



Piia Veikkanen

Polut kuntoon

Yhteiskehittäen kohti tehokasta

ja tasa-arvoista tilavarausta Pornaisissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Muotoilija (YAMK)

Muotoilun tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö 2026

Tiivistelmä

Tekijä:	Piia Veikkanen
Otsikko:	Polut kuntoon Yhteiskehittäen kohti tehokasta ja tasa-arvoista tilavarausta Pornaisissa
Sivumäärä:	57 sivua + 2 liitettä
Aika:	9.3.2026
Tutkinto:	Muotoilija YAMK
Tutkinto-ohjelma:	Muotoilun tutkinto-ohjelma
Ohjaaja:	Lehtori Merja Kosonen

Tässä opinnäytetyössä kehitetään Pornaisten kunnan tilavaraus- ja vuokrauskäytäntöjä palvelumuotoilun keinoin. Työn tavoitteena on tunnistaa nykyisten käytäntöjen keskeiset haasteet sekä esittää asiakaslähtöisiä ja yhdenmukaisia ratkaisuja. Tarkastelu kohdistuu pääosin vapaa-ajan, kirjaston ja kunnantalon hallinnoimiin tiloihin sekä niitä tukeviin digitaalisiin palveluihin ja verkkoviestintään.

Opinnäytetyö perustuu palvelumuotoilun viitekehykseen ja Design Councilin tuplatimantti-malliin. Tutkimus toteutettiin laadullisena kehittämistyönä, jossa hyödynnettiin verkkosivujen nykytilan analyysiä, havainnointia, puolistrukturoituja haastatteluja, kevyttä benchmarkingia, samankaltaisuuskaaviota, yhteiskehittämiseen perustuvaa työpajaa sekä asiakaspolun mallintamista. Menetelmien avulla muodostettiin kokonaiskuva Pornaisten kunnan tilavaraus- ja vuokrausprosessien nykytilasta ja kehittämistarpeista.

Tutkimuksen keskeiset löydökset osoittavat, että vuokraus- ja varausasioihin liittyvä viestintä on hajanaista ja vastuunjako epäselvää. Eri toimialoilla on toisistaan poikkeavia käytäntöjä, mikä vaikeuttaa sekä asiakkaiden asiointia että viranhaltijoiden välistä yhteistyötä. Verkkosivuilta puuttuu osin olennaisia tietoja, kuten tilojen kapasiteetit, käyttötarkoitukset ja selkeästi esitetyt yhteystiedot. Digitaaliset työkalut, erityisesti käytössä oleva Julius-varausjärjestelmä, koettiin haastavaksi, mikä lisää manuaalista työtä ja neuvontatarvetta. Erityisesti valtuustosalin osalta hinnoittelun ja vastuiden määrittelemättömyys aiheuttaa epäselviä tilanteita.

Kehittämisvaiheen keskeisenä tuotoksena syntyi asiakaspolku, joka havainnollistaa koko varausprosessin ja tekee näkyväksi sen kriittiset vaiheet. Lisäksi työssä kehitettiin kaksi tilakorttimallia: suppea tilakortti verkkosivuille asiakaskäyttöön sekä laaja tilakortti kunnan sisäiseksi työkaluksi. Tilakortit kokoavat olennaisen tiedon yhteen, selkeyttävät rooleja ja tukevat yhdenmukaista viestintää. Työn tuloksena esitetään myös tarve

yhteiselle ohjeistukselle ja toimintamallille, jotka tukevat palveluiden kehittämistä, parantavat asiakaskokemusta ja tehostavat tilojen käyttöä.

Avainsanat: palvelumuotoilu, tilavaraus, asiakaslähtöisyys, asiakaspolku, kuntaorganisaatio, varausjärjestelmät

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Abstract

Author: Piia Veikkanen
Title: Transforming user paths
Co-creating efficient and equitable facility
reservations in Pornainen.
Number of Pages: 57 pages + 2 appendices
Date: 9 March 2026

Degree: Master of Culture and Arts
Degree Programme: Design
Instructor: Merja Kosonen, Senior lecturer

This thesis develops the facility reservation and rental procedures of the municipality of Pornainen by using service design methods. The objective is to identify the main challenges in the current practices and to present customer-focused and consistent solutions. The focus is mainly on facilities that are managed by leisure services, the library and the municipal office, as well as the digital services and online communications that support this.

The thesis is based on the service design framework and the Double Diamond model of Design Council. The study was carried out as qualitative development work using website analysis, observation, semi-structured interviews, light benchmarking, affinity mapping, co-creation workshop and modelling the customer journey. These methods were used to create an overall view of the current situation and development needs of Pornainen's facility reservation and rental processes.

The main findings show that communication related to reservations and rentals is fragmented and the division of responsibilities is unclear. Different sectors use different practices, which makes both customer dealings and cooperation between officials more difficult. Some important information is missing from the website, such as the capacities of the facilities, their intended uses and clearly presented contact details. Digital tools, especially the Julius reservation system currently in use, were considered difficult to use, which increased manual work and the need for guidance. Especially for the council chamber, the lack of clear pricing and responsibilities creates confusing situations. The main result of the development phase was a customer journey that illustrates the whole reservation process and highlights its critical stages. In addition, two facility information card models were developed: a shorter version for customers on the website and a more detailed version for internal municipal use. The cards summarise all essential information, clarify roles and support consistent communication. The work also highlights the need for common guidelines and operating procedures, which would support service development, improve customer experience and make better use of facilities.

Keywords: service design, facility reservation, customer orientation, customer journey, municipal organization, reservation systems

Tekoäly

Olen hyödyntänyt OpenAI, GPT-5.3 kieliasun selkeyttämisessä, jäsentelyideoissa ja muotoilun oikoluvussa. Olen tarkistanut ja muokannut tekoälyn tuottaman tekstin vastaamaan tutkimukseni tavoitteita sekä lähteitä. Opinnäytetyön tekijänä olen vastuussa kaikesta opinnäytteeni sisällöstä, analyysi, sisällölliset ratkaisut ja johtopäätökset

Sisällys

1. Johdanto	1
2. Opinnäytetyön konteksti ja tarkoitus	1
2.1 Toimeksiantaja	2
2.2 Työn taustat	2
2.3 Tavoite	3
3. Tietoperusta	4
3.1 Palvelumuotoilu	5
3.2 Tuplatimantti-malli	6
3.3 Yhteiskehittäminen palvelumuotoilussa	7
3.4 Asiakasymmärrys ja asiakaspolku palvelumuotoilussa	8
3.5 Organisaatiomuotoilu	9
4. Tutki ja rajaa	10
4.1 Menetelmät	10
4.2 Tutkimuskysymys	11
4.3 Nykytilatutkimus	13
4.3.1 Verkkosivujen nykytilan arviointi	13
4.3.2 Benchmark	15
4.4 Haastattelu	18
4.5 Tutkimuksen löydökset	20
4.6 Ongelman määrittely	22
5. Kehitä ja tuota	23
5.1 Samankaltaisuuskaavio	24
5.2 Työpaja	27
5.2.1 Työpajan aikataulun ja rakenteen suunnittelu	27
5.2.2 Työpajan toteutus	28
5.2.3 Työpajan johtopäätökset	35
5.3 Asiakaspolku	37
5.4 Ideointi	40
5.5 Validointi	44
6. Johtopäätökset	45
6.1 Yhteenveto	46
6.1 Pohdinta	47

6.2 Jatkokehitysehdotukset	48
Lähteet	52
Verkkolähteet	52
Verkkovideo	53
Kuvalähteet	54
Liitteet	55
Liite 1. Haastatteluissa käytetyt kysymykset.	55
Liite 2. Suurennetut kaaviot ja kysymysrungot	58

1. Johdanto

2000-luvun innovaatiopolitiikka pyrkii suuntaamaan katseensa yksityisen sektorin tuotteiden kehittämisestä myös julkisen sektorin palvelujen kehittämiseen yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa. Käyttäjälähtöisyys kuntapalveluissa tarkoittaa asiakkaan tarpeista lähtevää palvelujen kehittämistä ja kehittämisen painopisteen siirtämistä tuottajakeskeisyydestä käyttäjäkeskeisyyteen, (Jäppinen, 2011) asukkaiden mukaan tuomista palveluja koskevaan päätöksentekoon ja palvelumuotoilun menetelmien käyttöönottoa. (Miettinen, 2011) Toimintaympäristöt digitalisoituvat ja muuttuvat nopeammin kuin koskaan, ja julkishallinnossa siirrytään manuaalisista järjestelmistä digitaalisiin (Karhu, 2025).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja yhdenmukaistaa Pornaisten kunnan tilavaraus- ja vuokrauskäytänteitä palvelumuotoilun keinoin. Tarkastelu rajautuu vapaa-ajan, kirjaston ja kunnantalon tiloihin sekä niitä tukeviin digitaalisiin palveluihin ja verkkoviestintään. Vaikuttavuustavoite on kaksijakoinen: kuntalaisille sujuvampia palveluita, viranhaltijoille selkeämpi työnjako ja vähemmän manuaalisia toimintoja.

Työssä tarkastellaan miten muotoiluajattelua ja yhteiskehittämistä voidaan hyödyntää julkisen sektorin palveluiden kehittämisessä. Lisäksi perehdytään palvelumuotoilun prosesseihin ja menetelmiin kehittämisen välineenä. Työ nojaa Design Councilin Double Diamond- viitekehikseen. Aineisto koostuu nykytilakartoituksesta, haastatteluista, kevyestä benchmarkista sekä työpajasta.

Tuloksena esitetään konkreettiset suositukset: roolien ja vastuiden periaatteet, tilakorttien sisältömalli (kapasiteetti, hinta, yhteystiedot), varausprosessin minimivaatimukset sekä digitaalisten työkalujen kehitystarpeet.

2. Opinnäytetyön konteksti ja tarkoitus

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön taustat, toimeksiantajan sekä työn tavoitteen. Luvussa kuvataan tutkimuksen konteksti ja sen toimintaympäristö, johon kehittämistyö

sijoittuu. Työn keskiössä on Pornaisten kunnan tilavaraus- ja vuokrauskäytännöt. Taustalla on tarve parantaa nykyisten käytäntöjen johdonmukaisuutta asiakaslähtöisesti ja selkeyttää tiedonkulkua.

2.1 Toimeksiantaja

Pornainen on noin 5000 asukkaan kunta, joka sijaitsee Uudenmaan maakunnassa. Kunta on perustettu vuonna 1869. Harva suomalainen kunta on viimeisten 20 vuoden aikana muuttunut väestöltään yhtä nopeasti ja voimakkaasti. Kunta tarjoaa monipuolisia palveluita eri-ikäisille asukkailleen. Pornaisissa on kolme koulua, kaksi päiväkotia sekä paljon harrastemahdollisuuksia. Tekonurmi monipuolisiin ulkoliikuntaharrastuksiin, frisbee-golf ja koirapuisto, skeittipuisto, beachvolley- kenttiä, koulujen lähiliikuntapaikkoja, Kotojärven Golf sekä Kotojärven ulkoilualue, jossa voi kausiluonteisesti lenkkeillä, hiihtää tai muuten vain ulkoilla. (pornainen.fi)

Pornaisten kunnan toimintaperiaatteisiin kuuluu palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti. Kunnan tavoitteena on tarjota asukkailleen ja muille alueen toimijoille sujuvat ja tehokkaat palvelut.

Pornaisten kunnassa vapaa-ajan ja liikuntatoimen varauskäytännöt hoidetaan pääosin Julius-järjestelmän kautta. Julius on suomalainen, selainpohjainen varausjärjestelmä, jota kunnat ja yritykset käyttävät tilojen, palveluiden ja tavaroiden varaamiseen. Se on käytössä yli 30 kunnassa Suomessa. Käyttäjät voivat tarkastella kalentereita ja tehdä varauksia tai varaushakemuksia. (Juliusvaraus.fi)

2.2 Työn taustat

Pornaisten kunnan yksiköillä on toisistaan poikkeavia käytänteitä tilojen vuokrauksessa ja varauksessa. Käytänteiden epäjohdonmukaisuus aiheuttaa epävarmuutta ja huonoa tiedon kulkua niin palveluita käyttävien viranhaltijoiden kuin asiakkaidenkin keskuudessa. Epäselvä vastuunjako ja puutteellinen sisäinen ja ulkoinen viestintä hankaloittavat varausten hallintaa ja hidastaa varausprosesseja.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ja analysoida nykyisiä varaus- ja vuokrauskäytänteitä, tunnistaa niiden ongelmakohtia sekä kehittää ratkaisuja palvelumuotoilun keinoin. Tavoitteena on luoda yhtenäisiä pelisääntöjä, sekä muokata prosessia käyttäjälähtöisemmäksi, jotta tämä helpottaisi viranhaltijoiden ja asiakkaiden toimintaa vuokraus- ja varausasioissa.

Työn merkitys on Pornaisten kunnalle erityisen tärkeä, koska tilojen vuokrauspalvelut ovat tärkeä osa kunnan palveluita ja vaikuttavat suoraan asukkaiden palvelukokemukseen. Sujuva ja selkeä varausjärjestelmä vähentää manuaalista työtä ja vapauttaa viranhaltijoita tehokkaampaan ajankäyttöön. Yhteneväiset käytännöt ja pelisäännöt vähentävät asiakkaiden eriarvoisuutta, parantavat asiakaskokemusta ja tehostavat tilojen käyttöä. Lisäksi työssä sivutaan digitaalisen varausjärjestelmän kehitysmahdollisuuksia.

Opinnäytetyössä käytetään palvelumuotoilun menetelmiä, kuten samanlaisuuskaaviota, työpajaa, asiakaspolku ja benchmarking-analyysiä. Palvelumuotoilun menetelmien avulla saadaan tietoa siitä miltä prosessit näyttävät tässä hetkessä ja missä on kehityskohtia.

2.3 Tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia ja tunnistaa Pornaisten kunnan tilavaraus- ja vuokrauskäytännöissä esiintyviä haasteita sekä kehittää ratkaisuja, jotka sujuvoittavat ja yhdenmukaistavat prosesseja. Tarkoituksena on parantaa palvelukokemusta kuntalaisille ja tukea viranhaltijoiden työtä entistä tehokkaampien toimintamallien avulla.

Työssä keskitytään kolmeen keskeiseen osa-alueeseen:

1. Nykytilakartoitus ja ongelmakohtien tunnistaminen.
Selvitetään, miten vuokraus- ja varausprosessit tällä hetkellä toimivat eri yksiköissä. Havainnoinnin ja haastatteluiden kautta saadaan arvokasta tietoa

tämän hetken tilasta. Lisäksi mietitään käytössä olevan Julius-varausjärjestelmän toimivuutta ja soveltuvuutta kunnan tarpeisiin.

2. Ratkaisujen kehittäminen palvelumuotoilua hyödyntäen.

Kehittämisen viitekehyksenä käytetään palvelumuotoilua ja sen “tupla timantti” -mallia. Työssä hyödynnetään muotoiluajattelun menetelmiä, kuten työpajaa, asiakaspolkua ja samankaltaisuuskaaviota, joiden avulla jäsennetään havaintoja.

3. Lopputulos ja vaikutus

Työn lopputuloksena esitetään Pornaisten kunnalle käytännön kehitysehdotuksia ja oivalluksia, joiden avulla voidaan parantaa tilavarausprosessin sujuvuutta ja lisätä asiakastyytyvääsyyttä. Opinnäytetyö tukee Pornaisten kunnan palveluiden jatkuvaa kehittämistä ja digitalisaation etenemistä.

3. Tietoperusta

Tässä luvussa tarkastellaan työn teoreettista taustaa ja viitekehystä, joka ohjaa opinnäytetyön kehittämisprosessia. Luvussa esitellään muotoiluajattelua ja muotoilua kehitysprosessina sekä avataan palvelumuotoilun, yhteiskehittämisen, organisaatiomuotoilun ja asiakasymmärryksen periaatteita. Näiden teoreettisten näkökulmien avulla muodostetaan kuva siitä, miten voidaan suunnitella ja kehittää käyttäjälähtöisesti julkisessa organisaatiossa.

Palvelumuotoilun perustana on ymmärrys siitä, mitä palvelu on. Tuulaniemen (2011) mukaan palvelun muotoilu edellyttää palvelun luonteen ja rakenteen tunnistamista ennen, kun sitä voidaan kehittää. Hänen mukaansa palvelulla on neljä keskeistä ominaisuutta:

1. palvelu ratkaisee asiakkaan jonkin ongelman
2. palvelu on prosessi
3. koemme palvelun mutta emme omista sitä
4. merkittävää on ihmisten välinen vuorovaikutus

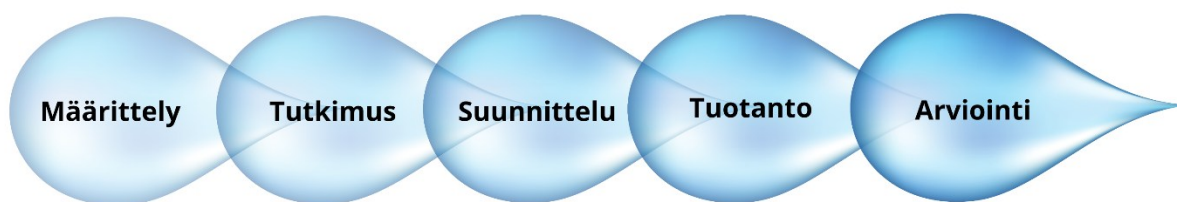
Näiden periaatteiden ymmärtäminen antaa lähtökohdan tälle opinnäytetyölle. Kun palvelua havainnoidaan kokonaisvaltaisena prosessina, joka perustuu käyttäjän tarpeiden ratkaisemiseen ja vuorovaikutukseen, voidaan palvelumuotoilun keinoin löytää tapoja parantaa asiakaskokemusta sekä tehostaa organisaation toimintaa. Koska palvelut ovat aineettomia, vuorovaikutteisia ja ajassa tapahtuvia prosesseja, niiden suunnittelu on usein haastavaa.

3.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on ensisijaisesti käyttäjäkeskeinen ja monitieteinen ala, joka eroaa perinteisestä muotoilusta siinä, että sen kohteena ei ole fyysinen tuote, vaan palvelu ja kokemus. Toisin kuin perinteinen muotoilu, joka keskittyy materiaalisten ja fyysisten kohteiden suunnitteluun, palvelumuotoilu pyrkii kehittämään kokonaisvaltaisia käyttäjälähtöisiä kokonaisuuksia. (Stickdorn, 2014.)

Palvelumuotoilu tarjoaa menetelmiä ja rakenteita, joiden avulla palveluja voidaan jäsentää, kuvata ja kehittää systemaattisesti. Se auttaa ymmärtämään palvelun eri vaiheita, kontaktipisteitä ja käyttäjäkokemuksia, jotta palveluiden tuotteistus ja kehittäminen olisi konkreettisempaa ja hallittavampaa (Koivisto 2011).

Tuulaniemen (2011) esittämä palvelumuotoiluprosessi muodostaa rungon, jonka avulla palvelun kehittämisen kokonaisuus voidaan hahmottaa vaiheittain. Prosessi kuvaa palvelumuotoilun yleisen tavan. Tuulaniemen mallia voidaan soveltaa eri organisaatioissa oman palvelukehityksen tukena. Se ei ole tarkka resepti, vaan viitekehys, joka auttaa hahmottamaan kokonaiskuvaa. Kaaviossa 1 esitetään prosessin vaiheet visuaalisesti ja helposti hahmotettavasti.



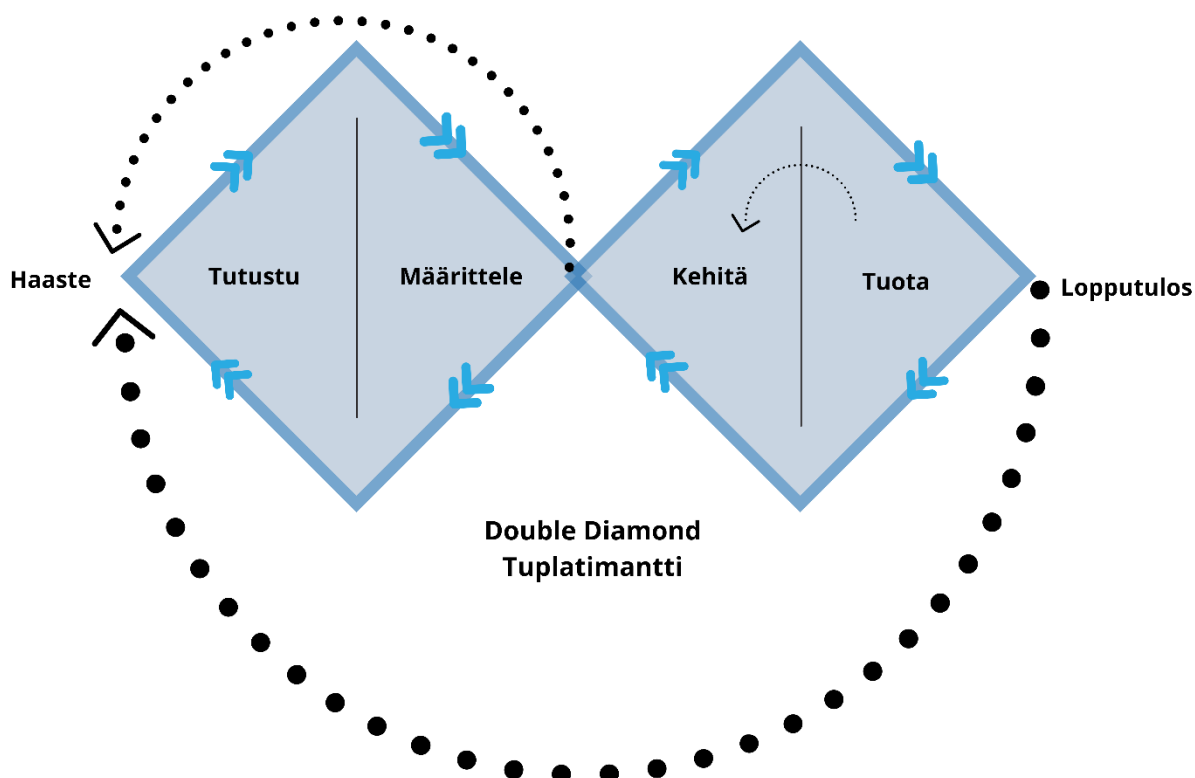
KAAVIO 1. Palvelumuotoiluprosessin osat. (Tuulaniemi, 2011.)

Tuulaniemen (2011) esittämä palvelumuotoilun prosessi toimii perustana myös tämän opinnäytetyön kehittämiseksi. Mallin avulla on jäsennetty Pornaisten kunnan tilavaraus- ja vuokrauspalveluiden kehittämistyötä.

3.2 Tuplatimantti-malli

Tässä työssä johtavana ajatuksena on käytetty "Tuplatimantti" suunnittelumetodologiaa (Double Diamond-mallia). Malli on selkeä, kattava ja visuaalinen kuvaus suunnitteluprosessista, joka auttaa ymmärtämään palvelumuotoilun eri vaiheita. Vuonna 2004 lanseeratusta Double Diamondista eli Tuplatimantista on tullut maailmalla laajasti käytetty kehittämisen viitekehys. Tuplatimantin perusajatus on, että suunnitteluprosessi koostuu kahdesta timantista eli kahdesta vaiheesta. Ensimmäinen timantti keskittyy ongelman tutkimiseen ja määrittelyyn: siinä pyritään ymmärtämään käyttäjän todelliset tarpeet ja palvelun nykytilan haasteet ennen ratkaisujen suunnittelua. (Design Council, 2019).

Toinen timantti keskittyy ratkaisujen ideointiin, kehittämiseen ja testaamiseen. Prosessi ei ole lineaarinen, vaan etenee iteratiivisesti, eri vaiheisiin voidaan palata ja niitä voidaan tarkentaa kehitystyön edetessä. Tämä mahdollistaa jatkuvan oppimisen, kokeilemisen ja parantamisen, jotka ovat palvelumuotoilun keskeisiä periaatteita (Tuulaniemi, 2011). Kaaviosta 2 voidaan tarkastella tuplatimantti mallin etenemistä prosessin vaiheissa.



KAAVIO 2. Tuplatimantti – Double Diamond (Veikkanen, 2025)

Tuplatimantti-malli soveltuu julkisen sektorin palveluiden kehittämiseen, se pohjautuu käyttäjälähtöiseen ajatteluun, monialaisuuteen ja yhteiskehittämiseen. Sen avulla kehitystyö pohjautuu aitoihin käyttäjätarpeisiin ja tukee sidosryhmien vuorovaikutusta. (Tuulaniemi, 2011.) Tässä opinnäytetyössä mallia on hyödynnetty Pornaisten kunnan tilavuokraus- ja varauskäytänteiden kehittämisessä.

3.3 Yhteiskehittäminen palvelumuotoilussa

Yhteiskehittäminen (co-design, co-creation) on palvelumuotoilun keskeinen osa ja lähestymistapa, jossa suunnitteluun osallistetaan eri sidosryhmiä- sekä palveluiden käyttäjiä, että tuottajia. Yhteiskehittämisen tarkoituksena on lisätä käyttäjien ja

työntekijöiden välistä kommunikaatiota, sitoutumista ja osallisuutta kehittämisprosessissa. Yhteiskehittämisessä käyttäjät ovat aktiivisia osallistujia ja asiantuntijoita omassa kokemusmaailmassa. (Tuulaniemi, 2011.) Se perustuu ajatukseen, että palveluiden kehittäminen on monialainen prosessi. Mukana voi olla viranhaltijoita, työntekijöitä, suunnittelijoita, käyttäjiä, yhteistyökumppaneita ja muita toimijoita, joiden tarpeet voivat poiketa toisistaan. (Miettinen, 2011.)

Tässä opinnäytetyössä yhteiskehittämistä on hyödynnetty työpajassa, jonka aiheena oli ideointi, johon osallistui viranhaltijoita eri toimialoilta Pornaisten kunnasta. Työpajassa hyödynnettiin palvelumuotoilun menetelmiä, kuten ryhmäkeskustelua, yhteistä visualisointia, jonka avulla osallistujat voivat tuoda kehitysideoita konkreettisella tavalla esiin. Yhteiskehittämisen merkitys korostui erityisesti siinä, että prosessi toi eri toimialojen edustajat yhteen jakamaan kokemuksia ja ideoita. Tämä lisäsi ymmärrystä toisten työstä ja auttoi hahmottamaan, miten eri yksiköiden toiminta liittyy toisiinsa osana samaa palvelupolkua. Kuten Hyysalo (2022) toteaa, yhteissuunnittelu luo osallistujien välille yhteisen kielen ja vahvistaa jaettua omistajuutta kehitettävästä palvelusta.

3.4 Asiakasymmärrys ja asiakaspolku palvelumuotoilussa

Asiakasymmärrys on palvelumuotoilun keskeinen vaihe, jonka avulla pyritään ymmärtämään käyttäjien todellisia ongelmia ja tarpeita. Palvelumuotoilun käyttäminen tarjoaa laajan lähestymistavan ymmärtää, ideoida, kehittää ja rakentaa palveluita, jotka palvelevat käyttäjiä julkisissa- ja yritysmaailman palveluissa. Ilman asiakasymmärrystä voidaan tehdä perinteistä palvelukehitystyötä, joka perustuu useimmiten markkinatutkimukseen ja asiakaspalautteeseen. Perinteinen palaute ei välttämättä anna riittävästi tietoa käyttäjän kokemuksesta palvelussa. Palvelumuotoilu nojaa syvälliseen ymmärrykseen inhimillisistä tarpeista, tunteista ja motiiveista, jossa se eroaa perinteisestä palvelukehityksestä. (Miettinen, 2011.)

Asiakaskokemus ei ole pelkästään yritysten ja niiden asiakkaiden välisen toiminnan kehittämistä. Asiakaskokemus ja ymmärrys ovat myös julkisen toiminnan kehittämisen

keskeisiä vaiheita. Se auttaa ymmärtämään yhteiskunnan toimijoiden tarpeita laajasti, niin sisältä kuin ulkoa. (Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020.)

Kun rakennetaan asiakasymmärrystä, keskeinen työkalu on asiakaspolku (customer journey) tai palvelupolku, jonka avulla kuvataan asiakkaan kokemus palvelussa vaihe vaiheelta. Se esittää visuaalisesti palvelun eri osa-alueet ja auttaa tunnistamaan palvelun vaiheet. Asiakaspolun avulla voidaan ymmärtää käyttäjän tunnetiloja, tarpeita ja haasteita koko prosessin aikana. Se tekee näkyväksi palvelun heikkoudet ja vahvuudet. (Tuulaniemi 2011, Stickdorn & Schneider 2013.)

Asiakaspolku on palvelumuotoilun keskeinen menetelmä. Sen avulla voi hahmottaa, miten asiakas liikkuu polun eri vaiheissa ja missä kohdissa hän kohtaa haasteita, odotuksia ja onnistumisia. Palvelumuotoilun mukaisesti asiakaspolku auttaa jäsentämään asiakkaan kokemuksen, kontaktipisteet ja sisäisen prosessin kokonaisuutena. (Tuulaniemi, 2011.)

3.5 Organisaatiomuotoilu

Organisaatiomuotoilu on olennainen osa-alue palvelumuotoilussa, jossa keskitytään organisaation sisäisten prosessien ja käytänteiden kehittämiseen. Muotoiluun avulla voidaan parantaa esimerkiksi henkilökunnan työprosesseja, sisäistä kommunikaatiota ja pelisääntöjä. Näin saadaan tehostettua organisaation sisäisiä toimintamalleja ja selkeytettyä erilaisia prosesseja. Kuntien tai kaupunkien toimintamallit kuten varausprosessit, voivat olla palvelumuotoilun kohteena, mikä mahdollistaa julkishallinnon tehokkaamman toiminnan ja paremman palvelun tarjonnan kuntalaisille ja muille toimijoille. (palvelumuotoilupalo.fi)

Henkilöstöllä on keskeinen rooli sisäisten muutosten toteuttajana, ja he ovat myös oman organisaationsa parhaita asiantuntijoita. Osallistamalla henkilöstö palvelumuotoiluprosessiin heidät saadaan sitoutumaan muutokseen ja kehitykseen aikaisempaa paremmin. Tämä osallistaminen lisää myös työntekijöiden keskinäistä yhteistyötä ja antaa heille mahdollisuuden vaikuttaa suoraan omaan työhönsä ja

organisaation toimintaan. Kun henkilöstö pääsee itse suunnittelemaan ja muotoilemaan organisaation toimintatapoja, muutosten hyväksyminen ja toimeenpano ovat sujuvampia, mikä lopulta johtaa parempaan palveluun niin sisäisesti kuin ulkoisesti. (palvelumuotoilupalo.fi)

Tämän opinnäytetyön kehityssuunnaksi muodostui nimenomaan organisaatiomuotoilu. Alun perin tavoitteena oli tarkastella tilavaraus- ja vuokrausprosesseja sekä asiakkaan että viranhaltijoiden näkökulmasta, mutta työn edetessä painopiste siirtyi entistä vahvemmin organisaation sisäisiin rakenteisiin ja toimintatapoihin. Organisaatiomuotoilun näkökulmasta kyse ei ole vain uusien työkalujen tai prosessien käyttöönotosta, vaan koko toimintakulttuurin kehittämisestä. (palvelumuotoilupalo.fi)

4. Tutki ja rajaa

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin Pornaisten kunnan tilavuokraus- ja varauskäytänteitä sekä viranhaltijoiden ja vuokraajan näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena oli rajata ja määrittää tarkasti ne prosessin osa-alueet, joissa esiintyy eniten haasteita ja kehittämistarpeita. Työssä keskityttiin erityisesti varausprosessin käytännön toimivuuteen, tiedonkulkuun ja vastuunjakoon. Rajauksen avulla pyrittiin kohdentamaan kehittämistyö niihin vaiheisiin, joilla on suurin vaikutus palvelukokemukseen ja organisaation sisäiseen tehokkuuteen.

4.1 Menetelmät

Tutkimuksessa on käytetty useita laadullisia menetelmiä, kuten puolistrukturoituja haastatteluja, sähköpostikyselyä, havainnointia ja nykytilatutkimusta. Usean menetelmän käyttö mahdollisti tilanteen tarkastelun monipuolisesti sekä palvelun sisäisestä että ulkoisesta näkökulmasta.

Kyselyllä tarkoitetaan aineistonkeruumenetelmää, jossa vastaajat vastaavat heille etukäteen laadittuihin, ennalta määriteltyihin kysymyksiin kirjallisesti. Puolistrukturoidulla haastattelulla puolestaan tarkoitetaan avointa haastattelumuotoa, jossa haastattelija

esittää kysymykset henkilökohtaisesti ja kirjaa haastateltavan vastaukset.

Haastateltavalle annetaan mahdollisuus kertoa aiheesta laajasti omista kokemuksistaan ja näkökulmistaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018)

Havainnointia pidetään laadullisessa tutkimuksessa yleisenä tiedonkeruumenetelmänä. Kuitenkin havainnointi ainoana tiedonsaantikanavana on haasteellinen. (Tuomi & Sarajärvi, 2018) Siksi tässä opinnäytetyössä havainnointia käytettiin yhtenä monista menetelmistä, jonka avulla tarkasteltiin varausprosessin toimivuutta ja sisällön saavutettavuutta ja selkeyttä. Havainnointi auttaa tunnistamaan palvelun kriittisiä pisteitä, joissa prosessi on haasteita tai tiedonkulku ei olle sujuvaa.

Lisäksi tutkimukseen sisältyi kevyt vertailu (benchmarking) kahteen muissa kunnissa käytössä olevaan varausjärjestelmään, Timmiin ja Tilamisuun. Tarkoituksena ei ollut syventyä näiden järjestelmien teknisiin tai organisatorisiin yksityiskohtiin, vaan tarkastella niiden käytettävyyttä ja käyttäjäkokemusta vuokraajien näkökulmasta. Vertailu toteutettiin kahden henkilön sähköpostikyselynä. Vastaajina toimivat urheiluseurojen tilavuokraajat Seinäjoen ja Lapuan kaupungeista. Tulosten avulla saatiin vertailupohjaa ja ymmärrystä siitä, miten Pornaisten kunnan nykyinen Julius-järjestelmä toimii suhteessa muihin vastaaviin järjestelmiin.

4.2 Tutkimuskysymys

Kehittämistyön tueksi opinnäytetyössä on asetettu päätutkimuskysymys: *kuinka Pornaisten kunnan tilavaraus- ja vuokrauskäytänteitä voidaan tehostaa ja kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan palvelumuotoilun keinoin?* Palvelumuotoilun menetelmät voivat tukea kunnan toimintatapojen yhtenäistämistä ja edistää palveluprosessien sujuvuutta.

Päätutkimuskysymystä tarkennetaan kolmella alakysymyksellä, jotka syventävät kehittämistyön painopistettä. Ensimmäinen kysymys tarkastelee, *Millaisia haasteita nykyisissä käytännöissä on?* Toisessa alakysymyksessä selvitetään, *Miten eri käyttäjäryhmät kokevat nykyiset varausprosessit ja niiden toimivuuden?* Kolmas

alakysymys keskittyy digitaaliseen näkökulmaan ja tarkastelee, *Kuinka kunnan verkkosivu uudistus on vaikuttanut?*

Näiden kysymysten avulla muodostetaan kokonaiskuva tilavarausprosessin nykytilasta, sen mahdollisista ongelmakohtista ja kehittämiskohteista. Seuraavasta kaaviosta on mahdollista tarkastella tutkimuskysymyksiä.



KAAVIO 3. Kuvassa on esitetty visuaalisesti työssä käytetyt tutkimuskysymykset. (Veikkanen, 2025)

Näiden kysymysten avulla tarkasteltiin Pornaisten kunnan varaus- ja vuokrausprosessien toimivuutta sekä kartoitettiin digitaalisten kanavien, kuten verkkosivujen ja varausjärjestelmien, kehittämistarpeita.

4.3 Nykytilatutkimus

Nykytilatutkimuksessa keskityttiin Pornaisten kunnan verkkosivuilta saatavilla olevaan tietoon vuokrattavista tiloista. Sivustoa havainnoitiin ja analysoitiin sen käyttäjäystävällisyyden, tiedon saavutettavuuden ja selkeyden näkökulmasta. Lisäksi käytettiin Google-hakua laajentamaan tiedon etsintää. Monimenetelmäinen lähestyminen auttoi hahmottamaan kunnan varauskäytänteiden kokonaiskuvaa, sen nykytilassa.

Työn alkuvaiheessa tutustuttiin Pornaisten kunnan verkkosivuihin ja pyrittiin löytämään tietoa vuokrattavista tiloista, liikuntasaleista ja muista toimitiloista kuten valtuustosali ja kirjastontilat. Huomio kiinnittyi erityisesti siihen, että verkkosivulta oli vaikea löytää saatavilla olevia vuokrattavia tiloja. Tilojen tiedot ovat hajallaan eri toimijoiden alla, kuten kirjasto, liikuntatoimi ja nuorisotoimi. Edes laajennettu haku Google-hakulla ei onnistuttu löytämään kaikkia vuokrattavia tiloja, kuten valtuustosalia, koskevia tietoja.

Tämän tarkastelun pohjalta kysymykset viranhaltijoille ja vuokraajille alkoivat hahmottumaan. Tarkoituksena oli selvittää mikä vuokraus- ja varaustoiminnassa toimi hyvin sekä minkälaiset asiat loivat haasteita ja mitä loivat ylimääräistä työtaakkaa.

4.3.1 Verkkosivujen nykytilan arviointi

Nykytilatutkimus aloitettiin tarkastelemalla Pornaisten kunnan aiemmin käytössä olleita verkkosivuja. Tämä tutkimus oli jo käynnissä, kun Pornaisten kunta julkaisi syksyllä 2024 uudistuneet verkkosivut. Tämä muutos tapahtui opinnäytetyön ollessa noin puolivälissä ja se toi osaltaan uutta suuntaa. Uusien sivujen julkaisu tarjosi mielenkiintoisen mahdollisuuden vertailla vanhan ja uuden sivuston eroja ja arvioida, kuinka kunnan verkkoviestintä on kehittynyt. Tämä muutos rikastutti tutkimuksen sisältöä. Kuvassa 1 esitetään Pornaisten kunnan uudistuneiden verkkosivujen pääsivun yleisilme.



KUVA 1. Kuvakaappaus, Pornaisten kunnan verkkosivujen uudistunut ilme. (pornainen.fi)

Tutkimuksen alkuvaiheessa perehdyttiin kunnan aiempiin verkkosivuihin ja niiden toimintoihin sekä analysoitiin, kuinka hyvin tietoa oli saatavilla niiden kautta. Uusien verkkosivujen julkaisun jälkeen keskityttiin uudistuksen vaikutuksiin, erityisesti tiedon saatavuuden ja selkeyden näkökulmasta. Tarkasteltiin sivujen käytettävyyden kehittymistä.

Merkittävä parannus uusilla verkkosivuilla on se, että melkein kaikki vuokrattavat tilat on nyt koottu yhden laskeutumissivun, "Vuokrattavat ja varattavat tilat Pornaisissa", alle. Aiemmin tilat oli jaoteltu eri toimialojen mukaan, mikä vaikeutti käyttäjiä löytämään tarvitsemansa tiedot. Nyt yhden yhtenäisen sivun alle koottu kokonaisuus tekee tiedonhakemisesta huomattavasti helpompaa ja selkeämpää. Sisältö kuitenkin suurelta

osin on samaa kuin aikaisemmillä sivuilla, joten itse tietojen kattavuudessa ja yksityiskohtaisuudessa ei ollut merkittäviä muutoksia.

Uusia verkkosivuja tarkasteltaessa huomattiin kuitenkin, että valtuustosalin vuokraustiedot sekä varaamisesta vastaavan henkilön yhteystiedot puuttuivat kokonaan. Näiden tietojen lisääminen selkeyttäisi ja auttaisi varaajia ymmärtämään, kuka tilaa voi varata ja kenen kautta se tulisi tehdä.

Kaivattiin myös keskitettyä yhteydenottoa, josta saa tietoa kaikista kunnan tiloista. Tämä olisi hyödyllinen erityisesti silloin, jos ei ole varma, mikä tila sopii parhaiten omaan käyttötarkoitukseen. Lisäksi huomattiin, että sivuilta puuttuivat tiedot kunnalta varattavista, vapaa-ajan välineistä, kuten lumikengistä.

4.3.2 Benchmark

Vertailuanalyysissa (Benchmark) vertailtiin Pornaisten kunnan käytössä olevaa Julius-varausjärjestelmää kahteen muuhun vastaavanlaiseen tilavarausjärjestelmään: Timmiin ja Tilamisuun. Timmi ja Tilamisu ovat käytössä muun muassa Seinäjoella ja Lapualla, ja kuten Julius, myös ne tarjoavat seuroille ja yksityishenkilöille mahdollisuuden varata kunnan tai kaupungin hallinnoimia tiloja, esimerkiksi liikuntatoimintaan. Seuraavasta kuvasta 2 on mahdollista katsoa vertailtujen järjestelmien etusivuja, jotka antavat osviittaa järjestelmien visuaalisesta maailmasta.

Ohjeita

Käyttääksesi Timmi-palvelua, sinun täytyy ensin rekisteröityä asiakkaaksi. Rekisteröityminen aloitetaan valitsemalla "Rekisteröidyn tai kirjaudun Suomi.fi-tunnistuksella". Kirjautumatta järjestelmään voit vain selata tilavaroituksia.

Rekisteröityneenä asiakkaana voit samalla tunnukseella joko varata tiloja, ilmoittautua leireille ja kursseille tai jättää toiminta- ja kohdeavustushakemuksia.

Tehdäksesi varauksia tai avustushakemuksia organisaatiolle (seura, yhdistys, yritys) tulee rekisteröityä organisaation yhteyshenkilöksi tai laajentaa omia tunnuksia.

Timmi-palvelun ohjeita:
TIMMI-järjestelmän ohjeet

Tarkeimmat avustusohteet:
[Liikunta-avustukset](#)
[Kulttuurivavustukset](#)
[Nuorisovavustukset](#)
[Elinvoima ja kilpailukykyyn avustukset](#)

Käyttöohjeet ja selosteet:
www.seinajoki.fi/tietosuoja

Kirjautuminen järjestelmään
Valitse itsellesi sopiva tapa kirjautua sisään tai vain selailu ilman kirjautumista

Selailen kirjautumatta
Voit selaila tiloja ja tuotteita ilman sisäänkirjautumista. Varaaminen vaatii sisäänkirjautumisen järjestelmään.

Tunnus ja salasana
Saat tunnuksen ja salasanan rekisteröitymällä ensin järjestelmään vahvalla suomi.fi-tunnistuksella.

Rekisteröidyn tai kirjaudun Suomi.fi-tunnistuksella
Voit rekisteröityä tai kirjautua järjestelmään vahvalla suomi.fi-tunnistuksella. Enimmäisellä kirjautumiskerralla sinulle luodaan tilii järjestelmään. Saat tämän jälkeen myös tunnuksen ja salasanan, jolla voit kirjautua. Sinun on suoritettava suomi.fi-tunnistus määräajoin, jotta voit varata kaikkia järjestelmässä olevia tiloja ja tuotteita.

Järjestelmä toimii Chrome, Firefox ja Edge selaimilla.

lapua.tilamisu.fi/#

Siirry eteenpäin klikkaamalla, tarkastele historiaa pitämällä alhaalla

Paikannus	Paikannus	Paikannus
Pattuna Areena Kuntali	Alajärven koulu / tiluntasali	Alajärven koulun keittiö
Helemaan koulu / tiluntasali	Hilttonien sukkukentti	Hirvijärven leiritalo
Jokilaakso, Seuro	Jäppeli Lapuan Energia Areena	Kaahajärven keittiö
Kaahajärven koulu / tiluntasali	Kesäkeskus / Yu	Kesäkeskus / iso sali
Kesäkeskus / puentituntasali	Kiviniemi 1 (green keittiö 1)	Kiviniemi 1 (green keittiö 2)
Kiviniemi 1 iso keittiö (Annamattokoulun puoleinen)	Kiviniemi 2 (green keittiö 1)	Kiviniemi 2 (green keittiö 2)
Kiviniemi 2 iso keittiö (Tammelin puoleinen)	Kulttuurikeskus Vanha Paavilu, Alajärvi-sali, 8 krs, huusi	Kulttuurikeskus Vanha Paavilu, Alajärvi-sali, 8 krs, huusi
Kulttuurikeskus Vanha Paavilu, Alajärvi-sali, 8 krs, huusi	Kulttuurikeskus Vanha Paavilu, Alajärvi-sali, 8 krs, huusi	Kulttuurikeskus Vanha Paavilu, Studio
Kulttuurikeskus Vanha Paavilu, seuranhuone	Kulttuurikeskus Vanha Paavilu, kottikukka	Kulttuurikeskus Vanha Paavilu, keittokukka
Kulttuurikeskus Vanha Paavilu, monitoimitalo	Lakelandin perheosan aulio	Liuhtari 1 88 A (okanurmi)
Liuhtari 2 Länsi B (okanurmi)	Liuhtarin iso keittiö (okanurmi)	Liuhtarin koulu / koko sali
Lukio / tiluntasali	Lukio, kuntosali B034	Lukio, pelisali B035
Lukkarintien keittiö / perni	Lujojärvenkannontien alakanta (Egari)	Muusikon perustetien luokka
Nuorisotalo (koko talo)	Nuorisotalon sali	Nuorisotalon kahvio
Nuorisotalon kokoushuone	Pöytäpöytä	Pattuna Areena / keittiö 1
Pattuna Areena / keittiö 0	Pattuna Areena / koko keittiö	Pattuna Areena / yleisöruuhahalle
Puolan keittiö	Ravintolan kassama (ei ravintola)	Ritavuoren koulu / iso sali
Ritavuoren koulu / keittiö 1	Ritavuoren koulu / keittiö 2	Ritavuoren koulu / keittiö 3
Ritavuoren koulun kokoushuone	Ruhan koulu / tiluntasali	Ruhan koulun keittiö
Simpelkannont	Simpelin iso keittiö	Simpelin keittiö (green 1)
Simpelin keittiö (green 2)	Soosari / Pingis	Tappohuone
Taanis 1	Taanis 2	Tiitosen koulu / tiluntasali
Urhelitalo / iso sali	Urhelitalo / keittiö 1	Urhelitalo / keittiö 8
Urhelitalo / keittiö 9	Urhelitalo / keittiö 10	Urhelitalo / periniemi
Virkki Klubi	Virkki koulu / tiluntasali	Äänestämöaluetten

KUVA 2. Kuvakaappaukset, Timmi ja Tilamisu varausjärjestelmien etusivut, antavat kuvaa järjestelmien visuaalisesta kerronnasta. (varaukset.seinajoki.fi, lapua.tilamisu.fi)

Vertailussa tarkasteltiin järjestelmiä tilavuokraajien näkökulmasta. Arvioinnin keskeisenä kriteerinä olivat järjestelmien käytettävyys ja loogisuus: kuinka helppoa ja selkeää varausten tekeminen niissä oli. Palvelumuotoilussa vertailuanalyysiä käytetään vertaamaan jotakin toimintatapaa toiseen ja pyritään selvittämään, miten omaa toimintatapaa voidaan kehittää eteenpäin. (Railimo, 2003)

Seurojen edustajia, eli tilojen vuokraajia, lähestyttiin puolistrukturoidulla sähköpostikyselyllä, jonka avulla pyrittiin selvittämään heidän kokemuksiaan Timmi- ja Tilamisu-varausjärjestelmistä. Kyselyn avulla haluttiin saada vertailupohjaa nyt Pornaisissa käytössä olevalle Julius-järjestelmälle. Kysymykset käsittelivät muun muassa järjestelmän käytettävyyttä, toimivuutta ja vuokraajien kokemuksia. Tarkoituksena oli verrata vastaavanlaisten ohjelmien ominaisuuksia. Kaaviosta 4 voidaan tarkastella tarkemmin varausjärjestelmien käyttäjille esitettyjä kysymyksiä.



KAAVIO 4. Timmi- ja Tilamisu-järjestelmien käyttäjille suunnatun kyselyn kysymykset. (Veikkanen, 2025)

Vastausten perusteella kävi ilmi että, Timmi- varausjärjestelmä koettiin käytettävyydeltä monimutkaiseksi. Käyttäjä kuvasi, ettei heti löytänyt, mistä varaukset tehtiin, ja kalenterin toiminta herätti epävarmuutta, ei ollut varmaa, menikö varaus oikein perille. Lopulta varaus jouduttiin tekemään puhelimitse. Jatkuvien varausten päälle pystyi varamaan aikoja. Varausjärjestelmä ei lähettänyt muistutusviestejä jatkuvien vuorojen varaajille. Erityisesti Timmi- järjestelmä sai moitteita varauskalenterinsa käytettävyydestä mobiililaitteilla.

Tilamisu sai hieman positiivisempaa palautetta. Käyttöliittymä kuvattiin selkeäksi ja loogiseksi: tilojen nimeäminen oli ymmärrettävää, kalenterinäkymä selkeä ja värikoodit auttoivat hahmottamaan varauksia. Tilamisun käyttö oli kuitenkin rajallista, koska osa varauksista tehtiin edelleen liikuntatoimen kautta. Tämä kertoo siitä, että vaikka järjestelmä koettiin toimivaksi, sen käyttö ei ollut kaikilta osin vakiintunut, vaan rinnalla toimi yhä manuaalisia käytäntöjä.

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että käyttäjäystävällisyys, visuaalisuus ja selkeä rakenne ovat varausjärjestelmän toimivuuden keskeisiä edellytyksiä. Järjestelmä, joka mahdollistaa helpon kalenterinäkymän, varausmuistutukset ja aiempien varausten toistamisen, tukee käyttäjän luottamusta ja vähentää manuaalista työtä. Näitä havaintoja voidaan hyödyntää Pornaisten kunnan tulevassa järjestelmäkehityksessä, kun arvioidaan Julius-järjestelmän korvaamista. Benchmark toteutettiin kevyenä vertailuna, ja sen tarkoituksena oli ennen kaikkea saada suuntaa antavaa tietoa eri varausjärjestelmien käytettävyydestä.

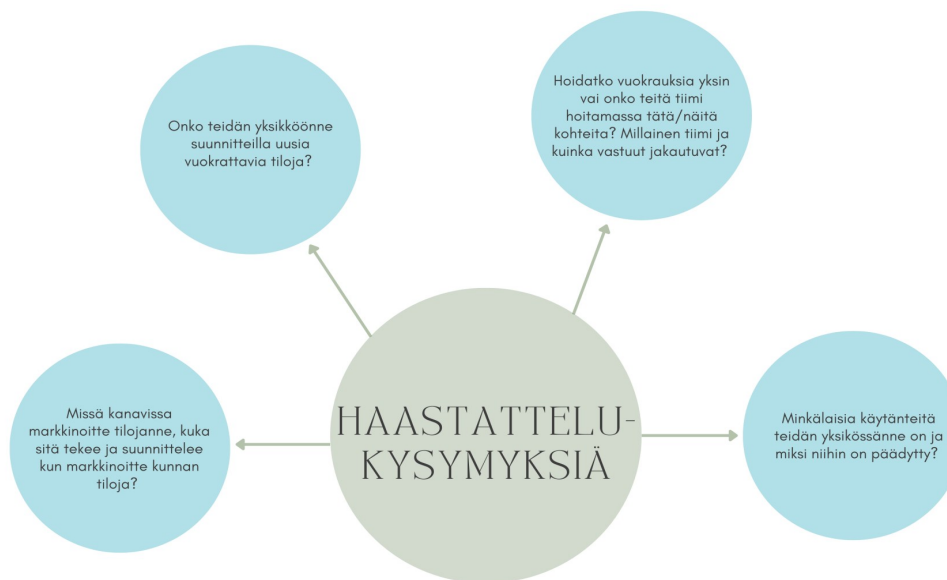
4.4 Haastattelu

Haastatteluja tehtiin sekä Pornaisten kunnan viranhaltijoille että yhdelle vuokraajalle, tarkoituksena oli saada mahdollisimman laaja näkemys ja ymmärrys vuokraus- ja varaustoiminnasta, sekä siihen mahdollisesti liittyvistä haasteista. Haastatteluihin osallistui kolme viranhaltijaa; kirjastotoimen johtaja, vapaa-aikapalveluiden päällikkö ja hallinto- ja talousjohtaja sekä yksi seuravuokraajataho.

Haastatteluiden suunnittelu aloitettiin, kun ohjaavaa tietoa oli kerätty riittävästi. Tiedon keräämiseen käytettiin nykytilatutkimusta, muun muassa verkkosivujen tarkastelua ja Google hakuja, näiden avulla saatiin selkeämpi käsitys siitä, mitä asioita haastatteluilla haluttiin saavuttaa ja mitä kysymykset olivat erityisen tärkeitä vuokraus- ja varausprosessien kannalta.

Tässä opinnäytetyössä käytettiin puolistrukturoitua haastattelumenetelmää, joka mahdollisti haastateltaville vapauden kertoa omista kokemuksista ja näkemyksistä varausprosesseihin liittyvistä käytännöistä ja tilanteista. Haastattelukysymykset olivat ennalta suunniteltuja, mutta niiden tarkoitus oli rohkaista haastateltavia jakamaan havaintoja ja kokemuksia, joita ei välttämättä olisi tavoitettu strukturoidummalla menetelmällä.

Ensimmäisen haastattelun jälkeen havaittiin, että osa kysymyksistä oli epäselviä tai vaikeasti ymmärrettäviä, joten niitä muokattiin vastaamaan paremmin tarvetta. Tämä iteratiivinen prosessi auttoi parantamaan haastattelukysymysten selkeyttä ja varmistamaan, että saatiin kattavaa ja syvällistä tietoa haastateltavilta. Kaaviossa 5 on esitelty tiivistetysti käytettyjä haastattelukysymyksiä, kaikki käytetyt kysymykset löytyvät opinnäytetyön liitteistä.



KAAVIO 5. Esimerkkejä haastattelukysymyksistä, kaikki kysymykset löytyvät liitteistä. (Veikkanen, 2025)

4.5 Tutkimuksen löydökset

Tutkimuksen lähtökohtana oli kartoittaa Pornaisten kunnan tilavaraus- ja vuokrauskäytäntöjen nykytila. Ensimmäisessä vaiheessa toteutettiin alkukartoitus, jossa keskityttiin selvittämään, kuinka saavutettava ja selkeä vuokratilojen tiedottaminen on kunnan verkkosivuilla. Havainnointi kohdistui erityisesti siihen kuinka helppoa tilat ovat löytää verkkosivuilta, kuka tiloja hallinnoi ja miten varausprosessi eri tiloissa eteni.

Verkkosivujen tarkastelun perusteella havaittiin, että tiedot vuokrattavista tiloista olivat hajallaan eri toimialojen alla, mikä teki tiedonhausta työlästä. Jokaisella sivulla olennaiset tiedot on sijoiteltu eri kohtaan, joka hidastaa tiedonhakuja. Sivusto uudistuksen myötä tilat koottiin yhden pääotsakkeen alle, mikä paransi merkittävästi löydettävyyttä. Muita havaittuja puutteita oli, muun muassa yhteystietojen hajanainen

sijoittelu, tilojen kapasiteettitietojen puute sekä epäselvät ilmaukset, kuten “pienemmät tilaisuudet”, vaikeuttivat tilojen arviointia käyttäjän tarpeen näkökulmasta.

Haastatteluiden perusteella ilmeni useita haasteita ja kehityskohtia Pornaisten kunnan tilojen vuokraus- ja varauskäytännöissä. Erityisesti eri yksiköiden välisen tiedon puute, tiedon liikkuminen ja vastuualueiden epäselvyys, nousivat esiin. Eri yksiköiden viranhaltijat eivät olleet tietoisia toistensa toimista, mikä johtaa epäselvyyksiin ja siihen etteivät he osaa ohjata varaajia oikeiden henkilöiden luokse varausasioissa. Tämä aiheuttaa turhia viivästyksiä, turhautumista ja ongelmia varausprosesseissa.

Liikuntasalien käyttöaste on arvioitu erityisesti viikonloppuisin heikoksi. Tästä ei ollut saatavilla tarkkaa dataa, ainoastaan tuntuma. Tämä viittaa siihen, että resursseja on huomattavasti enemmän, kun niitä käytetään. Kuitenkaan vuokratoiminnan kehittämiseen ja uusien vuokraajien löytämiseen ei koeta löytyvän aikaa tai resursseja, mikä rajoittaa salien täysimääräistä hyödyntämistä.

Erityisesti yksityishenkilöiden ilmoittautuminen jumpparyhmiin tai vastaaviin, koettiin hankalaksi Julius-järjestelmässä. Järjestelmää pidettiin monimutkaisena yksityiskäyttäjälle ja vaikeasti navigoitavana, mikä johti siihen, että vuokraajat tarvitsivat paljon apua sen käytössä. Työntekijöiden oli usein neuvottava asiakkaita puhelimitse järjestelmän käytössä, mikä taas vei aikaa varsinaiselta työltä. Haastateltu seuran edustaja koki Juliuksen käytön olevan helppoa, kun oli muutaman kerran toiminut Julius-järjestelmän toimintaympäristössä. Yksityishenkilönä sama henkilö joutui kuitenkin turvautumaan neuvontaan ilmoittautuakseen jumppaan.

Myös muiden yksiköiden varausprosessit koettiin työläiksi ja aikaa vieviksi, kuten valtuustosalit. Yhden varauskyselyn järjestelmään vieminen saattoi viedä kahden henkilön työpanosta, mikä osoittaa prosessin tehottomuutta. Valtuustosalia ei voi varata itsenäisesti, vaan varaukset hoidetaan kunnantalon henkilökunnan kautta. Kuitenkaan varausprosessiin ei ole määritelty yhtä henkilöä, joka vastaisi tilan varauksista, mikä edelleen lisää epäselvyyksiä ja viivästyttää varauksissa. Tilaa ei myöskään voi varata

kuka tahansa, vaan varaaja arvioidaan tapauskohtaisesti. Kunnan verkkosivuilta ei myöskään löydy valtuustosalin vuokrausta koskevia tietoja.

Haastatteluiden aikana ilmeni, että yksi ongelmista liittyy siihen, ketkä ovat oikeutettuja ilmaiseksi käyttämään tiloja ja ketkä maksavat tilojen käytöstä. Kirjastolain säädökset määrittelevät tilojen käyttöä omilla ehdoillaan, kun taas muiden kuntatilojen käyttöä säätelee kunnallinen lainsäädäntö. Tämä erotus aiheuttaa hämmennystä ja kysymyksiä ketkä voivat näitä tiloja käyttää maksutta tai maksusta.

Haasteita on koettu hinnoittelun selkeyden osalta. Olisi tärkeä luoda selkeä hinnoittelurakenne ja jaottelu, joka olisi yksiselitteinen ja helposti ymmärrettävä kaikille vuokraajille, olipa kyseessä ilmainen tai maksullinen käyttö. Eri yksiköiden ja tilojen erilaisten sääntöjen vuoksi hinnoittelun selkeyttäminen on haasteellista, mutta ensiarvoisen tärkeää, jotta vältytään epäselvyyksiltä ja turhalta työltä. Avoimen varausjärjestelmän käyttäminen kunnantalolla ja kirjastossa muodostuu ongelmaksi, koska jonkun olisi kyettävä valvomaan maksullista ja maksutonta käyttöä. On tärkeää kehittää käytäntöjä, jotka mahdollistavat selkeän ja läpinäkyvän hinnoittelun.

4.6 Ongelman määrittely

Nykytilatutkimuksessa ja haastatteluissa nousi esiin useita eri tasoisia haasteita, jotka vaikuttavat Pornaisten kunnan tilavaraus- ja vuokrauskäytäntöjen toimivuuteen. Määrittelyvaiheessa tarkoitus on erotella, mitkä näistä haasteista vaativat laajempia resursseja, ja mitkä puolestaan ovat korjattavissa suhteellisen pienillä toimenpiteillä. Selkeä ja realistinen ongelman määrittely on tärkeää, että kehittämistyöstä saadaan paras lopputulos.

Tutkimusten perusteella seuraavia ongelmia on havaittavissa. Kaaviosta 6 voi tarkastella lyhyen ja pitkän aikavälin haasteita.

Lyhyen aikavälin ratkaistavia kehittämiskohtia:

- Yhteystietojen epäselvä esittäminen verkkosivuilla.
- Tilatietojen puutteellisuus: tilojen kapasiteetti, käyttötarkoitus ja saatavuus eivät ole selkeästi esillä.
- Vakiomuotoisen ohjeistuksen puute: työntekijöillä ei ole yhteistä toimintamallia tai dokumentoitua ohjeistusta varausten hallinnoinnista.

Pitkällä aikavälillä kehittämistä vaativia haasteita:

- Varausjärjestelmän käytettävyys: nykyistä Julius-järjestelmää pidetään vaikeana käyttää.
- Yksiköiden välinen tiedonkulku: varausasioihin liittyvä yhteistyö on hajanaista ja vastuut epäselviä.
- Valtuustosalin ja muiden erityistilojen vuokrauskäytännöt: puuttuvat säännöt, hinnoittelu ja vastuukuvaukset hankaloittavat hallinnointia.
- Verkkosivujen rakenteellinen kehittäminen: tiedon löydettävyys ja navigointi vaativat selkeyttämistä.

KAAVIO 6. Kaavio esittää Pornaisten kunnan tilojen vuokrausprosessiin liittyviä lyhyen ja pitkän aikavälin kehittämiskohteita. (Veikkanen, 2025)

5. Kehitä ja tuota

Opinnäytetyön kehittämisvaiheen tavoitteena oli siirtyä tutkimus- ja analyysivaiheessa tunnistettujen haasteiden ratkaisemiseen palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen.

Aiemmin toteutettujen haastatteluiden ja nykytilakartoituksen pohjalta oli tunnistettu useita varaus- ja vuokrauskäytäntöihin liittyviä epäkohtia ja kehitystarpeita.

Kehittämisvaiheen tarkoituksena oli jalostaa näitä löydöksiä edelleen yhdessä kunnan viranhaltijoiden kanssa sekä tuottaa konkreettisia ratkaisuehdotuksia palveluprosessien sujuvoittamiseksi.

Kehittämistyön kulmakiviä oli työpajan järjestäminen, jossa kunnan keskeiset toimihenkilöt pääsivät osallistumaan yhteiseen keskusteluun varaus- ja vuokrauskäytäntöihin liittyvistä asioista. Työpaja toimi alustana, jossa viranhaltijat saivat

mahdollisuuden jakaa näkemyksiään, tunnistaa kehittämiskohteita sekä tuottaa yhdessä konkreettisia ratkaisuja. Tämän lisäksi työpajassa käsiteltiin Pornaisten kunnan uusittujen verkkosivujen saavutettavuutta sekä tiedonkulun ja viestinnän haasteita, jotka nousivat esiin tutkimusvaiheessa.

Tässä luvussa on esitelty työssä käytetyt menetelmät sekä työpajan suunnittelu että toteutus. Menetelmiksi valikoituivat palvelumuotoilussa yleisesti käytetyt työkalut, samankaltaisuuskaavio, jonka avulla havaintoja jäsenneltiin ja työpaja.

5.1 Samankaltaisuuskaavio

Samankaltaisuuskaavio (affinity diagram) luotiin jo 1960-luvulla, japanilaisen antropologin Jiro Kawakitan toimesta, minkä vuoksi kaavio tunnetaan yleisesti myös KJ metodina. Samankaltaisuuskaavio on visuaalinen työkalu, jonka avulla kerättyä aineistoa voidaan jäsennellä ja ryhmitellä selkeämpään kokonaisuuteen. Menetelmän tarkoituksena on tunnistaa haastatteluissa, havainnoissa ja muussa tiedonkeruussa esiin nousseita yhteneväisyyksiä sekä koota toistuvia asioita yhteen. Kuva auttaa hahmottamaan keskeisiä teemoja, ongelmakohtia ja kehitystarpeita, mikä helpottaa aineiston analysointia ja jatkokehitystyötä. (thedecisionlab.com)

Tässä opinnäytetyössä samankaltaisuuskaavion rakentamiseen käytettiin digitaalista Miro-alustaa, joka tarjosi visuaaliset ja joustavat työkalut havaintojen jaotteluun. Miro on pilvipohjainen visuaalinen yhteistyötila, joka tarjoaa valkotaulun ideoiden, kaavioiden, asiakaspolkujen luomiseen. Sen avulla yhteisöt voivat työskennellä yhdessä eri paikoista reaaliajassa, mikä tukee yhteiskehittämistä. (Miro.com) Miro mahdollisti aineiston jäsentelyn ja visuaalisen esittämisen niin, että samanlaiset havainnot koottiin yhteen. Tämä auttoi tutkimuksen analyysivaiheessa nostamaan esiin olennaisia teemoja ja selkeyttämään laajaa aineistoa.

Työpajan yhteydessä esittelin osallistujille samanlaisuuskaavio lyhyesti. Kaavion 7 alkuperäinen muoto oli kuitenkin niin laaja ja monimutkainen että, työpajaa varten visualisoitiin selkeämpi ja helpommin hahmotettava kalanruotokaavio, kaavio 8.

Työpajaesitystä varten koottiin samanlaisuuskaavion pohjalta tiivistetty ja visuaalisesti jäsenellyn malli, joka muistutti kalanruotoa. Poimittiin kaaviosta olennaisimmat kohdat ja yhdisteltiin keskeisimpiä havaintoja, jotta osallistujien olisi vaivatonta seurata ja ymmärtää teemoja ja haasteita, joita tutkimusaineistosta havaittiin.

Tämän esityksen avulla pystyttiin työpajassa tarkastelemaan Pornaisten kunnan tilavarausprosessien keskeisiä ongelmakohtia sekä keskustelemaan niistä systemaattisesti. Kalanruoto kaaviossa 8 toimi keskustelun tukena, mahdollistaen yhteisen ymmärryksen ja luoden pohjaa ideointi vaiheelle.



KAAVIO 8. Oikea haaste, koonti haasteista selkeyttämään työpaja työskentelyä.

(Veikkanen, 2025)

5.2 Työpaja

Työpaja sai alkunsa tarpeesta syventää haastatteluissa ja havainnoinnissa esiin tulleita teemoja ja löytää ideoita vuokraus- ja varausasioiden haasteisiin. Työpajan päätavoite oli luoda tila, jossa viranhaltijat voisivat yhdessä keskustella rakentavasti vuokraus- ja varausasioiden nykytilasta sekä tiivistää yhteistyötä, myös tulevaa monitoimihallin käyttöönottoa ajatellen. Työpajan tarkoitus oli paitsi tunnistaa näitä kommunikaation ongelmakohtia, myös etsiä konkreettisia ratkaisuja viestinnän ja tiedonkulun parantamiseen. Haasteet näkyvät kuntalaisille ja asiakkaille muun muassa siinä, että vuokrattavista tiloista on vaikea saada ajantasaista ja selkeää tietoa. Tiedon pirstaleisuus ja epäselvät toimintatavat luovat haasteita sekä varaajille että kunnan omalle henkilökunnalle. Tehokas sisäinen viestintä ei ainoastaan helpota yksiköiden välistä yhteistyötä, vaan myös selkeyttää ulospäin suuntautuvaa viestintää, tehden vuokraus- ja varausprosesseista käyttäjäystävällisempiä kuntalaisille ja toimihenkilöille.

5.2.1 Työpajan aikataulun ja rakenteen suunnittelu

Työpajan suunnittelu käynnistyi syksyllä 2024 sen jälkeen, kun haastatteluista ja nykytilatutkimuksesta saatu aineisto oli analysoitu. Ideointityöpajan ajankohdaksi sovittiin 28.2.2025 klo 14–16 Pornaisten valtuustosali ja sen kokonaiskestoksi määriteltiin kaksi tuntia.

Työpaja aloitettiin opinnäytteen tekijän, opinnäytetyön ja sen tavoitteiden esittelyllä, johon varattiin 5-10 minuuttia. Tämän jälkeen käytiin läpi työssä hyödynnetty tuplatimantti-malli (Double Diamond) ja sen keskeiset periaatteet joihin työ nojaa.

Haastatteluista ja havainnoinnista koottu samanlaisuuskaavio (affinity diagram) esiteltiin lyhyesti osallistujille. Sen pohjalta laadittiin visuaalinen kalanruotokaavio, johon koottiin keskeisimmät teemat ja haasteet. Näiden avulla osallistujat saivat kokonaiskuvan työpajan kannalta keskeisistä kehitysalueista. Tämän jälkeen käytiin läpi työpajan tavoitteet, jotka tiivistyivät teemaan "Kohti toimivampaa asiakaskokemusta." Läpikäyntiin varattiin aikaa noin 30 minuuttia.

Seuraavaksi siirryttiin ideointivaiheeseen, jossa käytettiin mukailtua Crazy 8s-menetelmää (edellakavijat.fi). Menetelmä on nopea ja tehokas tapa tuottaa suuri määrä ideoita lyhyessä ajassa. Ideointivaiheen jälkeen osallistujat jaettiin pienempiin ryhmiin, joissa ideoita arvioitiin ja niistä käytiin keskustelua. Ideointiin ja keskusteluun varattiin yhteensä 30 minuuttia.

Tämän jälkeen pidettiin 5–10 minuutin tauko. Tauon jälkeen palattiin yhteiseen keskusteluun, jossa koottiin ja jalostettiin esiin nousseita ideoita. Tavoitteena oli synnyttää oivalluksia ja uusia näkökulmia varaus- ja vuokrausprosessien kehittämiseen. Yhteiselle keskustelulle varattiin 30 minuuttia.

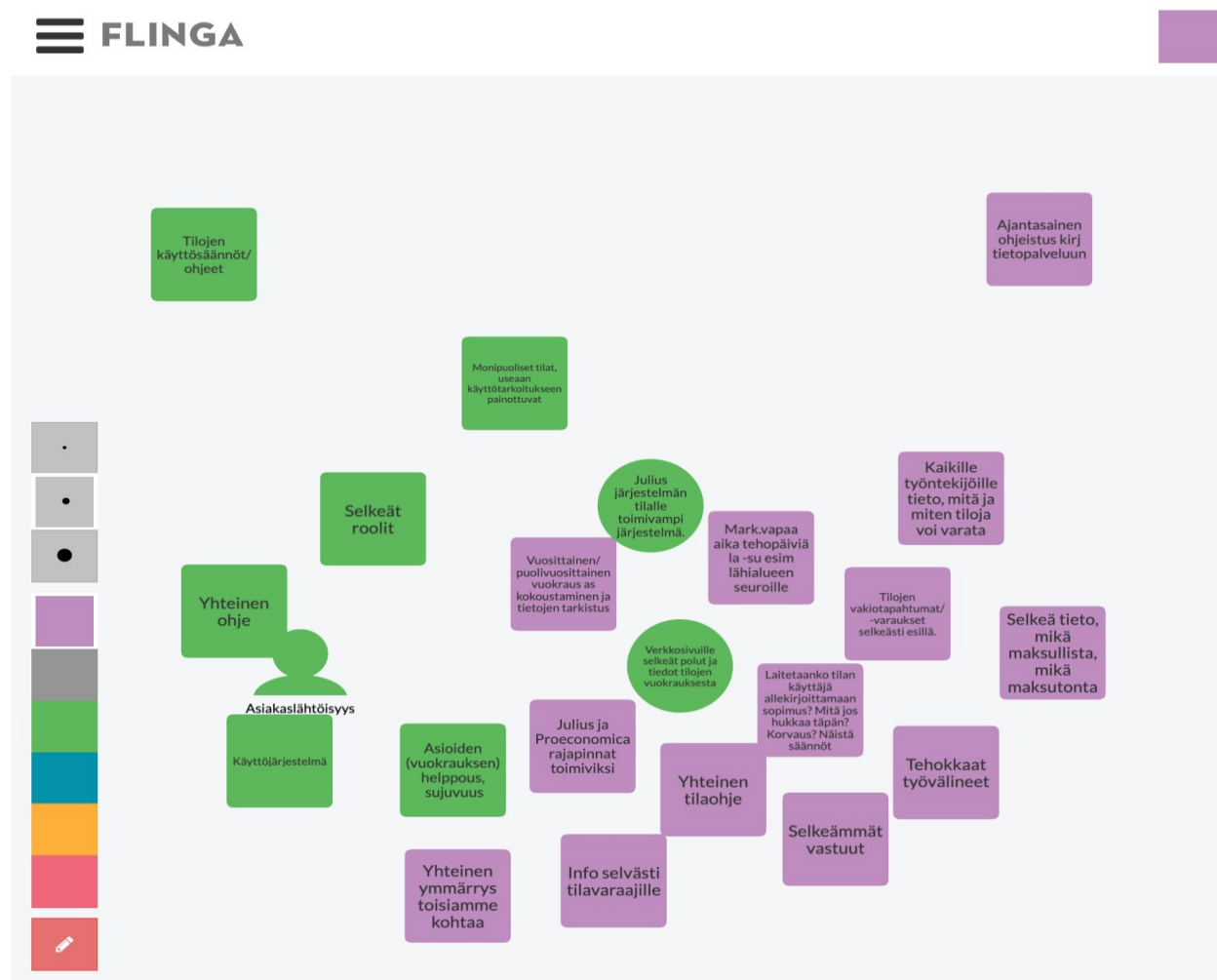
Työpajan toisessa osassa keskityttiin Pornaisten kunnan verkkosivujen käytettävyyden arviointiin. Osallistujat tarkastelivat ja vertailivat uudistettuja verkkosivuja erityisesti käytettävyyden, sisällön ja tiedon löydettävyyden näkökulmasta. Tämä vaihe tarjosi konkreettisia kehitysehdotuksia verkkosivujen toimivuuden ja asiakaskokemuksen parantamiseksi.

Työpaja päätettiin yhteenvetoon ja kiitoksiin. Yhteenvedon yhteydessä osallistujilla oli mahdollisuus esittää loppukeskustelussa omia havaintojaan ja ajatuksiaan jatkokehitystyön tueksi. Loppuosuudessa käytiin vielä yhdessä läpi verkkosivujen sisältö ja koottiin työpajan keskeiset havainnot yhteen.

5.2.2 Työpajan toteutus

Työpajan toteutus poikkesi alkuperäisestä suunnitelmasta, koska osallistujamäärä supistui suunnitellusta. Paikan päällä osallistui kolme henkilöä ja etäyhteyden kautta yksi, kaikki osallistujat olivat kunnan toimihenkilöitä: kuntakehityspäällikkö, vapaa-ajanpalveluiden päällikkö, kirjastoimenjohtaja sekä hallinto- ja talousjohtaja. Osallistujamäärä oli rajallinen, pienryhmätyöskentely ei ollut tarkoituksenmukaista. Sen sijaan hyödynsimme muokattua Crazy 8 -menetelmää, jossa jokaisella oli hetki aikaa ideoida itsenäisesti. Keräsimme ideat ja ajatukset Flinga-digitaaliselle valkotaululle, josta kaikki pystyivät seuraamaan ideointia reaaliaikaisesti. Jokainen pystyi syöttämään valkotaululle omia ajatuksiaan omasta puhelimesta. Pienryhmätyöskentelyn sijaan

käytiin vilkasta keskustelua esiin nousseista asioista. Vaikka pääasiallinen ajatus oli ideoida ratkaisuja, keskustelun myötä nousi esiin uusia näkökulmia haasteisiin, joita ei ollut aiemmissa haastatteluissa vielä tunnistettu. Seuraavassa kuvassa 3 voidaan havaita ajatuksia, joita kerättiin työpajassa.



KUVA 3. Kuvakaappaus. Millaisilla toimilla palveluja voitaisiin parantaa? (flinga.fi, Veikkanen 2025)

Yksi työpajan keskeisimmistä tavoitteista oli kommunikaation avaaminen vuokraustoiminnan ympärillä. Aiemmin jokainen toimija oli hoitanut vuokrausasioita pitkälti itsenäisesti ja vain minimaalisella yhteistyöllä kollegoiden kanssa- “ei ole haluttu rasittaa toista”. Työpajan aikana osallistujat pohtivat, milloin viimeksi vuokraus- ja

varausasioiden äärelle oli kerääntynyt. Tämä vei suoraan toiseen tavoitteeseen: yhteistyön vahvistaminen. Jo lyhyen keskustelun aikana syntyi oivallus siitä, että

kalenterinäkömää, joka oli käytössä Ponussa eli Pornaisten nuorisotalossa voisi itse asiassa olla hyödyllinen työkalu kirjaston tilavarausprosessien hallinnoinnissa ja selkeyttäisi asiakkaiden käyttämää näkömää. Kommunikaation ja yhteistyönäiseksi viranhaltijoiden tulisi lisätä sisäistä ymmärrystä vuokraus- ja varauskäytänteistä, jotta palveluita voitaisiin yhdessä kehittää kohti sujuvampaa ja asiakaslähtöisempää kokemusta.

Esiin noussut keskeinen asia oli tarve varauskäytänteiden ohjeistukselle, esimerkiksi koottuun tiedostoon ajantasaisista tilatiedoista. Tällaisen ohjeistuksen koettiin parantavan palvelun laatua ja helpottavan kuntalaisten neuvontaa, sillä sen avulla jokainen työntekijä voisi ohjata asiakkaan oikean henkilön puoleen. Kirjastoon ehdotettiin manuaalista kansiota, josta kirjaston työntekijöiden olisi helppoa tarkastaa ajantasaiset tiedot eri tilojen vuokrauksesta. Kirjasto on yksi kunnan keskeisimmistä asiakaspalvelupisteistä, ja sieltä kysytään usein monenlaisia kuntaan liittyviä asioita, joten selkeä ja helposti saatavilla oleva ajantasainen tieto koettiin tärkeäksi.

Ongelmaksi nousi kuitenkin se, että esimerkiksi valtuustosalilla ei ole olemassa selkeitä hinnoittelu- tai sääntöpäätöksiä. Niiden laatiminen edellyttäisi perusteellista valmistelua sekä hyväksyntää valtuustolta, ja ne tulisi rakentaa kunnallislain säädännön mukaisesti. Keskustelussa heräsi kysymys, mille toimialalle asian valmistelu kuuluisi. Esille nostettiin mahdollisuus käsitellä asiaa tulevissa valtuuston kokouksissa.

Muodostuneen näkemyksen mukaan ensisijaisen tärkeää olisi laatia perusohjeistus siitä, kuka vastaa mistäkin tilasta. Alkuvaiheessa riittäisi, että ohjeistus sisältää oikeiden toimihenkilöiden nimet, vastualueet ja yhteystiedot, mikä jo itsessään parantaisi asiakaskokemusta. Pidemmällä aikavälillä ohjeistusta tulisi kehittää kattavammaksi, sisältämään muun muassa vuokraajan ja vuokranantajan vastuut sekä velvollisuudet, sopimus pohjat ja säännöt, jotta prosessit olisivat läpinäkyviä ja sujuvia kaikille osapuolille.

Yhteisen ohjeistukseen puute näkyy muun muassa vaihteen toiminnassa, joka on ulkoistettu. Työpajassa nousi esiin useita esimerkkejä tilanteista, joissa vaihde oli ohjannut puhelut väärille toimihenkilöille, mikä oli aiheuttanut turhautumista sekä asiakkaille että työntekijöille. Vaihteen toiminta koettiin ongelmalliseksi juuri siksi, ettei sillä ollut käytössä kunnollista ajantasaista ohjeistusta siitä, kenelle asiat kuuluvat. Tämä korostaa entistä enemmän tarvetta yhtenäiselle ja helposti saavutettavalle ohjeistukselle, joka auttaisi varmistamaan, että asiakkaat ohjataan suoraan oikealle taholle ilman turhia välikäsiä.

Tutkimuksen tekijä on esittänyt ratkaisuksi valtuustosalin vuokraukseen, että kunnan verkkosivuilla kerrottaisiin selkeästi, kuka vastaa tilan vuokrauksesta. Tämä helpottaisi kuntalaisten ja asiakkaiden yhteydenottoja, jolloin he voisivat tavoittaa suoraan oikean toimihenkilön. Samalla se vähentäisi turhia edestakaisin yhteydenottoja ja ehkäistäisiin päällekkäisiä varauksia.

Valtuustosalia käytetään ajoittain ilman virallista varausta, joka ei näy missään järjestelmässä. Näissä tapauksissa vastuut ja velvollisuudet koettiin ongelmallisiksi. Tämän hallitsemiseksi tarvitaan selkeä säännöstö, joka määrittelee vuokraajien velvollisuudet ja vastuut kuntalain mukaisesti. Lisäksi tulee laatia vaadittavat asiakirjat kuten vuokrasopimus pohja sekä hinnasto. Näiden avulla voitaisiin varmistaa vuokraajille tasapuolinen kohtelu sekä tarjota nopeampaa ja tehokkaampaa palvelua, joka säästää sekä asiakkaan että viranhaltijan aikaa. Sopimus turvaa asiakkaan ja työntekijän, oikeudet ja velvollisuudet.

Vapaa-aikatoimessa Julius-järjestelmän rinnalle on otettu käyttöön Hellevi-järjestelmä, jota hyödynnetään esimerkiksi ryhmäliikuntavarausten tekemisessä. Aiemmissa haastatteluissa Julius on koettu hankalaksi käyttää sekä asiakkaiden että työntekijöiden keskuudessa, ja sen tilalle on toivottu selkeämpää ja toimivampaa ratkaisua.

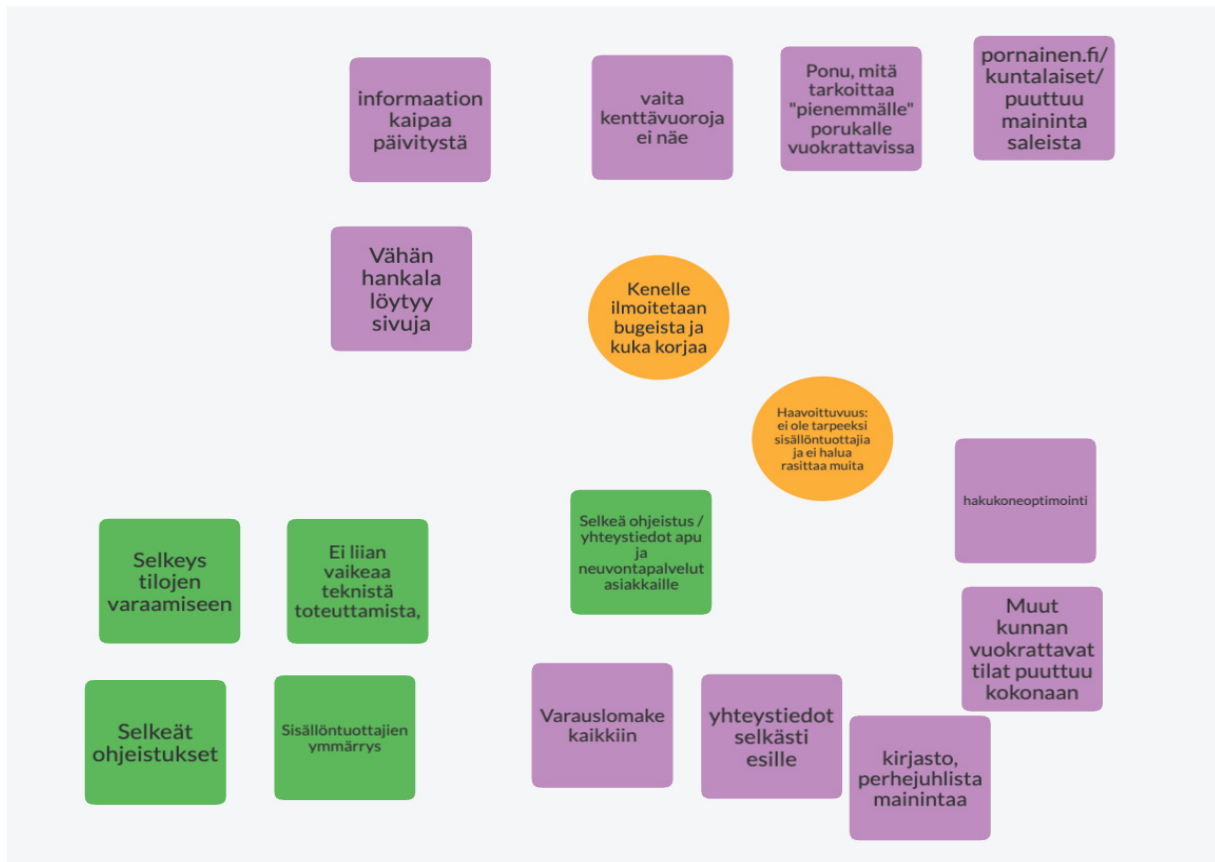
Toistaiseksi sopivaa korvaajaa ei kuitenkaan ole löytynyt, minkä vuoksi Hellevi on otettu käyttöön täydentävänä järjestelmänä Juliuksen rinnalle. Digitaalisten työkalujen tehokkaampi hyödyntäminen voisi parantaa tiedonkulkua ja tehostaa varausprosessia,

mutta samalla on tärkeää varmistaa, ettei se heikennä henkilökohtaista viestintää ja yhteistyötä organisaation sisällä.

Työpajan toisessa osuudessa käytiin läpi Pornaisten kunnan uudistettuja verkkosivuja, vuokrausasioiden osalta. Tutkimuksen tekijälle oli tärkeää kuulla, oliko verkkosivu-uudistus parantanut vuokrattavien tilojen saavutettavuutta ja informatiivisuutta. Kokosimme ajatuksia Flinga (flinga.fi) alustalle, seuraavasta kuvasta 4 voimme tarkastella saatuja ajatuksia.

Aiheeseen pureuduttiin kysymysten kautta;

1. Onko informaatio tarpeeksi selkeää?
2. Informaation sisältö?
3. Verkkosivujen käytettävyys?
4. Puuttuuko kokonaan jotain?
5. Kehitysideoita?



KUVA 4. Kuvakaappaus. Kuvassa 4 voidaan tarkastella kysymysten herättämiä ajatuksia. (flinga.fi, Veikkanen, 2025)

Tämän jälkeen jatkettiin keskustellen ja käydyssä keskustelussa seuraavia seikkoja nousi esiin:

- Verkkosivujen sisällön selkeyttäminen: Ajantasaisen tiedon päivittäminen verkkosivuille on tarpeen. Uusi sivusto on rakennettu vanhan tiedon pohjalle, olennaiset tiedot on siirretty sellaisenaan ilman päivitystä. Tällaisen uudistuksen yhteydessä olisi hyvä tarkastaa edes perusasiat.
- Vuokrattavien tilojen tiedot: Merkittävä uudistus on se, että suurin osa vuokrattavista tiloista on koottu yhden otsikon alle. Tämä helpottaa asiakkaiden tiedonhakuja kunnan palveluista. Kuitenkaan kaikkia vuokrattavia tiloja ei ole saatu samaan paikkaan.

- Yhteystiedot: Vuokrattavilla tiloilla on useita toimihenkilöitä, jotka vastaavat eri tilojen toiminnoista. Jokaisen tilan omalla välilehdellä yhteys henkilön tiedot on sijoitettu eri paikkaan sivua. Asiakkaan on vaikea löytää tarvittava vuokraajan tietoja. Yhteystietojen selkeyttämiseen tarvitaan parannusta, esimerkiksi asemoimalla tiedot aina samaan paikkaan sivulla tai käyttämällä johdonmukaisesti graafista elementtiä, jonka sisältä aina löytyy yhteystieto.
- Tiedot tilojen kapasiteetista: Jo laki määrittelee kuinka paljon missäkin tilassa saa olla henkilöitä. Henkilömäärät pitäisi ilmoittaa vuokraajille tarkasti. Tällä hetkellä käytetyt termit "pienemmät tilaisuudet" on epäselvä, eikä anna riittävää tietoa tilan soveltuvuudesta vuokraajan tarpeisiin.
- Navigointi verkkosivuilla: Verkkosivuilla liikkuminen on epäloogista, tietoa joutuu etsimään. Rakenteen selkeyttäminen parantaisi käyttökokemusta.
- Sisällöntuottajille/viranhaltijoille parempi ymmärrys materiaalityypistä: Sivuston sisällöntuottajien tulisi paremmin ymmärtää, millaista tietoa asiakas kaipaa, kuinka se kannattaa esittää, että sivusto olisi informatiivinen ja selkeä.

Edellä mainittujen keskustelussa esille nousseiden huomioiden perusteella käytettävyyden parantaminen vaatii jatkokehitystä. Erityisesti selkeämmät yhteystiedot, tilakohtaiset kapasiteetit sekä paremmin jäsenneily verkkosivun rakenne tukisivat asiakaskokemuksen parantamista. Seuraavassa kuvassa 5 esitellään Pornaisten kunnan uudistetun verkkosivun vuokrausta koskeva kokoomasivu, joka on kehitystyön keskiössä.

Vuokrattavat ja varattavat tilat Pornaisissa



Isojärven leirimaja



Nuorisotalo Ponu



Liikuntapaikkojen varaus



Kirjaston varattavat tilat



Yhdistystalo Pytinki

KUVA 5. Esimerkkejä Pornaisten kunnan vuokrattavista kohteista. (pornainen.fi)

5.2.3 Työpajan johtopäätökset

Työpajan tulokset toivat esiin keskeisiä kehittämistarpeita Pornaisten kunnan tilavaraus- ja vuokrausprosesseista sekä verkkosivujen käytettävyydestä. Ensimmäisessä osassa työpajaa korostui yhteisen ohjeistuksen ja sisäisen kommunikaation puute, mikä vaikeuttaa viranhaltijoiden työskentelyä. Osallistujat tunnistivat tarpeen laatia selkeä ohjeistus ja yhteinen tietopankki, esimerkiksi digitaaliselle ja/tai manuaaliselle alustalle. Tämän avulla vaihde ja kirjaston asiakaspalvelijat voivat antaa ajantasaista tietoa ja ohjata asiakkaita oikeille henkilöille.

Työpajassa keskusteltiin myös hinnoitteluperiaatteiden läpinäkyvyydestä ja puutteesta tietyissä tiloissa, minkä koettiin aiheuttavan epäselvyyttä vastuissa ja varauksissa. Näiden ratkaisemiseksi tulee laatia säännöstö, joka huomioi kuntalainsäädännön, tämä edistää tasapuolista ja läpinäkyvää toimintaa kaikille osapuolille. Lisäksi todettiin, että vaikka digitaaliset työkalut tehostavat tilavuokraus- ja varausprosesseja, on samalla muistettava huolehtia yhteistyön säilymisestä ja parantamisesta.

Työpajan toinen osuus, jossa tarkasteltiin verkkosivuja, osoitti että rakenteen ja sisällön selkeys on ratkaisevaa asiakaskokemuksen kannalta. Osallistujat pitivät tärkeänä selkeämpää rakennetta ja yhtenäisiä tietoja, jotta sivusto palvelisi paremmin kuntalaisia ja henkilöstöä.

Kokonaisuutena työpajan tulokset kertovat, että Pornaisten kunnassa tarvitaan yhteisiä toimintamalleja, parempaa sisäistä koordinaatiota ja käyttäjälähtöistä viestintää. Näiden avulla voidaan parantaa asiakaskokemusta ja tehostaa työnjakoa. Seuraavasta kaaviosta 9, voidaan tarkastella kuinka keskustelu tuotiin työpajan lopuksi yhteen.



KAAVIO 9. Työpajan yhteydessä esitetty yhteenveto. (Veikkanen, 2025)

5.3 Asiakaspolku

Sidosryhmien ja toimialojen on helpompi hahmottaa asiakaspolun kautta asiakkaiden toimia. Se toimii keskustelun ja päätöksenteon tukena, kun halutaan kehittää palveluita käyttäjälähtöisesti ja tietoon perustuen. (Tuulaniemi, 2011) Pornaisten kunnan tilavarausprosessien tarkastelussa asiakaspolku mahdollisti palvelun haasteiden tunnistamisen sekä viranhaltijoiden, että asiakkaiden näkökulmien rinnakkaisen tarkastelun. Menetelmä auttoi selkeyttämään, miltä palvelu näyttäytyy asiakkaalle ja missä kohdassa prosessi tarvitsee selkeyttämistä.

Menetelmän käyttö vahvisti työn käyttäjälähtöisyyttä ja loi pohjaa ideointivaiheessa syntyneille kehitysehdotuksille. Havainnoinnista, haastatteluista ja nykytilan analyysistä kerätyn tiedon pohjalta rakennettiin asiakaspolku, joka toimi työkaluna tarkastella varausprosessin kriittisiä pisteitä. Sen avulla pystyttiin tunnistamaan varausprosessin eri vaiheet (löydettävyys, saatavuus, yhteydenotto...) sekä niihin kulminoituvat haasteet ja vastuut. Polku toimi ideoinnin runkona, yhdellä silmäyksellä oli mahdollista saada kokonaiskäsitys varauksen kulusta. Se auttoi kohdentamaan ratkaisut (yhtenäiset tilakortit, laaja ja suppea, kalenterilinkki ja vastuuhenkilöt selkeästi näkyviin, ensisijainen varauskanava) niihin kohtiin, joissa vaikutus asiakaskokemukseen ja viranhaltijoiden työkuormaan on suurin. Kuva kokonaisuutena löytyy liitteistä.

1. Tarpeen herääminen - harrastetila-, kokous-, näyttelytila

Asiakas tunnistaa tarpeen tilan hankkimisesta tarvitsemaansa käyttötarkoitukseen. Tyypillinen reitti selvittää saatavilla olevia tiloja on Google-haulla → kunnan verkkosivuilta. Tunnetila on odottava ja epävarma: löytyykö oikea tietoa, löytyykö kaikista saatavilla olevista tiloista tietoa. Tämän vaiheen haaste on tiedon hajanaisuus ja puutteellisuus. Ratkaisuksi esitetään yksi laskeutumissivu, joka on otettu käyttöön nettisivu uudistuksessa. Tämän sivun kautta kaikki tilat avautuisivat saman tilakorttipohjan kautta.

2. Tiedonhaku- "Onko tila sopiva meidän käyttötarkoitukseemme?"

Asiakas vertailee muutamia vaihtoehtoja. Hän tarvitsee selkeän näkymän tilan toiminnoista kapasiteetti (istuen/seisten), hinta alkaen, sijainti, esteettömyys,

yhteyshenkilö. Turhautumista aiheuttaa epäselvä terminologia “pienemmät tilaisuudet”. Yhtenäinen tilakortti poistaa epäselvyyksiä ja mahdollistaa vertailun.

3. Valinta ja saatavuus - “Keneen otan yhteyden ja onko tila vapaana?”

Saatavuus ei ole selkeästi esitetty eikä vastuuhenkilön tiedot ole helposti saatavissa. Tämä johtaa puhelin-/sähköpostiralliin ja lisää viranhaltioiden neuvontakuormaa. Suositus: näytä kalenterinäkyvä vuokraajalle, jos se on mahdollista. Vastuuhenkilön yhteystiedot selkeästi näkyviin jokaiselle tilalle.

4. Yhteydenotto/varaus - “Miten jätän pyynnön oikein?”

Monikanavaisuus (Julius, Hellevi, lomake, sähköposti, puhelin) aiheuttaa kaksoissyöttöä ja lisää päällekkäisvarausten mahdollisuutta. Ehdotus: Määrittele ensisijainen yhteydenottokanava per tila ja tee selkeä ohje. Tavoitteena että asiakas saa palvelua mahdollisimman nopeasti.

5. Vahvistus ja maksut – “Onko varaus kunnossa, mitä se maksaa?”

Epäselvät ehdot heikentävät kokemusta. Ehdotus: mallipohjainen vahvistusviesti, jossa asiakkaan tapauskohtaiset tiedot ja laskutuksen säännöt.

6. Ennakko-ohjeet - “miten pääsen sisään ja mitä varusteita on?”

Suositus: yksi ennakko-ohje (PDF), joka on mobiiliystävällinen. Selkeästi listattuina avaimet/koodit, opastekuvat, pysäköinti, varustelu ja vastuut.

7. Saapuminen ja käyttö - “toimiiko kaikki paikan päällä?”

Yleisimpiä haasteita ovat avainten nouto ja löytyykö tilasta tarvittavat asiat. Sekä tilasta että tilakortista tulee löytyä päivystysnumero, josta saa tarvittaessa neuvoja.

8. Tapahtuman aikainen tuki - “Kenelle soitan, jos jokin ei toimi?”

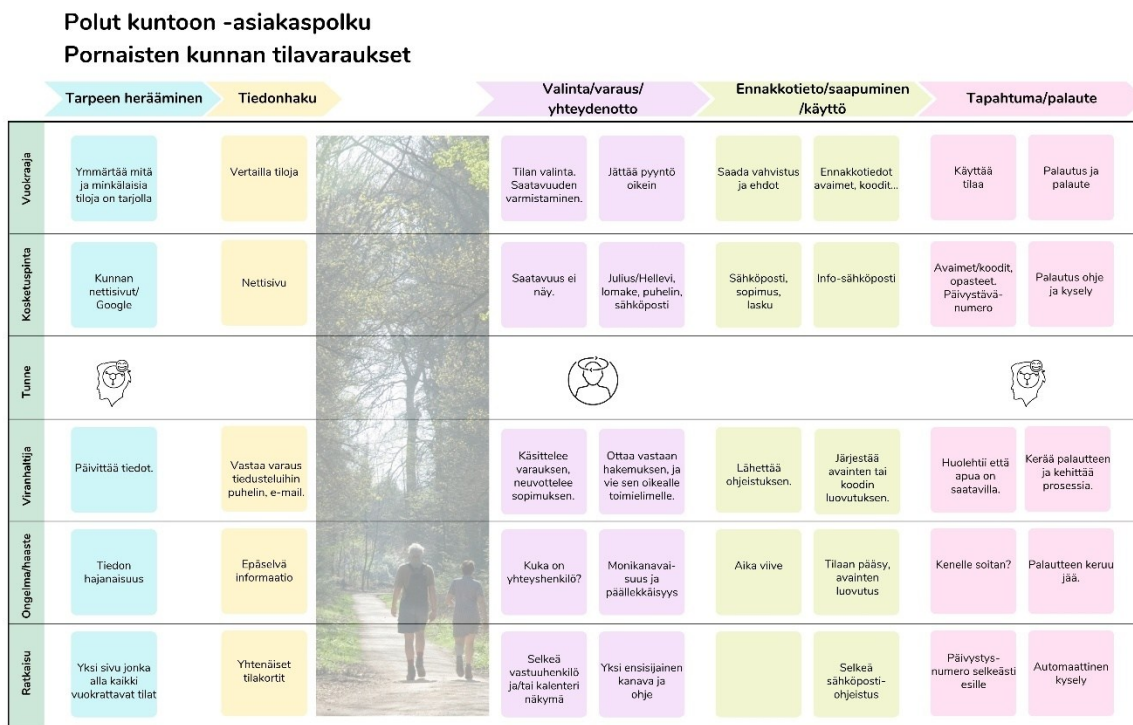
Päivystysnumeron puute johtaa hermostuneisiin soittoihin väärille tahoille. Yksi selkeä päivystysnumero; tieto esillä tilakortissa, vahvistuksessa ja tilassa.

9. Palautus ja palaute - "Miten palautan avaimet ja annan palautetta?"

Palautus ja vahinkoilmoitukset tulee ohjeistaa yksiselitteisesti. Palautteen keruu jää helposti pois – siksi on hyvä lähettää automaattisesti lyhyt kysely tapahtuman jälkeen.

Poikkileikkauksena voidaan havaita, että tunteet vuokrauspalveluita kohtaan vaihtelevat innostuksesta epävarmuuteen. Mitä aiemmin epävarmuus saadaan pois, sitä sujuvampi on palvelukokemus ja vähemmän neuvontaa tarvitaan, vapautuu aikaa muuhun.

Kaaviossa 10 on kuvattu Pornaisten kunnan varaustilanteiden asiakaspolku.



KAAVIO 10. Asiakaspolku, Pornaisten kunnan tilavaraukset. (Veikkanen, 2025).

5.4 Ideointi

Tilakortti on muotoilun ideointivaiheessa syntynyt kehittämisajatus, jonka tarkoituksena on selkiyttää viranhaltijoiden toimia ja yhdenmukaistaa Pornaisten kunnan tilavaraus- ja vuokrausprosessiin liittyvää viestintää ja tiedon hallintaa. Suppea ja laaja tilakortti kokoavat palveluihin liittyvää olennaista tietoa helposti hahmotettavaksi ja käyttäjäystävälliseen muotoon.

Tilakortti kokoaa palveluun liittyvän tiedon yhteen paikkaan, josta se on helposti saavutettavissa ja hahmotettavissa. Sen avulla niin viranhaltijat kuin vuokraajat, voivat saada nopean kokonaiskuvan tiloista. Palvelumuotoilun näkökulmasta se toimii näkyvänä rajapintana, joka tukee parempaa käyttäjäkokemusta ja organisaation sisäistä kommunikaation sujuvuutta (Tuulaniemi, 2011).

Suppea tilakortti nettisivuille olisi osa asiakaslähtöistä palvelumuotoilua. Kaaviosta 11 voidaan tarkastella ehdotettua sisältöä suppealle tilakortille. Jo tiedonhankintavaiheessa vuokraaja saa selkeän, mutta kattavan kuvan siitä, millaisia tiloja on tarjolla, mikä tuottaa lisäarvoa asiakkaan edetessä asiakaspolulla. Tilakortti kokoaa yhdelle sivulle tilan olennaisimmat tiedot, helpottaa asiakkaiden ja vuokraajien ymmärrystä tilojen ominaisuuksista, saatavuudesta ja käyttötarkoituksesta. Keskeistä on johdonmukaisuus: jokaisella tilasivulla tiedot esitetään aina samassa järjestyksessä ja samassa paikassa, jotta käyttäjät voivat vertailla vaivattomasti kohteiden kapasiteetteja ja käyttötarkoituksia. Kortista tulee ilmetä tärkeimmät tiedot selkeästi ja yksiselitteisesti. Minimisisältö on: vuokrauksesta vastaavan henkilön yhteystiedot, tilan nimi, lyhyt 3-4 virkkeen kuvaus pääkäyttötarkoituksesta, kapasiteetti (istuen/seisten), hinta alkaen, sijainti sekä esteettömyystiedot.

VAPAA-AIKA

TILAVARAUKSET PORNAINEN, KOULUJEN SALIT

Kapasiteetti: istuen [täytä] / seisten [täytä]

Koko: [m²]

Varustelu: Wi-Fi, pukuhuoneet

Esteettömyys: kyllä.

Sallitut käyttötarkoitukset: juhla, urheilu, kokous

Hinnat: tiivis taulukko

Muuta tietoa: Lyhyt kuvaus tilasta tai sen toiminnoista, noin 3-4 virkettä max.

Varaus ja yhteystiedot:

yhteyshenkilö, rooli, puh. 050 1234 123

yhteyshenkilö@pornainen.fi

KALENTERI - linkki

KAAVIO 11. Suppea tilakortti, esittelee selkeästi palveluun liittyvät olennaiset tiedot. (Veikkanen, 2025).

Laajan tilakortin kaaviossa 12 tarkoitus on toimia työvälineenä kaikille tilavarausten parissa työskenteleville, erityisesti kirjaston asiakaspalveluun, jonne asiakkaat voivat poiketa kysymään varauksista, sekä vaihteelle, jotta väärin ohjautuvien yhteydenottojen virta saadaan katkaistua. Ajantasaiset digitaaliset ja manuaaliset kansiot mahdollistavat nopean tarkastuksen: tilojen tiedot, oikea vastuhenkilö ja reitti lisätiedon saamiseksi.

Tällä hetkellä Pornaisten kunnan vaihteella on puutteelliset tiedot siitä kenen toimialueeseen mikäkin varausasia kuuluu ja se kuormittaa viranhaltijoita- laaja tilakortti korjaa tämän ongelman. Laajasta tilakortista henkilöstölle sisällöstä tulisi löytyä ainakin seuraavat kohdat:

TILAVARAUKSET

PORNAINEN, KOULUJEN SALIT



Kapasiteetti: istuen [täytä] / seisten [täytä]

Koko: [m²]

Varustelu: Wi-Fi, AV-näyttö/projektori, äänentoisto, mikrofonit, fläppitaulu, keittiö, pukuhuoneet jne.

Esteettömyys: sisäänkäynti, esteetön WC, induktiosilmukka tms.

Sallitut käyttötarkoitukset: [lista] Juhla, urheilu, kokous

Käyttöajat: [päivä/ilta/viikonloppu]

Hinnat: tiivis taulukko

Lisämaksut / pantit: siivous, AV-tuki, avainpantti

Peruutusehdot: lyhyt tiivistelmä + linkki täysiin ehtoihin

Saapuminen ja pysäköinti: julkinen liikenne, pysäköinti, sisäänkäynti

Liitteet: -pohjapiirros (PDF)

- esteettömyyskuvaus (PDF)

- vuokraus- ja varausehdot



KAAVIO 12. Laaja tilakortti, esittelee selkeät palveluun liittyvät kaikki tarvittavat tiedot. Kortti on ensisijaisesti vuokraajien työväline ja tiedonsaantikanava. (Veikkanen, 2025).

5.5 Validointi

Kun asiakaspolku, sekä suppean ja laajan tilakortin mallit olivat valmistuneet, aloitettiin validointitapaamisen suunnittelu. Tapaamisen tavoitteena oli esitellä tutkimuksen keskeiset tulokset käymällä asiakaspolku vaihe vaiheelta läpi sekä tutustumalla tilakorttimallien sisältöihin ja käyttötarkoituksiin. Validointi järjestettiin Teams-tapaamisena 30.1.2026, tapaamiseen osallistuivat Pornaisten kunnan hallinto- ja talousjohtaja sekä kuntakehitysjohtaja.

Tapaamisen alussa esiteltiin opinnäytetyön aikana kehitetty asiakaspolkumalli. Asiakaspolku käytiin läpi vaihe vaiheelta ja samalla avattiin sen lukutapaa: mitä asiakas tekee prosessin eri vaiheissa, millaisia tunteita ja haasteita sekä millaisia teknisiä ja hallinnollisia toimenpiteitä varaaja ja varauksen vastaanottaja käyvät läpi. Asiakaspolun avulla tunnistettiin ne kohdat, joihin opinnäytetyön aikana oli löydetty mahdollisia ratkaisuehdotuksia.

Asiakaspolun tarkastelun jälkeen esiteltiin opinnäytetyössä kehitetyt ehdotukset suppeasta ja laajasta tilakorttimallista. Keskustelussa käytiin läpi, miten tilakortteja voitaisiin hyödyntää kunnan työntekijöiden keskuudessa sisäisenä työvälineenä sekä millä tavoin ne toisivat selkeyttä asiakkaalle varausprosessin aikana. Tilakorttien nähtiin kokoavan hajallaan oleva tieto yhteen, selkeyttävän viestintää ja tukevan yhtenäisten toimintatapojen rakentamista.

Opinnäytetyön haastatteluissa nousi esiin kokemus työn kuormituksesta: viranhaltijat kokivat, että tehtävää on paljon ja tilavaraus- ja vuokrausasioille ei jää käytännössä tarpeeksi aikaa. Tämä heijastuu suoraan uuden kehittämiseen ja uusien toimintamallien käyttöönottoon, toimintamalleja ei ehditä pohtia. Validoinnin yhteydessä esitettiin ratkaisuehdotus, tilakorttien käyttöönottoa ja jatkokehittämistä varten voitaisiin palkata työllistämistuella henkilö tai hyödyntää korkeakouluopiskelijaa. Henkilön tehtävänä olisi kerätä tiloihin liittyvä aineisto, koota se tilakortteihin ja pilotoida korttien käyttöä. Henkilö voisi hyödyntää tässä opinnäytetyössä kehitettyjä tilakorttimallipohjia. Keskustelussa

todettiin, että työllistämistuella palkattava henkilö olisi luonteva ja tarkoituksenmukainen ratkaisu selkeästi rajatun projektin toteuttamiseen. Samalla nousi huoli siitä, että työn ohjaaminen tulisi vaatimaan alkuvaiheessa viranhaltijoiden resurssia, jota jo ennestään on niukalti. Tästä huolimatta nähtiin, että panostus olisi perusteltu, sillä työ toisi pitkällä aikavälillä helpotusta arkeen, selkeyttäisi toimintamalleja ja vähentäisi manuaalista työtä tulevaisuudessa.

Keskustelussa kävi myös ilmi, että tilakorttimalli ei ole täysin uusi toimintatapa osallistujille. Vastaavanlainen malli on käytössä esimerkiksi Lohjan kaupungilla, jossa se on todettu toimivaksi ratkaisuksi. Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että tilakortit ovat realistinen ja toteuttamiskelpoinen kehittämiskokous myös Pornaisten kunnalle.

Validointikeskustelussa korostettiin yhteistyön merkitystä sekä sisäisen kommunikaation tärkeyttä. Todettiin, että on tärkeää parantaa eri toimialojen välistä vuoropuhelua vuokraus- ja varausasioissa. Konkreettisenä keinona nostettiin esiin säännölliset, 1–2 kertaa vuodessa järjestettävät kokoukset koskien tilavarauksia. Kokousten nähtiin lisäävän avointa keskustelua, parantavan tiedonkulkua ja madaltavan kynnystä pyytää apua sekä yhdessä tekemistä.

Opinnäytetyön tekijä toi keskustelussa esiin myös ajankohdan merkityksen. Kehittämistoimien käynnistäminen nähtiin tärkeänä juuri nyt, koska Pornaisiin on suunnitteilla uusia vuokrattavia tiloja. Niiden valmistuminen tulee lisäämään tilavaraus- ja vuokrausasioihin liittyvää työmäärää. Tilakorttien ja yhteisten toimintamallien kehittäminen etukäteen tukee hallittua käyttöönottoa ja ennalta ehkäisee tulevia haasteita.

6. Johtopäätökset

Tässä luvussa kootaan yhteen tulokset ja tarkastellaan niitä suhteessa tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin. Luku etenee kolmessa osassa: Ensin esitellään yhteenveto keskeisistä havainnoista, tämän jälkeen pohditaan tulosten merkitystä, ja lopuksi käydään läpi jatkokehitysajatuksia Pornaisten kunnan tilavaraus- ja

vuokrauskäytänteiden kehittämiseksi. Tavoitteena on muodostaa kokonaiskuva siitä, millaisin toimenpitein toimintaa voidaan kehittää rakentavasti ja asiakaslähtöisesti.

6.1 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia haasteita ja kehittämistarpeita Pornaisten kunnan tilavaraus- ja vuokrauskäytänteissä koettiin sekä kuinka toimintaa voidaan kehittää palvelumuotoilun keinoin. Pääkysymys kohdistui siihen, miten käytäntöjä voidaan kehittää asiakaslähtöisemmiksi ja sujuvammiksi vuokraajille ja viranhaltijoille. Alkuperäinen suunnitelma sisälsi tarkastelua myös tilojen vuokraajien näkökulmasta, mutta tämä näkökulma esiintyy tutkimuksessa hyvin pienessä roolissa. Tarkastelu painottui viranhaltijoiden kokemuksiin ja kunnan sisäisten toimintamallien tarkasteluun.

Tutkimus toteutettiin tuplatimantti-mallin mukaisesti tutki-rajaa-kehitä-tuota. Malli soveltuu jatkuvaan kehittämiseen, eikä etene lineaarisesti, vaan eri vaiheisiin voidaan palata työn edetessä – kuten tehtiin myös tässä opinnäytetyössä. Prosessin aikana hyödynnettiin verkkosivuanalyysia, havainnointia, haastatteluja, kevyttä benchmarkia, samankaltaisuuskaaviota, työpajaa sekä asiakaspolun rakentamista. Menetelmien yhdistelmä mahdollisti nykytilan jäsentämisen sekä kehittämISRatkaisujen hahmottamisen.

Keskeiset havainnot osoittivat, että Pornaisten tilavaraus- ja vuokrausprosessien haasteet liittyvät ennen kaikkea tiedon hajanaisuuteen, epäselvään vastuunjakoon ja käytäntöjen eroavaisuuksiin. Vaikka verkkosivujen uudistus nähtiin työn aikana ja suuri osa tiloista saatiin yhden pääsivun alle, tiedoissa havaittiin edelleen suuria puutteita ja epäselvyyksiä. Ohjeistuksia ei ole koottu yhteen helposti saavutettavaan paikkaan, mikä vaikeuttaa asiakkaiden asiointia, että sisäistä kommunikaatiota.

6.1 Pohdinta

Alussa hahmottelin aihetta laajemmaksi, olisin haastatellut myös tilojen vuokraajia. Osoittautui kuitenkin haastavaksi tavoittaa vuokraajia haastateltavaksi. Kymmeneen yhteydenottoon sain kaksi vastausta, joista yksi johti haastatteluun varaajien kanssa. Aihetta rajatessani päädyin siihen, että teen pääosan haastatteluista kunnan viranhaltijoille, tämän jälkeen haastatteluiden sopiminen oli nopeaa. Vaikka varaaja haastatteluja oli vain yksi, se tuki sisältöä, jota sain viranhaltijoiden kanssa käydyistä haastatteluista. Kerätyn tiedon pohjalta järjestin työpajan, jonka tarkoituksena oli esitellä havaittuja haasteita, kerätä ajatuksia haasteiden ratkaisemiseksi ja saada viranhaltijan sitoutumaan kehitystyöhön. Selkeämpi viestintä sisäisesti ja ulkoisesti sekä ulkopuolinen apu projektin läpiviemiseksi koettiin hyväksi ajatukseksi. Pitkällä aikavälillä nähtiin, että jos projekti jalkautetaan, se vähentää viranhaltijoiden työkuormaa ja luo selkeämpiä toimintatapoja tuleviin projekteihin.

Validointikeskustelu vahvisti opinnäytetyössä tehdyt havainnot ja osoitti, että kehitysehdotukset vastaavat arjessa koettuihin haasteisiin Pornaisissa. Asiakaspulun läpikäyminen osoittautui tärkeäksi kokonaisuutta avaavaksi hetkeksi, se teki näkyväksi paitsi asiakkaan kokemuksen myös viranhaltijoiden usein näkymättömän työn varausprosessien erivaiheissa. Tämä auttoi tunnistamaan kriittiset kohdat, joissa epäselvyydet, tiedon katkeaminen tai päällekkäinen työ kuormittavat eniten.

Opinnäytetyön lopputuloksena ehdotetut tilakorttimallit tunnistettiin konkreettiseksi ja realistiseksi ratkaisuksi tiedon kokoamiseen ja neuvontatyön kuormituksen purkamiseen. Validointi toi kuitenkin samalla esiin organisaation resurssirajoitteet: vaikka kehittämistarve on tunnistettu ja hyväksytty, sen toteuttaminen ei ole itsestään selvää viranhaltijoiden nykyisen työkuorman puitteissa. Haastatteluissa nousi esiin, että tilavaraus- ja vuokrausasiat koetaan merkityksellisiksi, mutta ne jäävät usein muiden tehtävien varjoon ja hoidetaan muun työn ohessa, ilman selkeitä rakenteita tai yhteisesti sovittuja käytäntöjä. Ehdotus erillisen resurssin, kuten työllistämistuella palkattavan henkilön tai korkeakouluharjoittelijan hyödyntämisestä koettiin hyvänä mahdollisuutena lähteä toteuttamaan projektia.

Opinnäytetyön prosessissa kuunteleminen ja tilan antaminen haastateltaville nousivat keskeiseen rooliin. Kuulluksi tulemisen kokemus osoittautui merkittäväksi osaksi kehittämistyötä ja vahvisti käsitystä siitä, että palvelumuotoilun arvo ei synny ainoastaan konkreettisista tuotoksista, vaan myös yhteisen ymmärryksen rakentamisesta ja arjen haasteiden näkyväksi tekemisestä. Tässä mielessä opinnäytetyö toimii paitsi kehittämis ehdotusten esittäjänä myös fasilitoivana välineenä, joka kokoaa hajanaista tietoa ja kokemuksia yhteen.

Tulevat hankkeet, kuten monitoimihalli, tulevat lisäämään tilavaraus- ja vuokrausprosessien monimutkaisuutta ja vaatimuksia. Ilman ennakoivia, kevyitä kehittämistoimia riskinä on, että nykyiset haasteet moninkertaistuvat. Opinnäytetyö tarjoaa tähän tilanteeseen perustellun ja realistisen lähtökohdan: kehittämistä ei tarvitse tehdä kerralla valmiiksi, vaan sitä voidaan viedä eteenpäin vaiheittain, yhteisesti ja arjen realiteetit huomioiden.

6.2 Jatkokehitysehdotukset

Opinnäytetyön keskeinen jatkokehityssajatus on tilakorttien vieminen käytäntöön, erillisen resurssin avulla. Työn aikana nousi selkeästi esiin, että viranhaltijoiden työkuorma ei nykyisellään mahdollista projektin eteenpäin viemistä, muun työn ohella kehittämiselle ei ole riittävästi aikaa. Tästä syystä tilakorttien käyttöönotto edellyttää kohdennettua resurssia, jotta kehittämis työ saadaan käyntiin hallitusti ja tavoitteellisesti.

Tilakorttien toteuttamiseksi ehdotetaan palkattavaksi työllistämistuella henkilö tai hyödyntämällä korkeakouluharjoittelijaa. Erillinen resurssi mahdollistaisi sen, että projekti ei kuormita kohtuuttomasti kunnan toimijoita. Kehitystyön etenemisehdotus:

1. Sopivan henkilön löytäminen.
2. Alkuvaiheessa henkilö tutustuu opinnäytetyössä kehitetyt suppean ja laajan tilakorttimallin ja arvioi niiden sisällön: vastaako tarvetta ja vaatiiko täydennystä.
3. Seuraavassa vaiheessa henkilö kerää julkisesti saatavilla olevat tilatiedot, esimerkiksi kunnan verkkosivuilta ja kokoaa ne tilakorttipohjiin.

4. Tämän jälkeen henkilö on yhteydessä tiloista vastaaviin henkilöihin ja tarkentaa tilojen tietojen aikeellisuuden ja lisäykset.
5. Kerätyn tiedon pohjalta muodostetaan yhtenäinen ja saavutettava sisäinen tietopankki laajojen tilakorttien muodossa kunnan työntekijöille ja vaihteelle.
6. Tämän jälkeen laajoista tilakorteista erotetaan suppean tilakortin ydintiedot, jotka muotoillaan selkeäksi ja yhdenmukaiseksi kunnan verkkosivuille.
7. Viimeisessä vaiheessa henkilö järjestää asianosaisille tapaamisen jossa työ esitellään, että kaikille selkiytyvät käyttömahdollisuudet. Ja samalla ollaan yhteisen pöydän äärellä puhumassa tulevista vuokraus- ja varausprojekteista.

Työn edetessä nousi esiin kunnan tilojen vajaakäyttö, erityisesti ilta- ja viikonloppuaikoina. Nykyinen taloustilanne huomioiden käyttöasteen asteittainen nostaminen on perusteltua. Kuitenkin muun työn ohella viranhaltijat kokevat, että aktiiviselle selvitys- ja markkinointityölle ei jää aikaa. Myös tässä voitaisiin hyödyntää ulkoista resurssia.

Opinnäytetyössä nousseiden seikkojen pohjalta ehdotetaan, että yhteistyötahoja kartoitettaisiin lähiseudun ja pääkaupunkiseudun keskisuurista seuroista. Joilla olisi tarvetta järjestää päiväleirejä tai intensiiviharjoituspäiviä, lähiseudulla. Huomioon ottaen, että esimerkiksi pääkaupunkiseudulla salivuokrat ja saatavuus saattavat muodostua ongelmaksi pienemmille toimijoille.

Toteuttamista varten nimettäisiin selkeä vastuutaho koordinoimaan toimintaa, esimerkiksi vapaa-aikapalvelut. Markkinointityö aloitettaisiin seurojen kartoittamisella. Seuraavassa vaiheessa valittaisiin pilottiin sopiva tila, jota halutaan markkinoida mahdollisille vuokraajille. Kolmannessa vaiheessa valmistellaan markkinointimateriaali tilakortteihin tukeutuen. Materiaali lähetetään potentiaalisille vuokraajille, ja jonkin ajan kuluttua yhteydenottoa jatketaan puhelimitse.

Lopuksi vastuuhenkilö raportoi tuloksista ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Mallia voidaan pilotoida valituissa tiloissa ja toimivaksi osoittautuessaan laajentaa muihin vuokrattaviin tiloihin. Odotettuina hyötyinä ovat käyttöasteen nousu, lisätulot, tilojen parempi kokonaisyödyntäminen sekä selkeä ja toistettava toimintamalli.

Tämän opinnäytetyön puitteissa ei ollut mahdollista syventyä varausjärjestelmän vaihtoon tai vaihtoehtoihin. Työn aikana ilmeni, että nykyinen käytössä oleva Julius-järjestelmä ei kaikilta osin vastaa Pornaisten kunnan tarpeisiin.

Jatkokehityksenä suositellaan, että Pornaisten kunnan viranhaltijat tarkastelisivat järjestelmällisesti vaihtoehtoisia varausjärjestelmiä. Tässä työssä sivuttiin lyhyesti Timmi- ja Tilamisu- järjestelmiä mahdollisina vaihtoehtoina, mutta ohjelmistoihin ei päästy pureutumaan riittävällä tasolla. Jatkossa olisi perusteltua toteuttaa erillinen selvitys, jossa vertaillaan eri järjestelmien toiminnallisuuksia, käyttökokemusta sekä soveltuvuutta kunnan tarpeisiin. Näin voidaan varmistaa, että mahdollinen järjestelmävalinta tukee sekä viranhaltijoiden työtä että asiakkaiden sujuvaa asiointia.

Opinnäytetyön keskeisin ja vaikuttavin kehittämissuositus on tilakorttimallien käyttöönotto erillisellä resurssilla. Tilakortit tarjoavat konkreettisen ratkaisun tiedon jäsentämiseen, verkkoviestinnän selkeyttämiseen ja sisäisen neuvontatyön keventämiseen. Erillisen resurssin, kuten työllistämistuella palkattavan henkilön tai korkeakouluharjoittelijan, hyödyntäminen mahdollistaa kehittämistyön etenemisen hallitusti ilman, että se kuormittaa kohtuuttomasti kunnan nykyistä henkilöstöä. Tilakortit luovat samalla perustan yhtenäisille toimintamalleille ja tukevat tulevien hankkeiden, kuten monitoimihallin, sujuvaa käyttöönottoa.

Tilakorttien rinnalla jatkokehityksenä tunnistettiin tarve parantaa tilojen käyttöastetta, erityisesti iltaisin ja viikonloppuisin. Kohdennettu markkinointi ja selkeä vastuunjako tarjoavat mahdollisuuden lisätä tilojen käyttöä ja tuottaa kunnalle lisäarvoa ilman merkittäviä rakenteellisia muutoksia. Yhdenmukainen viestintä ja selkeät käyttöehdot tukevat myös tätä kehityssuuntaa.

Vasta näiden perustavanlaatuisien toimintamallien ja tiedonhallinnan ratkaisujen jälkeen on tarkoituksenmukaista siirtyä arvioimaan varausjärjestelmien tarkempaa kehittämistä tai mahdollista vaihtoa. Opinnäytetyö osoitti, että nykyinen Julius-järjestelmä ei kaikilta osin vastaa käyttäjien tarpeisiin, mutta järjestelmä itsessään ei ole kehittämisen lähtöpiste. Kun tilatiedot, vastuut ja prosessit on ensin selkeytetty, voidaan

varausjärjestelmiä arvioida realistisesti ja tarkoituksenmukaisesti osana laajempaa kokonaisuutta.

Lähteet

- Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tietoa, tutkimus, menetelmät. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Hyysalo, V. 2022. Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina: kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Jäppinen, T. 2011. Käyttäjälähtöinen kunta. Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tammerprint Oy, 2011.
- Koivisto, M. Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.
- Miettinen, S. 2021. Muotoilun avaimet, älykkääseen teollisuuteen ja liiketoiminnan ketterään kehittämiseen. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tammerprint Oy, 2011.
- Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus Miksi, Mitä, Miten? Jyväskylä: Docendo Oy.
- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is Service Design Doing. Kanada: O'Reilly Media.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. 2013. This is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases. Amsterdam: Bis Publishers.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. EU: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Verkkolähteet

- Design Council. (2019). *The Double Diamond: A universally accepted depiction of the design process*. [Verkkojulkaisu]. Saatavilla: <https://www.designcouncil.org.uk> (viitattu 19.10.2025)
- Edelläkävijät. 15.1.2025. Crazy 8s. Verkkosivu. https://s3.amazonaws.com/kajabi-storefronts-production/file-uploads/sites/2148708938/themes/2162174390/downloads/e8a8b00-818b-4fcf-16b1-1063cea51785_ideointi_crazy8s_edellakavijat.pdf (viitattu 4.4.2025)

Emilie Rose Jones. The Decision Lab, Affinity Diagram. Verkkosivu. <https://thedecisionlab.com/reference-guide/organizational-behavior/affinity-diagram> (viitattu 22.10.2025)

Frame your design challenge n.d. Verkkosivu. Design Kit. <https://www.designkit.org/methods/frame-your-design-challenge.html> (viitattu 1.10.2024)

Julius varausjärjestelmä. Activesoft Oy. Verkkosivu. <https://juliusvaraus.fi/julius/> (viitattu 20.9.2024)

Karhu, Teemu. Digitalisaation vaikutukset julkisen hallinnon johtamisen käytäntöihin. Artikkel. <https://osuva.uwasa.fi/> (viitattu 6.3.2025)

Lapuan Tilamisu. Kumea Oy. Lapuan tilavaraukset-verkkosivu. <https://lapua.tilamisu.fi/> (viitattu 13.2.2026)

Miro, verkkoalusta. Verkkosivu. https://miro.com/what-is-miro/?utm_source (viitattu 6.7.2024)

Palvelumuotoilu Palo 2023. 28.8.2023 Ideointi osana palvelumuotoiluprosessia. Verkkosivu. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/ideointi-osana-palvelumuotoiluprosessia/> (viitattu 10.9.2025)

Palvelumuotoilu Palo 2023. 28.8.2023 Strategiat ja sisäisen toiminnan kehittäminen. Verkkosivu. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumme/strategiat-ja-sisaisen-toiminnan-kehittaminen/> (viitattu 10.10.2024)

Pornainen 2024. Pornaisten kunnan verkkosivusto. Verkkosivu. <https://pornainen.fi> (viitattu 10.10.2024)

Pornainen 2025. 22.10.2025 Vuokrattavat ja varattavat tilat Pornaisissa. (<https://pornainen.fi/kuntalaiset/kulttuuri-ja-vapaa-aika/liikunta-ja-ulkoilu/liikuntapaikat/liikuntapaikkojen-varaus/>) (viitattu 15.11.2025)

Railio, Teemu 2003. Benchmarking -menetelmän toimivuus julkisissa ja yksityisissä organisaatioissa: Tarkastelun kohteena benchmarking -prosessimallin vaiheet, oman toiminnan analysointi ja uusien ideoiden käytäntöön soveltaminen. Verkkosivu. https://trepo.tuni.fi/handle/10024/90632?utm_source (viitattu 23.10.2025)

Seinäjoen varausjärjestelmä. Timmi Software, varaukset. *Seinäjoen tilavaraukset verkkosivu*. <https://varaukset.seinajoki.fi/> (viitattu 13.2.2026)

Verkkovideo

Stickdorn, Marc. 2014. Service Design Thinking. Verkkovideo 31.01.2014.

YouTube. <http://www.youtube.com/watch?v=LUsjjOtAwcs>

Kuvalähteet

KAAVIO 1. Palvelumuotoiluprosessin osat. (Tuulaniemi, 2011.)

KAAVIO 2. Tuplatimantti – Double diamond (Veikkanen, 2025)

KAAVIO 3. Kuvassa on esitetty visuaalisesti työssä käytetyt tutkimuskysymykset. (Veikkanen, 2025)

KUVA 1. Kuvakaappaus, Pornaisten kunnan verkkosivujen uudistunut ilme. (pornainen.fi)

KUVA 2. Kuvakaappaukset, Timmi ja Tilamisu varausjärjestelmien etusivut, antavat kuvaa järjestelmien visuaalisesta kerronnasta. (varaukset.seinajoki.fi, lapua.tilamisu.fi)

KAAVIO 4. Timmi- ja Tilamisu-järjestelmien käyttäjille suunnatun kyselyn kysymykset. (Veikkanen, 2025)

KAAVIO 5. Esimerkkejä haastattelukysymyksistä, kaikki kysymykset löytyvät liitteistä. (Veikkanen, 2025)

KAAVIO 6. Kaavio esittää Pornaisten kunnan tilojen vuokrausprosessiin liittyviä lyhyen ja pitkän aikavälin kehittämiskohteita. (Veikkanen, 2025)

KAAVIO 7. Samanlaisuuskaavio, haastatteluiden ja nykytilatutkimuksen vastauksista. (Veikkanen, 2025)

KAAVIO 8. Oikea haaste, koonti haasteista selkeyttämään työpaja työskentelyä. (Veikkanen, 2025)

KUVA 3. Kuvakaappaus. Millaisilla toimilla palveluja voitaisiin parantaa? (flinga.fi, Veikkanen 2025)

KUVA 4. Kuvakaappaus. Kuvassa 4 voidaan tarkastella kysymysten herättämiä ajatuksia. (flinga.fi, Veikkanen, 2025)

KUVA 5. Esimerkkejä Pornaisten kunnan vuokrattavista kohteista. (pornainen.fi)

KAAVIO 9. Työpajan yhteydessä esitetty yhteenveto. (Veikkanen, 2025)

KAAVIO 10. Asiakaspolku, Pornaisten kunnan tilavaraukset. (Veikkanen, 2025).

KAAVIO 11. Suppea tilakortti, esittelee selkeästi palveluun liittyvät olennaiset tiedot. (Veikkanen, 2025).

KAAVIO 12. Laaja tilakortti, esittelee selkeät palveluun liittyvät kaikki tarvittavat tiedot. Kortti on ensisijaisesti vuokraajien työväline ja tiedon saanti kanava. (Veikkanen, 2025).

Liitteet

Liite 1. Haastatteluissa käytetyt kysymykset.

Kysymykset viranhaltijoille

Kysymykset tilojen vuokraajille

Kysymykset viranhaltijoille

Esittely, mihin aineistoa käytetään.

HENKILÖ

Mitkä kunnan tiloja koskevat vuokrausasiat kuuluvat sinun työnkuvaasi?

Millainen työnkuvasi on näitä asioita ajatellen? Mitkä ovat sinun vastuusi/tehtävät tilojen vuokrauksessa? Miksi?

Hoidatko vuokrauksia yksin vai onko teitä tiimi hoitamassa tätä/näitä kohteita? Millainen tiimi ja kuinka vastuut jakautuvat?

Mitä kanavaa kautta pääasiassa tulee vuokraus kyselyt?

Mikä olisi sinulle mieluisin tapa hoitaa vuokraus tapahtumat?

Minkälaisia ongelmia kohtaat varaus tapahtumien yhteydessä? Teknologia, aikataulut, hinnat, muuta mitä? Miksi?

Mitkä asiat helpottaisivat sinua tämän työsuorituksen tekemisessä?

Toimiiko jokin asia mielestäsi erityisen hyvin? Miksi?

Toimiiko jokin asia mielestäsi erityisen huonosti? Miksi?

Mitkä olisivat niitä kysymyksiä, joihin toivoisit saavasi vastauksen ensimmäisessä yhteydenotossa? (kuten hlö määrä, kuinka monta tuntia, ym...)

TILAT

Miten vuokrattavien tilojen hinta määrittyy? Kuka tai ketkä määrittelevät vuokrattavien tilojen hinnat, näissä tiloissa?

Kunnassa on useita erilaisia tiloja vuokrattavana ja tilojen vuokraus tarve on erilainen. Minkälaisia käytänteitä teidän yksikössänne on ja miksi niihin on päädytty?

- Tiloihin pääsy/avaimet/koodit
- Maksut/ mitä kautta maksut hoidetaan/ miksi

Olisiko joidenkin tilojen kohdalla järkevämpää, että haut olisivat muutamia kertoja vuodessa, miksi? Tai, miksi jatkuva haku palvelee tässä tilassa paremmin?

Kuka vastaa vuokraamienne tilojen turvallisuus asioista, vakuutuksista, korjauksista?

Kuka näistä viimekädessä päättää?

MARKKINOINTI

Missä kanavissa markkinointi tapahtuu, kuka sitä tekee ja suunnittelee kun markkinoitte kunnan tiloja?

- Miksi markkinoitte juuri siellä?
- Miksi ette markkinoi ollenkaan?

Missä sinun mielestäsi olisi hyvä markkinoida ja tiedottaa kunnan vuokrattavista tiloista, jotta ne tavoittavat mahdollisimman laajasti kuntalaisia? Miksi?

TULEVAISUUS

Onko teidän yksikköönne suunnitteilla uusia vuokrattavia tiloja?

Mitä tiloja nämä ovat?

Mitkä asiat ovat nopeuttaneet tai hidastaneet tilojen käyttöönottoa ja vuokrauksen aloittamista?

Mitä asioita pitää vielä selvittää ennen, kun vuokraus näissä tiloissa voidaan aloittaa?

Mitä haasteita uusien tilojen käyttöönotossa on?

Tuleeko mieleen jokin sellainen asia, joka liittyy haastattelun aiheen, mutta en osannut kysyä?

Voinko olla yhteydessä työn edetessä, jos kysymyksiä herää?

Kysymykset tilojen vuokraajille

- Esittely, mihin aineistoa käytetään

Minkä tilan varasit? Miksi?

Teitkö varauksen yksityishenkilönä vai seuran tai yhdistyksen puolesta? Mikä on asemasi ja vastuusi tässä yhteisössä? Varasitko ensimmäistä kertaa vai useamman kerran varannut?

Mistä hait ja saitte tietoa varattavissa olevista kunnan tiloista? Näitkö ilmoituksen nettisivuilla, sosiaalisessa mediassa, missä? Saitko tietoa jotakin muuta kautta, mitä?

Oliko kunnan vuokrattavien tilojen löytäminen mielestäsi vaivatonta? Miksi koit sen haastavaksi tai helpoksi?

Olivatko vuokrausta koskevat tiedot mielestäsi kattavat?

- Saitko yhdellä kertaa kaiken tarvitsemasi tiedon? Montako kertaa?
- Olivatko sivut hyvin jäsennellyt ja helpot/vaikeat käyttää? Miksi?

Kenen kanssa asioita varausta tehdessä? Miksi?

Kuvaille varaus prosessia?

- Teitkö varauksen puhelimitse, sähköpostilla tai varausjärjestelmän kautta? Miksi?
- Jouduitko ottamaan yhteyttä useammalla kuin yhdellä tavalla tehdäksesi varauksen? Miksi?

Saitko nopeasti vastauksen kysymykseesi?

Kuinka kauan vastauksen saamiseen meni?

Kuvaile kokemustasi, joka jäi varaus prosessista?

Mitkä asiat helpottaisivat sinua tämän vuokrauksen/varauksen tekemisessä?

- Toimiiko jokin asia mielestäsi erityisen hyvin? Miksi?
- Toimiiko jokin asia mielestäsi erityisen huonosti? Miksi?

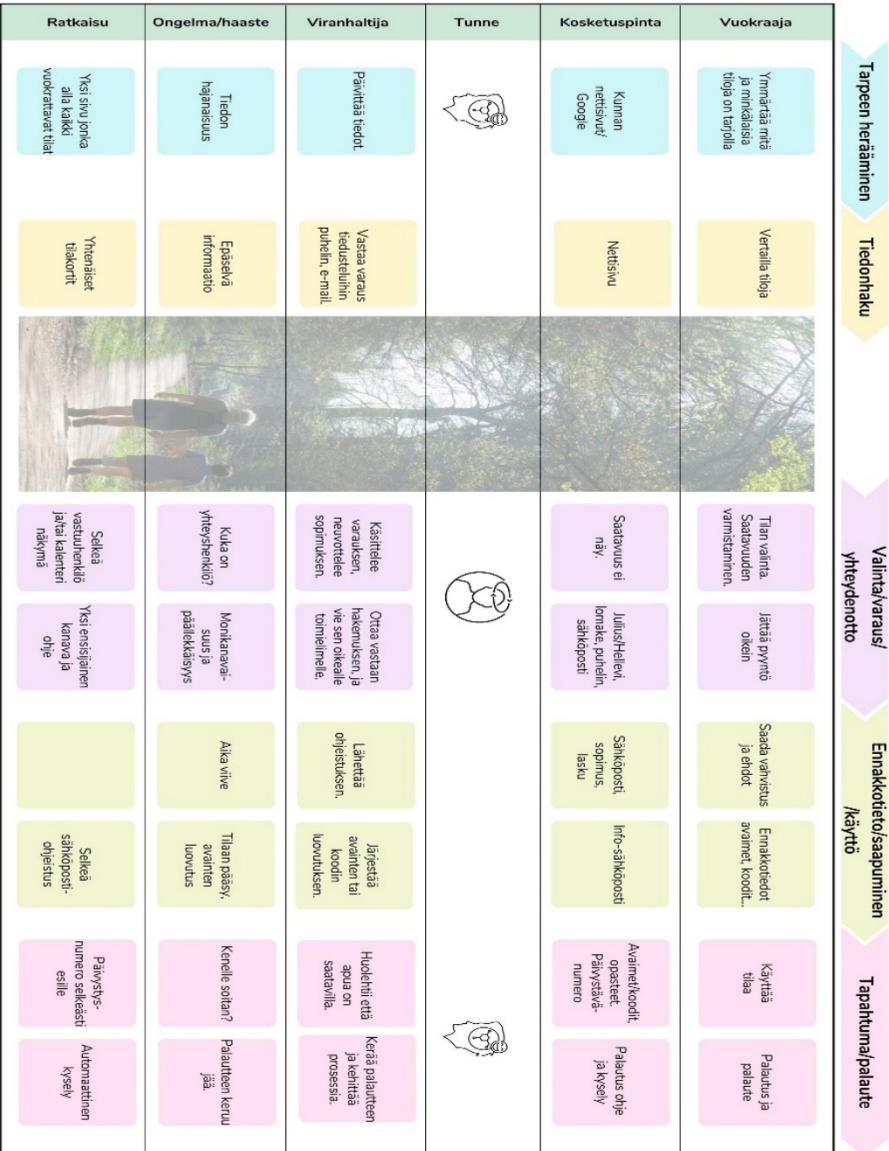
Missä mielestäsi olisi hyvä kanava markkinoida ja tiedottaa kunnan vuokrattavista tiloista, jotta ne tavoittavat mahdollisimman laajasti kuntalaisia/vuokraajia?

Tuleeko mieleen jokin sellainen asia, joka liittyy haastattelun aiheen, mutta en osannut kysyä tai haluat lisätä?

Liite 2. Suurennetut kaaviot ja kysymysrungot

Polut kuntoon -asiakaspolku

Pomaisten kunnan tilavaraukset



Affinity

KIRJASTO

päävastuu kirjaston johtajalla	Varaukset 1.sähköpostilla tai 2.puh	sähköinen kalenteri ja paperi kalenteri
ongelma: kaikki ei yhtäaikaan paikalla, niin kaikki kalenterin	Parastapa: varaukskalenteri joka näkyisi asiakkaille.	Maksuttomimmat suljetut tilat/avoin varaukscalenteri
Helppotaisi: Hinnat olisi selkeästi jäsennelty Mappi tiskillä	Valvonta, kirjaston hoidon toimesta. Kulu kodilla asiakkaille.	Pornaisten palveluhakemistossa maininta ja kunnan netti sivuilla.
Arvon mukaan käyttöaste on hyvä, noin 70% käytössä	Kokee että ei ole tarpeellista mainostaa kirjaston tiloja.	Kirjastolla ei tiedä miten muuta vuokrauspahtuu, hinnat, tilat, yhteyshenkilö

VALTUUSTOSALI

Tekninen toimi, vastuullinen osasto	Käyttöasteen nosto lisää painetta palveluiden laadunsa, ja hinnoittelulle.	Hö, työtunnin tehokkaampaan käyttöön ei riitä.
Sähköinen outlook kalenteri	Ongelma: osa voi varata tilaa, ei kaikki.	Pääasiassa yhteyden otto sposti ja puh.
Ei on nimetty päävastuullista toimia vastaamaan valtuustosalista, Hallintosihteeri?	Vuokraajat saattavat soittaa kunnalle tahansa toimihenkilölle	Nettisivuille kalenteri ja varauspyyntö lomake
Useita varajaisia, saattaa luoda päällekkäisiä varauksia.	Pieni työtyyteistö, auttaa hallinnoinnissa, keskustelua.	Lian työstä, hyötyyn nähden
Kunnan toimi ryhmät, saavat käyttää veloituksesta	Ei ole talonmiespalvelua, määrittää vastuuhenkilö	Ei markkinoida. Yhteydessä myös muihin tiloihin.

YKSITYINEN VARAAJA

Yksityisen varajaan vakea varata leiriohjajumpilla, Julius.	Joutuu ottamaan yhteyttä puh tai email, tehdeksen varauksen.	Hö joka käyttää julkista varaukseen valitsemisvaihtoehtoja osaa varata yksityistä leirijumpilla.

SEURANTOIMIHLO VARAAJA

Kun on muutaman kerran tehnyt varauksen julkisessa seuralla, niin alkaa unohtaa.	Pitä erillisesti kalentereita eri tarkoituksellista puhumisen kautta. Vi Timon jäseniä, ei voi tarkastella puh kalentereita.	Varusten perumisen helppoa
Toivoi peruttuihin vuoroihin korvaavaa tilaa		

PALVELUT

Likuntaloje n vuokraus	asuntojen vuokraus	valtuustosal/ hallintosal
Kirjaston kolme tilaa	Pytinki, kokoustila	Tapahtuma varaukset
Ponu	Isojärven Leirimaja	

KEHITYS EHDOTUKSET

Puuttuuko joiain olennaisia uusia netti sivuilta?	Y-kansioon yhtenäinen oimanta kaikissa vuokrausasioista	Tarjota jotakin yksitaiten Hö kouluun salla, silloin kun joutuaan varsinainen vuoro perumaan.
Viikonloput todella tyhjiä, koulujen salissa	Markkinoida vuokrattavia lumenkiä ja muita tuotteita	

KUNNAN TOIMIHENKILÖ

Käyttää työaikaan koulun salla, käyttäjät seurat, yhdyksykse. Isojärven leirimaja Nuorisotalo Ponu	Likuntalot, 3 koulun salla, käyttäjät seurat, yhdyksykse. Isojärven leirimaja Nuorisotalo Ponu	Avainten hallinnointi, kulkulätkät
Leirimajavaraukset, google form lomake varaukset/ kalenteri	izettele kautta linkki maksujavarteen.	Ilmoittautuminen, maksut, hinnat, tilat, yhteyshenkilö
Tavoite että varaukset toimivat itsenäisesti, hallinnointi työ vähempi.	Iloq kuuluu, varaus, kulkukoodi automaattinen.	Valvonta, ketkä oikeutettuja maksuttomiin palveluihin.
Mikään nykyinen varausjärjestelmä ei toimi auktottomasti.	Julius ei palvelu koodi sopivasti yksijä Hö joutuu ottaa yhteyttä puh tai email yhteyttä tehd varaukseen.	Kokemus, monimutkainen käyttö, sekä asiakkaille ja että työntekijöille.
Tuottopoli kirjasto vastuu terti. hallinnointi. käyttö ei onnistunut teknisesti kirjasto.	Google form käytetään paljon, toimii helposti, vähiten häilyäisiä. Tietoturva kysymys.	Julius ei tue ilmoittautumisen monimutkaisuutta. Hinnat, tilat, vuosi sitä ei voida käyttää ilmoittautumisen varauksissa.
Juliuksen tietoturva kunnossa, hyvä asia.	Ulkopuolikauppaosasto kallempaa vuokraa, alle 1000 euroa ei varaa ilman. Palvelu onnistuu halvempaa kun ulkopuol.	Avainten luovutus käytössä ovat kirjasto, leirimaja, koulun salla, onne kulta, ei ole merkityksellisiä. Kirjaston tilojen avainten luovutus on jätetty.
Iloq järjestelmä koulujentilojen, kulumavaltova helppoa.	Salista lähetetään laskut, seuroille.	Edes vapaa-aika yhteyshenkilö ei ole perillä laskutustavoista.
izette vs Paypal	Jos työntekijä lähtisi niin uudenkoulutamin ISO urakka.	Käyttötaste: likuntasalit parkkioja 39%, yht 53% valit 69% (littakayttö 15.22) vakokuvot
Ei tee mieli markkinoida kun nykyisäänsä töitä ei meneä ehd. hoitaa.	Tiloja ei markkinoida, tietoa nettisivuilta.	Viikonloput todella tyhjiä.
Verkkosivut, some kanavat, uutiskirjeet vapaa-aikapalvelut	Toivottavasti ei tule lisää haltuunotettua via asiotta	Ei ole tietoa voiko varata valtuustosalia ulos. Information puute...
Parempi info helpottaisi ohjaamaan muille toimijoille.	Harjoitteluseitit vuokrataan, ne mahtaan verkko sivuille, mutta ei markkinoida missään.	Tieto vuokrattavista välineistä menee lähinnä kavereiden kautta.

KOONTI

Hinnottelu	Työajan käyttö yksittäisten Hö nuoremiehen Julius järjestelmässä	Hajanaista varauksen tekeminen
Laskutus aiheuttaa ongelmia, laskut eivät lähde	Kirjasto: Maksuttomimmat suljetut tilat/avoin varaukscalenteri	Kirjastosta ei saa laskua, koska rekisteriä kautta työstä ja hidasta.
Kirjastolla ei tiedä miten muuta yksikössä vuokrauspahtuu, hinnat, tilat, yhteyshenkilö	Sähköinen yhtenäinen ohjeistus.	Valvonta, ketkä oikeutettuja maksuttomiin palveluihin.
Google form käytetään paljon, toimii helposti. Tietoturva kysymys.	Julius ei tue ilmoittautumisen monimutkaisuutta. Hinnat, tilat, vuosi sitä ei voida käyttää ilmoittautumisen varauksissa.	Avainten luovutus käytössä ovat kirjasto, leirimaja, koulun salla, onne kulta, ei ole merkityksellisiä. Kirjaston tilojen avainten luovutus on jätetty.
Edes yhteyshenkilö ei ole perillä laskutustavoista.	Viikonloput todella tyhjiä, koulujen salissa	Erityisesti ryhmien ilmoittautuminen koetaan hankalaksi.
Koetko että uudet verkkosivut on rakastus vanhat ongelmat tiedon saannissa.	Y-kansioon, yhteiset tilat. Koonti kaikista vuokrattavista tiloista ja hinnoista.	Markkinoida vuokrattavia lumenkiä ja muita tuotteita
Ei lisää järjestelmiä		Voisiko kirjaston sähköinen kalentereita jättää "kaikki".

