

Oma asiointinissa voit hakea, tarkastella, muokata ja poistaa omia *varaushakemuksia* sekä tarkastella omia *varauksia*.



*Hakemuksia* ja varauksia voidaan hakea myös rakennuksen ja tilan/tilanosan mukaan. Hakemisen jälkeen sivulle listataan hakemukset ja varaukset sen mukaan löytyykö niitä annetuin hakukriteerein.

Odottavien hakemusten listalla jokaisen rivin oikean reunan Toiminnot –sarakeessa on kynäikoni, josta aukeaa hakemuslomake, jossa hakemuksen tietoja voi käsitellä normaalisti.

Roskakori ikonista hakemuksen voi poistaa.

### Oma asiointi

Päivämäärävali  
 Su 05.05.2019 - Pe 31.05.2019

Rakennus: UIMAHALLI  
 Tilanosa: UIMA-ALLAS 25 ALLAS

Hae

#### Odottavat varaushakemukset

Pv	Klo	Aikaväli	Varaustieto	Maksaja	Tila	Tilausnumero	Toiminnot
ti	15:45 - 16:30	14.05.2019	Urheiluseura Ry / uimajoukkue a-juniorit	Urheiluseura	UIMAHALLI - UIMA-ALLAS 25 - ALLAS	360767	 

Listat voidaan järjestää sarakeotsikoita klikkaamalla.



**Liikuntapalvelut**  
 Hietalahdenkatu 8  
 65100 Vaasa  
 etunimi.sukunimi@vaasa.fi



## Oma asiointi – hakemusten poistaminen

### Varaushakemusten poistaminen

Oma asiointissa on mahdollista perua omia aikaisemmin tehtyjä *varaushakemuksia*. Hakemuksen poistaminen tapahtuu hakemustietojen perässä olevaa roskakoria klikkaamalla. Hakemukset ovat Internet –asiakkaan muokattavina niin pitkään, kunnes operatiivinen käyttäjä on käsitellyt ne.

#### Oma asiointi



Paivämäärävali

Su 05.05.2019 - Pe 31.05.2019

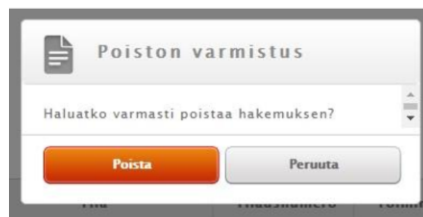
Rakennus: UIMAHALLI

Tilanosa: UIMA-ALLAS 25 ALLAS

Haet

#### Odottavat varaushakemukset

Pv	Klo	Aikaväli	Varaustieto	Maksaja	Tila	Tilausnumero	Toiminnot
ti	15:45 - 16:30	14.05.2019	Urheiluseura Ry / uimajoukkue a-juniorit	Urheiluseura	UIMAHALLI - UIMA-ALLAS 25 - ALLAS	360767	



**Liikuntapalvelut**  
 Hietalahdenkatu 8  
 65100 Vaasa  
 etunimi.sukunimi@vaasa.fi

## Liite 5. Saatekirje ja kyselykaavake seuroille

20.9.2019

Hei,

Vaasan kaupungin Liikuntapalvelut siirtyi viime keväänä käyttämään Timmi-varausjärjestelmän sähköistä asiointia muutamilla liikuntapaikoilla. Tavoitteena on, että haettaessa kauden 2020-2021 vakiovuoroja, ovat kaikki liikuntapalveluiden hallinnoimat liikuntatilat Timmin sähköisen asiointin piirissä.

Haluamme nyt kartoittaa ensimmäisessä vaiheessa olevien liikuntatilojen varauksiin liittyviä kokemuksia, jotta pystymme tarvittaessa vielä kehittämään Timmin sähköiseen asiointiin liittyviä työvaiheita ja ohjeistuksia.

Kysely liittyy osaltaan myös minun opinnäytetyöhöni, jonka teen Haaga-Helian Masters-opintoja varten (Liikuntajohtamisen ja Valmennuksen koulutus, liikunnanohjaaja YAMK-tutkinto). Työssä käydään läpi mm. prosessia siirryttäessä käyttämään Timmin sähköistä asiointia sekä liikuntaseurojen ja henkilökunnan keskuudesta nousseita kehittämissuhteita.

Toivon, että vastaat kyselyyn viimeistään 30.9.19. Kyselyt käsitellään nimettöminä. Kysely on lähetetty niille henkilöille seurassanne, jotka ovat rekisteröityneet Timmin sähköiseen asiointiin toukokuussa. Kysymysten asetelut vaihtelevat riippuen roolista vuorojen suhteen (ensimmäinen kysymys). Täten toivon, että jokainen kyselyn saanut vastaisi kyselyyn. Näin ollen saamme mahdollisimman kattavat vastaukset.

Vastauksestasi ja mahdollisista kehittämissuhteista kiittäen,

Sari Kivelä

**Roolisi Timmi-tilavarausohjelman sähköisessä asiointissa \***

- Varaushakemusten tekijä
- Varaukscalenterin selaaja
- Varausten maksaja

**Timmi-varausjärjestelmän sähköisen asiointin käyttöön ja rekisteröitymiseen annettu opastus seurafoorumissa oli \***

- Tarpeellinen; sain tarpeeksi selkeät ohjeet jatkotoimenpiteitä varten.
- Tarpeellinen; mutta ohjeistus oli liian ylimalkainen.
- Turha; ohjelman käyttö olisi onnistunut ilman opastustilaisuutta.

**Kehittämisehdotuksia tällaisen ohjeistustilaisuuden läpiviemiseen jatkossa**


**Rekisteröityminen Timmin sähköiseen asiointiin**

**Rekisteröintivaiheessa tietojen täyttäminen oli selkeää ja yksinkertaista \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä



- Kyllä
- En
- En ole tehnyt varaushakemusta vuoroihin, mutta käytän ohjelmaa vuorojen selaamiseen

**Kirjalliset ohjeet ovat \***

1 2 3 4 5

Vaikeasti ymmärrettävät ja epäloogiset      Selkeät, loogiset ja asiakaslähtöiset

**Seuraavat kohdat ohjeissa kaipaavat tarkennusta (suluissa aihealueet, jotka kuuluvat otsikkoon). Kirjoita minkälaista ohjeistusta olisit kaivannut lisää.**

**Voit valita (x) niin monta kohtaa kuin haluat. \***

- Aloittaminen (käyttäjätunnus, salasana, varauskalenteriin siirtyminen)
- Tilojen ja ajan haku (tilaprofiilin tilat)
- Ajankohdan valinta (usemman päivän valitseminen, kalenterilla liikkuminen)
- Varaushakemusten teko (kellonajan valinta, varauksen tiedot, luokittelu)
- Oma asiointi (varaushakemusten muokkaus, varausten tarkastelu, odottavien hakemusten lista, roskakori)
- Ohjeet olivat selkeät eivätkä kaipaavat lisätarkennusta

**Timmin sähköisen asiointin No - reply-vastaukset (automaattisesti järjestelmästä tulevat viestit).** Järjestelmä lähettää ohjelman käytön

eri vaiheissa asiakkaalle automaattiviestin, jotta asiakas tietää asian edenneen seuraavaan käsittelyvaiheeseen. Ymmärsitkö Reply-vastausten

ideologian vai pitäisikö niiden sisältöä kehittää?

**Rekisteröitymishakemus Timmi-varauskalenteriin on vastaanotettu \***

- Ymmärsin, että tekemäni rekisteröitymishakemus oli lähtenyt liikuntapalveluille.
- En ymmärtänyt reply-vastauksen merkitystä.

**Hakemus Timmi-varauskalenterin käyttäjäksi on hyväksytty- viesti (Tämä tullut vain seuran yhteyshenkilölle, joka hyväksyy muut käyttäjät seurassa.)**

- Tieto seuran yhteyshenkilölle, että uusi rekisteröitymishakemus seuran sisällä on hyväksytty.
- En ymmärtänyt reply-ilmoituksen sisältöä.

**Hakemus käyttäjäksi on hylätty- viesti**

- Ymmärsin, että henkilön rekisteröityminen seuran nimissä on hylätty.
- En ymmärtänyt reply-vastauksen merkitystä.

**Varaushakemus Vaasan liikuntapalvelut on vastaanotettu- viesti**

- Ymmärsin, että tekemäni varaushakemus on lähtenyt käsittelyyn liikuntapalveluille.
- En ymmärtänyt reply-vastauksen merkitystä.

**Varaushakemus Vaasan liikuntapalvelut tiloihin on hyväksytty- viesti**

- Ymmärsin, että tekemäni varaushakemus on hyväksytty ja olemme saaneet vuoron liikuntatilasta.
- En ymmärtänyt reply-vastauksen merkitystä.

**Varaushakemus Vaasan liikuntapalvelut on hylätty- viesti**

- Ymmärsin, että hakemani vuoro ei ole hyväksytty eli emme ole saaneet hakemaani vuoroa.
- En ymmärtänyt reply-viestin merkitystä.

**Palautetta koskien Timmin sähköistä asiointia**


500 merkkiä jäljellä

## Liite 6. Kooste operatiivisten käyttäjien palautekeskusteluista

Operatiivisilta käyttäjiltä saadut kehittämissuositukset sekä ratkaisuehdotukset niihin

Yleisiä huomioita:

- Koko pilotointi tehtiin kiireellä ja siihen nähden onnistuimme kohtalaisen hyvin ja tietyiltä osin jopa kiitettävästi.
- Kiireisestä aikataulusta johtuen asioihin ei kuitenkaan pystynyt perehtymään tarvittavassa laajuudessa ja nyt jälkeenpäin useita asioita tekisi eri tavalla.
- Olisi pitänyt perehtyä entistä paremmin paikkakuntien toimintatapoihin, jotka käyttävät entuudestaan sähköistä asiointia. Tämä oli tiedossa, mutta aikaa ei ollut tällaiseen.
- Yllätyksenä tuli myös se, että ennen käyttöönottoa tuli tuottaa suuri määrä materiaalia ja tekstejä asiakkaiden rekisteröintiä sekä varauksia varten. Eli ei ollut tiedossa, että nämä eivät ole valmiina ohjelmassa.
- Ensimmäisen haku-/jakokierroksen tunteeksi jäi, että oliko ohjelmasta vastaavaa hyötyä, säästimmekö työaikaa? Ei varmasti ensimmäisellä kerralla, kun kaikki uutta. Jatkossa varmasti kokonaisuus aika varauksen parissa vähenee; itse jakotilanne kestää monessa tilassa yhtä kauan kuin ennen, mutta jatkotoimiin menee vähemmän aikaa. Tietyissä tiloissa myös jakotilanne helpottuu ja nopeutuu (tilat, joihin ei tunkua).

Palautteet voi jaotella jälkikäteen ajatellen kolmeen kategoriaan; a) osaamattomuudesta johtuvat kehitysehdotukset, b) liikuntapalveluiden hallinnassa olevat kehitysehdotukset ja c) kehitysehdotukset, jotka vaativat ohjelmantoimittajalta toimenpiteitä.

A) Osaamattomuudesta johtuvat kehitysehdotukset eli joihin ratkaisu löytyy opiskelemalla ohjelman käyttöä:

- Laskut muotoutuneet väärin, kun luokittelu puuttuu.  
*Ratkaisu:* Operatiivisen käyttäjän tehtävä on tarkistaa mm. luokittelu jo asiakkaan rekisteröinnin vaiheessa. Mikäli se puuttuu, tulee operatiivisen käyttäjän lisätä se.
- Asiakkaiden tulisi voida antaa lisätietoja varauksista, joita tekevät.  
*Ratkaisu:* Tätä ei operatiiviset käyttäjät tieneet, että se on mahdollista. Liikuntapalveluiden tulee tuoda tämä esiin kirjallisissa- sekä video-ohjeissa (lisätiedot välilehden käyttö). Lisätiedoissa voi olla mainintoja mm. siitä,



että voiko vuoro olla myös jossain muussa tilassa tai muuhun aikaan kuin ensisijainen toive on.

- Vuoroanomukset, jotka eivät ole palveluneuvojien päätettävissä, jäävät roikkumaan ohjelmaan, kunnes he toimittavat sen paperiversiona asiasta päättävälle.

*Ratkaisu:* Ongelma ratkennee, kun päätoiminen asioista päättävä palaa töihin ja hänellä on osaaminen ohjelmaan toisin kuin sijaisella.

- Luullut, että vuorot on vahvistettu. Työ jäänyt puolitiehen.

*Ratkaisu:* Ohjelman käyttö vaatii opettelua, kaikki uusi on yleensä alussa hankalaa.

B) Liikuntapalveluiden hallinnassa olevat kehitysehdotukset eli joihin liikuntapalvelut voi itse vaikuttaa, joko pääkäyttäjän oikeuksilla ohjelmaan tai esim. toimintatapoja muuttamalla:

- Asiakastiedot lomakkeella; osa käyttää isoja kirjaimia ja osa pieniä ja joku muotoa, joka ei ole virallinen.

*Ratkaisu:* Liikuntapalveluiden tekemiä kirjallisia ohjeita tulee täsmentää. Ohjeista tulee tehdä myös videot nettisivuille.

- Vuoroanomuksia tuli valtaiset määrät. Niitä saataisiin pienemmäksi, mikäli seurat anoisivat vapaan haun kautta vuoroja ja laittaisivat kaikki saman ryhmän anomukset yhteen anomukseen.

*Ratkaisu:* Liikuntapalveluiden tulee tehdä kirjalliset- ja video-ohjeet tästä hakutavasta.

- Otteluiden ja kurssien varaaminen ei onnistunut, koska alla oli jo liikuntapalveluiden omia vuoroja.

*Ratkaisu:* Järjestelmässä laitetaan toiminto päälle, että varausanomuksia voi tehdä varatun ajan päälle. Uimahallin osalta muutetaan kilpailujen ja kurssien hakuaikaa vakiovuorojen hakuaikaa aikaisemmaksi.

- Omat tiedot-osio sähköisessä asiointissa epäselvä asiakkaille.

*Ratkaisu:* Siitä tulee kertoa selvemmin seuroille ja mainittava kirjallisissa- sekä video-ohjeissa.

- Mikäli yksityinen henkilö soittaa tai tulee paikanpäälle tekemään varausta, on se tehty operatiivisten käyttäjien toimesta. Asia hoituu kuitenkin nopeammin näin kuin, että käännyttää ja ohjeistaa asiakkaan asioimaan sähköisen asiointin kautta.

*Ratkaisu:* Jotta asiakaspalvelua voitaisiin siirtää vieläkin enemmän sähköiseen asiointiin, tulisi ohjeita selkeyttää, jopa tilakohtaisiksi ja niistä tulee

olla myös video-ohjeet nettisivuilla. Sähköisestä asioinnista tulee myös tiedottaa kuntalaisia ja esim. isännöintitoimistoille tulisi lähettää asiasta erillinen tiedonanto ja ohjeet.

- Muiden liikuntatilojen tullessa sähköisen asioinnin piiriin, tulee ratkaista miten kaikki se tieto, joka normaalisti on välitetty operatiiviselle käyttäjälle sähköpostitse, saadaan nyt sähköisen asioinnin kautta eteenpäin.

*Ratkaisu:* Otetaan varauksissa käyttöön oheisvarattavat-lisälehti. Vaatii myös, että kaikkiin varattaviin tiloihin päivitetään tilan koko, mille lajeille ne soveltuvat, sekä lisätään eri tilojen oheisvarattavat välineet mm. tulostaulu, ajanottokello.

- Video-ohjeiden lisäksi kootaan usein kysytyt kysymykset osio vastauksiin ja liitetään ohjevideoiden tavoin liikuntapalveluiden www-sivuille
- Kaikki materiaali käännettävä ruotsin kielelle ja osa myös englanniksi.

#### C) Kehitysehdotukset, jotka vaativat ohjelmantoimittajalta toimenpiteitä:

- Rekisteröitymisvaiheessa asiakas voi laittaa mitä vaan kohtaan y-tunnus. Toivottavaa olisi, että ohjelmassa olisi mahdollista laittaa vain tietynlaisia numerosarjoja pyydettyyn kohtaan. Vai onko ainut keino, että jokainen y-tunnus tulee tarkistaa aina operatiivisen käyttäjän toimesta?
- Kalenterinäkyymällä näkyy vakiovuoroanomuksissa vain aloituskerta aloituspäivämäärän kohdalla. Hankalaa hahmottaa kokonaisuutta, kun kaikki vuorot eivät ala yhtä aikaa. Toivottavaa olisi, että vuoroanomus näkyy jokaisella kalenteriviikolla, joille vuoro on anottu.
- Viestipohjat, jotka lähtevät asiakkaille ovat sekavia ja vaikeasti hahmotettavia, kun suomenkielinen virke jatkuu heti perään ruotsinkielisellä virkkeellä. Samoin automaattiset no-reply vastaukset on kirjoitettu huonosti ymmärrettävään muotoon.

*Ratkaisu:* Viestipohjien tekstit tulee olla kokonaisuudessaan ensin suomenkielillä ja sitten sama kokonaisuus ruotsinkielillä. No-reply vastausten sanallista muotoa muutetaan ymmärrettävämpään muotoon liikuntapalveluista tulevan esityksen mukaan.

- Käyttämämme varaustietolomake on osittain puutteellinen ja otsikoitu huonosti.

*Ratkaisu:* Muutetaan luokittelu niin, että sen alta on aina valittava laji, josta kyse. Nyt käytössä olevalla luokittelulla kysytään, onko kyseessä alle tai yli 18 vuotiaiden harjoitteluryhmä ja kuinka paljon ko. ikäryhmää vuorolla on. Mutta tätä ei tiedä ilman, että lukee ohjeita. Muutetaan selkeästi neljäksi eri

kohdaksi tytöt alle 18 v / pojat alle 18 v / naiset yli 18 v / miehet yli 18 v, jolloin lomakkeen täyttö sujuu tuolta osin ilman ohjeiden lukemista.

- Sähköiseen asiointiin tulee työjonoon töitä (rekisteröintihakemus, vuorohakemus). Välillä tuntuu turhautavalta käydä katsomassa, että onko jonoon tullut joku.

*Ratkaisu:* Saataisiin linkitettyä tuo omaan sähköpostiin eli sinne tulisi ilmoitus, kun työjonoon saapuu tehtäviä.

Positiivisia palautteita ohjelman käyttöönottoon liittyen:

- Varaukset ovat mustaa valkoisella (ei puhelintulkintaa välissä)
- Saadaan ajankohtaiset tiedot asiakkaista (mm. yksityisasiakkaat hetu ja toivon mukaan yhdistykset oikea y-tunnus)
- Ei huku varaukset sähköpostiin
- Ei ole yhden ihmisen takana varaukset tai varaushakemukset (useampi operatiivinen käyttäjä)
- Asiakkaat oppivat katsomaan varauskalenteria paremmin
- Varaushakemukset voi sijoittaa leikepöydälle
- Yksittäisille varauksille tekovälineenä loistava
- Kaikki varaukset samassa paikassa