



TAMPEREEN KAUPUNKISEUTU

Varaamo- tilavarauspalvelu Tampereen kaupunkiseudulla

Loppuraportti
08/2020
Anton Kuivasto



Tampereen kaupunkiseudun kuntayhtymä

Tekijä: Anton Kuivasto

Selvitys: Varaamo-tilavarauspalvelu Tampereen kaupunkiseudulla, 27 sivua, 2 liitesivua

Ajankohta: elokuu 2020

Varaamo-tilavarauspalveluun keskittyvä kehittäminen on lähtenyt liikkeelle jo vuonna 2017. Tämän selvityksen perimmäisenä tarkoituksena on valaista Varaamon kokemaa kehityskaarta ja samalla tunnistaa etenemisen kannalta olennaisia kehityskohteita. Selvitys etenee kronologisessa järjestyksessä eli menneestä kohti tulevaa. Pohjana tutkimiselle toimivat puolistrukturoidusti tehdyt haastattelut sekä, yksittäiset työtehtävät, jotka liittyivät keskeisesti Varaamon jatkokehittämiseen. Varaamon luomisessa ratkaisevaa oli kolmikantayhteistyön muodostaminen Tampereen kaupungin, kaupunkiseudun kuntayhtymän ja kaupunkiseudun kuntien välille. Näiden toimijoiden yhteistyön ansiosta Varaamo sai ensimmäisen kehitysversiona syksyllä 2018. Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että vuosina 2018-2019 Varaamon arkkitehtuurimallia kehitettiin merkittävästi eri toimijoiden kanssa. Tuohon aikaa luotua perustaa hyödynnetään edelleen. Alkuvuodesta 2019 Varaamo koki kuitenkin muutostilanteen, joka johtui keskeisimmän kehittäjän vaihdoksesta toisaalle. Tämän muutoksen voidaan katsoa johtaneen erityisesti siihen, että kehittämistyön tahti hidastui ja tarvittavan omistajuuden määrä väheni.

Alkuvuodesta 2020 Varaamo on ottanut Tampereella uusia askelia kohti tulevaa. Tilat 24/7-projektitiimi kehittää Tampereen kaupungille verkkomaksamiseen perustuvaa järjestelmää, joka pohjautuu aikaisemmin aloitettuun yhteistyöhön. Projektiryhmä pyrkii tulevaisuudessa edistämään myös tunnistautumisen ja digitaalisen kulunhallinnan ratkaisuja. Nämä kolme kehityskohdetta ovat Varaamon kannalta tärkeitä ja myös kaupunkiseudun kunnat korostivat haastatteluissa niiden merkitystä. Helsingissä tehtävä kehitystyö määrittelee kuitenkin myös Tampereen kaupunkiseudulla toteutettavien asioiden aikataulutusta.

Varaamon kannalta maksamisratkaisuiden toteutuminen on tällä hetkellä kriittisin toiminnallisuus ja niiden edistyminen tulee näyttämään suuntaa myös tulevaisuuden kehittämiselle ja toimijoiden sitoutumiselle. Sopivan toimintamallin löytäminen on tässä suhteessa keskeinen haaste. Samalla kokonaisuutta mutkistaa erilaisten järjestelmien olemassaolo ja niiden sujuva yhteisintegraatio. Kommunikaation merkitystä tulee tässä selvityksessä ehdottomasti korostaa. Keskusteluyhteyttä Tampereen kaupunkiseudulla tulee vahvistaa ja yhteisiä päämääriä selkeyttää jokaiselle osapuolelle. Valtakunnallisella tasolla Varaamon kehitystä tulee määrittämään Helsingin tuleva panostus kehittämistyöhön. Tässä yhteydessä Tampereella on mahdollisuuksia osallistua Helsingin tekemään työhön entistä tiiviimmin.

Sisällys

Johdanto	1
Selvityksen tavoitteet.....	1
Selvityksen materiaalit	1
Selvityksen taustaa.....	2
Nykytilan kuvaus	6
Tampereen kaupungin projektiryhmä	6
Kaupunkiseudun kunnat.....	12
Orivesi	13
Kangasala	13
Nokia.....	14
Ylöjärvi	15
Pirkkala	16
Vesilahti	16
Lempäälä.....	17
Yhteiskehittäminen ja muiden kuntien tilanne	18
Maksamisen ratkaisut	19
Kulunhallinnan ratkaisut.....	20
Tunnistautumisen ratkaisut	21
Sitouttaminen	21
Yhteistyön eriytyminen	22
Johtopäätökset ja toimenpidesuositukset	24
Lähteet.....	28
Liitteet	28
Liite 1: Haastateltavat	28
Liite 2: Haastattelurunko kaupunkiseudun kunnille	29
Liite 3: Haastattelurunko Varaamoa käyttäville kaupungeille (Helsinki, Lappeenranta, Hämeenlinna).....	29

Johdanto

Selvityksen tavoitteet

Selvityksen tarkoituksena on muodostaa kokonaisvaltainen katsaus Varaamo-tilavarauspalvelun kokemasta kehityskaaresta Tampereen kaupunkiseudun alueella. Selvitys alkaa luonnollisesti Varaamon ensimmäisiä vaiheita tarkastelemalla. Aikaisemman kokeilu- ja kehitystoiminnan dokumentointi pyrkii luomaan kokonaiskuvaan Varaamon synnystä, varhaisemmasta kehitystyöstä ja kohdatuista muutostilanteista. Tämän jälkeen tarkoituksena on kuvata Varaamon nykytilannetta raportin kirjoittamishetkellä. Nykytilakuvauksen tarkoituksena on selvittää keskeisimmät muutokset aikaisempaan kehitykseen, sekä kertoa uusista kehitysaskelista, joita Varaamon suhteen on päätetty viedä eteenpäin. Periaatteena on myös kuvata Varaamoon liittyviä mahdollisuuksia ja haasteita, joita tällä hetkellä on mahdollista tunnistaa. Nykytilakuvauksessa on keskeistä huomioida, että eri tahoihin keskittyvät luvut nivoutuvat automaattisesti toisiinsa. Esimerkiksi kaupunkiseudun kuntien näkökulmaa painottavassa luvussa esitettävä sisältö on vaikuttanut olennaisesti myös siihen, mitä asioita Tampereen kaupungin projektiryhmä on omassa toiminnassaan lähtenyt edistämään. Varaamon nykytilanteeseen vaikuttaa myös avoimen lähdekoodin konsepti, jonka kautta Tampereen kaupunkiseudun ulkopuolisten kuntien toiminnan tarkastelu nousee tärkeään asemaan. Nykytilakuvauksen jälkeen siirrytään tilanteeseen, jossa voidaan tunnistaa tulevaisuuden kannalta tärkeitä edellytyksiä. Näiden huomioiden kautta voidaan muodostaa kartoitus niistä asioista, jotka tulevaisuudessa vaikuttavat Varaamon kehityskulkuun Tampereen kaupunkiseudulla, sekä valtakunnallisella tasolla.

Selvityksen materiaalit

Nykytilakuvauksen muodostamisessa painottuu kirjoittajan asema projektityöntekijänä Tampereen kaupungin tilaprojektissa. Korkeakouluharjoittelijan tehtävänä oli erityisesti katsoa Varaamoa ja sen kehittämistyötä kaupunkiseudun kuntien näkökulmasta. Harjoittelija pääsee työssään tutustumaan Tampereen Varaamon kolmikantayhteistyöhön ja haastatteluiden sekä yksittäisten työtehtävien kautta muodostamaan kokonaiskuvaan niistä asioista, jotka tällä hetkellä ovat merkityksellisiä ja vaikuttavia. Näissä työtehtävissä omaksuttu ja dokumentoitu tieto luo pohjan koko selvitystyölle.

Projektin aikana on selvitetty esimerkiksi kaupunkiseudun kuntien näkemyksiä, heidän tilojensa nykytilaa, sekä kartoitettu Varaamon kehittämistä valtakunnallisella tasolla vertailukehittämisen näkökulmasta. Näissä selvityksissä esiin nousseet asiat muodostavat perustan myös tulevalle suunnalle ja niille seikoille, jotka todennäköisesti tulevat vaikuttamaan siihen, miltä Varaamo näyttää muutaman vuoden päästä. Aikaisemman kokeilu- ja kehitystoiminnan kartoitus perustuu vanhempaan dokumentaatioon ja keskusteluihin keskeisten toimijoiden kanssa.

Selvityksen taustaa

Varaamo on alun perin Helsingin luoma tilavarauspalvelu, josta kunnan asukkaat voivat varata julkisia tiloja ja laitteita omaan käyttöönsä. Tilavarauspalvelu on luotu Respa-resurssivarausrajpintaan. Tilavarausjärjestelmän luominen ja kehittäminen sisällytettiin aikanaan Helsingin kaupungin tietotekniikka- ja strategiaohjelmiin vuosina 2013-2017. Varaamo perustuu Helsingin kaupungin avoimeen tilavarausrajpintaan, joka on toteutettu osana Suomen suurimpien kaupunkien yhteistä 6aika - Avoimet ja älykkäät palvelut -hanketta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että Helsingin luoma sivusto perustuu avoimeen lähdekoodiin, jota myös muut halukkaat kunnat pystyvät omassa toiminnassaan hyödyntämään ilman ylimääräisiä korvauksia alkuperäiselle kehittäjälle. Tämä mahdollistaa myös sen, että kuka tahansa voi tutustua avoimen lähdekoodin rakenteeseen ja halutessaan muokata sitä vastaamaan omia tarpeitaan. Suljetuissa ohjelmistoissa tällaista mahdollisuutta ei asiakkaalle tyypillisesti ole mahdollistettu. Avoimeen lähdekoodiin perustuvat lisensointimallit ovat tällä hetkellä jo hyvin yleinen tapa toteuttaa järjestelmäratkaisut kuntien ylläpitämällä verkkosivustoilla (North Patrolin selvitys, 2018). Varaamoon toimintaan omaksuttu ratkaisu ei siis suinkaan ole kuntakentällä epätyypillinen toteutusmuoto.

Avointa lähdekoodia käytettäessä kehitystyö ei sinällään pääty valmiiseen lopputuotteeseen vaan sen käyttäminen voidaan nähdä iteratiivisena prosessina, jossa kehitystyö jatkuu myös tuotteen valmistumisen jälkeen. Kuntaliiton digitalisaatio-projekteissa erityisasiantuntijana toiminut Mikko Malmgren (2019) kuvailee, että kuntasektorilla on merkittävä voimavara käytettävissään. Avointen lopputuotteiden jakaminen muiden hyödynnettäväksi on paljon helpompaa kuin yksityisellä sektorilla, koska kilpailuasetelmaa kuntien välillä ei oikeastaan ole. Keino-verkosto on toiminnallaan myös luonut Case Varaamo-oppaan, joka selkeyttää Varaamon ajatusta kunnille ja pyrkii helpottamaan tarvittavien kehitysaskelten ottamista. Opas sisältää Varaamon käyttöönoton eri osa-

alueiden kuvauksen, sekä tietoa siitä, keitä käyttöönoton valmisteluun kannattaa osallistaa, millaista järjestelmäkehitystä käyttöönotto vaatii ja millaisia hankintoja siihen voi liittyä (Pihlajamaa, 2020). Julkisten tilojen avaaminen yleiseen käyttöön on hyvin laaja ja kompleksinen kokonaisuus, jossa tulee huomioida muun muassa tilojen varaaminen, kulunhallinta, lukitus, rajapinnat kiinteistöautomaatioon, maksaminen sekä seuranta ja raportointi (Pihlajamaa, 2020).

Avoimen lähdekoodin mahdollistama yhteiskehittäminen onkin parhaimmillaan loistava mahdollisuus niille toimijoille, jotka tällaiseen verkostoon päättävät lähteä mukaan. Tiiviillä yhteistyöllä voidaan mahdollistaa nopeammat ongelmanratkaisut, kun ohjelmistoa kehittävät yhtä yritystä useammat toimijat. Samalla voidaan välttää lukkiutuminen yhteen verkkopalvelutuottajaan, joka itse omistaa suljetun ohjelmistonsa. Tällä hetkellä Varaamon toimintaan ovat lähteneet mukaan Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Lappeenranta, Hämeenlinna, Turku, Oulu ja Raahen. Yhteiskehittäminen vaatii näiltä organisaatioilta kuitenkin kärsivällisyyttä ja käsitystä pitkän aikavälin kehityskaaresta. Tähän kehityskaareen vaikuttavat merkittävästi kuntien yksittäiset ratkaisut ja niiden kytkeytyminen yhteiseen hyvään. Tätä kuntien välistä yhteiskehittämistä tarkastellaan lähemmin myös tässä selvityksessä, sillä se muodostaa relevantin osan Varaamon nykytilanteesta ja tulevaisuuden näkymistä.

Tampereella ajatus Varaamosta lähti liikkeelle kesällä 2017 tehdystä digitalisaatio-selvityksestä Tampereen kaupunkiseudulla. Selvityksessä hyödynnettiin teemahaastatteluja, jotka toteutettiin kaupunkiseudun kuntayhtymän jäsenkuntien viranhaltijoille. Tämän selvityksen perusteella voitiin havaita, että asiakaspalveluprosessien sujuvoittamiselle ja parantamiselle digitalisaation kautta oli selkeää kysyntää kaupunkiseudun kuntien joukossa. Myös kokeilukulttuurin edistäminen palvelutuotannossa nähtiin tärkeänä kehityskohteena. Tämä liittyy vahvasti siihen, että tuohon aikaan kunnissa ei vielä ollut kokonaisvaltaisia digitalisaatiovisioita ja toimintasuunnitelmia. Selvityksen johdattamana muodostettiin seudullinen digikokeilu-ryhmä. Ryhmän tehtävänä oli rajata kokeilukohde sekä muodostaa tästä suunnitelma ja budjetti. Lopulliseksi kokeilukohteeksi muodostui Varaamo, jota kehitettäisiin Tampereen kaupungin ja kaupunkiseudun kuntien käyttöön. Hyötyarviot olivat hyvin samankaltaisia kuin Helsingin kaupungilla. Keskiöön nousivat julkisten tilojen käyttöasteen tehostaminen, saavutettavuuden parantaminen yli kuntarajojen, manuaalisen työn vähentäminen sekä tilavarauskäytäntöjen yhtenäistäminen. Tehdyn SWOT-analyysin kautta tunnistettiin, että kokeilun on muodostettava selkeä ja ehyt kokonaisuus, vaikkakin kunnissa on

vaihtelevia käytäntöjä. Samalla tunnistettiin, että ratkaisemattomia kysymyksiä on paljon ja niiden selvittäminen tulee olemaan oleellinen osa kokeilutoiminnan onnistumista. Näihin kysymyksiin sisältyivät erityisesti tilojen maksamiseen, kulkuoikeuksiin ja taksapolitiikkaan liittyvät seikat. Varaamo- yhteistyö loi perustansa Tampereen kaupunkiseudun kuntayhtymän, Tampereen kaupungin digiohjelman sekä kaupunkiseudun muiden kuntien keskinäiselle toiminnalle. Tampereen kaupungin ”Kaupunkitilat 24/7 käyttöön” - projekti oli tulevissa vaiheissa perustavanlaatuinen osa Varaamon kehittämistä. Tampereen kaupunki kilpailutti tuohon aikaan tietoteknisen toteutuksen, jossa päädyttiin yhteistyöhön Anders Innovations Oy:n kanssa.

Tampereen kaupungin digiohjelman kehitystyö ja testaaminen jatkui edelleen keväällä 2018. Tuolloin kaupunkiseudun kunnilta kerättiin listaus sellaisista tilaresursseista, joita Varaamon kokeiluvaiheessa palveluun voitaisiin lisätä. Kuntien vastuulla oli myös tilakuvausten laatiminen. Samalla kunnista nimetyt ylläpitäjät ja tilojen hallinnoijat pääsivät tutustumaan Varaamo-käyttöliittymään ja sen erilaisiin ominaisuuksiin. Kevään aikana Tampereen kaupunki käynnisti myös testausvaiheen digiavainten suhteen. Abloyn digitaalista kulunvalvontaa testattiin tuolloin Frenckellin kiinteistöissä. PIKI-kirjastokortilla tunnistautumista pyrittiin selvittämään, sillä kokonaiskustannuksiltaan toteutus muodostuisi varsin kohtuulliseksi. Kuntien työntekijöiden tunnistautumisen lisäksi olemassa olevina vaihtoehtoina tuohon aikaan olivat YLE, Google ja Facebook-tunnukset.

Alun perin Varaamon kokeiluversio oli tarkoitus julkaista kesällä 2018. Viivästyksistä johtuen lanseerausta siirrettiin kuitenkin saman vuoden syksyyn. Kunnat aloittivat kokeilun yhtäaikaaisesti syyskuussa ja 20.9 julkaistiin mediatiedote, jossa kerrottiin Varaamosta ja sen käyttötarkoituksista kuntalaisille. Loppuvuoden 2018 aikana palvelussa otettiin käyttöön uusi käyttöliittymä, joka helpotti tilojen hallintaa palvelussa. Tuolloin päätettiin esimerkiksi kehittää edelleen myös verkkomaksamisen ominaisuuksia.

Vuoteen 2019 siirtymistä kuvasti digikokeilun siirtymistä uuteen kehitysvaiheeseen. Alkuperäisen Digikokeiluryhmän toiminta päättyi vuoden 2018 lopussa ja sen tilalle muodostettiin Seutuvaraamoryhmä, jonka tarkoituksena oli valmistella palvelun jatkokehitystä koskevat seudulliset päätökset, seurata ja raportoida kehityksen etenemistä sekä valmistella seudullista yhtenäistämistä vaativia tausta-asioita. Ryhmä koostettiin kuntien vapaa-aikapalveluista vastaavista sekä tietohallinnon ja

tilapalveluiden edustajista. Ryhmän tarkoitus osaltaan oli myös edistää toimivaa vuoropuhelua ja kuntien sitoutumista yhteiseen kehittämiseen.

Uuden käyttöliittymän käyttöönotto, PIKI-tunnistautumisen kehittäminen, maksamiseen ja taksoihin liittyvien seikkojen jatkoselvittäminen sekä varausprosessien yhtenäistäminen olivat keskeisiä osia Varaamon seuraavissa kehityssuunnitelmista Tampereen kaupunkiseudulla. Seudullinen yhtenäistäminen nähtiin tärkeäksi osaksi Varaamon kokonaisuutta, jotta asiakaskokemuksesta olisi saatu luotua mahdollisimman samankaltainen riippumatta siitä, minkä kunnan palveluita asukas haluaa varata. Maksullisten tilojen suhteen tämä vaati yhteisen maksualustan luomisen, jonka kaikki kunnat voivat omaan taloushallintoonsa integroida. Verkkomaksamisen kehittämisen edistämisen suhteen sovittiin Monetra Pirkanmaan ja CPU:n kanssa yhteispalaveri, jossa sovittaisiin yhteisistä pelisäännöistä. Myös Anders Innovations oli tärkeänä toimijana tässä kehittämistyössä. Kulunvalvontaintegraatiossa selvitystyö oli keväällä 2019 edennyt erilaisten digiratkaisutarjoajien vertailemiseen ja täten parhaimman yhteistyökumppanin löytämiseen. Alla oleva arkkitehtuurimalli kuvaa kattavasti niitä suunnitelmia, joita Varaamon suhteen rakennettiin.



Kuvio 1: Varaamon arkkitehtuurimalli

Huhtikuussa 2019 Tampereen Varaamo koki muutostilanteen, joka tulisi vaikuttamaan kehitystoimintaan merkittäväällä tavalla. Tampereen kaupungin digiohjelman projektipäällikkö vaihtoi työpaikkaansa ja samalla Tampereen Varaamo menetti keskeisimmän kehittäjänsä, joka toimii myös Varaamon tuoteomistajana. Kehitystyön omistajuuden tärkeyttä oli korostettu aikaisemmin ja tässä yhteydessä se osoittautui merkittäväksi tekijäksi kokonaiskuvan muuttumiselle. Tämän keskeisimmän kehittäjän väistyminen vaikutti Varaamon ohjaukseen negatiivisesti siinä mielessä, että uutta omistajuutta ei Tampereella päässyt muodostumaan. Tämä vaikutti merkittävästi siihen, että kolmikantayhteistyössä mukana olevilla henkilöillä ei yksinään ollut tarpeeksi resursseja edistää Varaamon kehitystyötä sen vaatimalla tasolla. Tästä johtuen Varaamon toiminta hiljeni Tampereella sekä koko seudulla. Kuvailut edistysaskeleet esimerkiksi verkkomaksamisessa ja kulunvalvontaintegraatiossa jäivät odottamaan jatkokehittämiselle otollisempia aikoja.

Nykytilan kuvaus

Tampereen kaupungin projektiryhmä

Tammikuussa 2020 Tilat 24/7-projektin ohjausryhmä antoi uusia linjauksia ja kehityskärkiä tulevaan. Projektiohjaukseen haettiin tässä yhteydessä kohdentuvampaa substanssiohjausta, sillä yleisten valmiuksien rakentaminen oli edellisenä vuonna päätetty tilanteeseen, jossa Varaamon perustoiminnot olivat jo käytössä. Ohjausryhmä halusi myös korostaa Varaamon asiakasnäkökulmaa ja Varaamoa palveluna. Tämä tarkoittaa käytännössä neljän askeleen mallia, jossa yhdellä pysähdyksellä asiakas pystyy nopeasti toteuttamaan oman varausprosessinsa. Ensin asiakas tunnistautuu palveluun, jonka jälkeen hän varaa haluamansa tilan. Näiden kahden vaiheen jälkeen asiakas maksaa tilavarauksensa ja saa digitaalisen avaimen käyttöönsä. Tämä prosessimääritelmä on ideaalitalanne, joka vaatii edistämistä erityisesti verkkomaksamisen ja digitaalisen kulunhallinnan suhteen.

Tilat 24/7- projektitiimi oli maaliskuussa uuden startin kynnyksellä. Ohjausryhmälle ja projektitiimille perustettiin Teams-alustat, jotka muodostaisivat suuren osan projektin perustoimintamallista. Ohjausryhmä vastaisi ”isosta kuvasta” ja hankintasopimukseen liittyvistä asioista. Projektiryhmän yhteydessä tapahtuisi taas projektityön varsinainen suunnittelu ja ohjaus.

Kolmantena osana tätä kokonaisuutta on ohjelmointiosuudesta vastaavan alihankkijan kanssa tapahtuva tekeminen. Anders Innovations Oy jatkoi edelleen Varaamon tuotekehittämisestä ja järjestelmän ylläpitämisestä vastaavana toimijana. Anders Innovations Oy toimii tiiviissä yhteistyössä erityisesti Tampereen kaupungin tietohallintosuunnittelijan kanssa.

Maaliskuussa 2020 Smart Tampere -johtoryhmä asetti projektille tavoitteeksi toteuttaa ja tuoda julkisuuteen jokin Varaamossa toimiva tilojen varausratkaisu. Tämä aikataulu kuitenkin kaatui maailmanlaajuiseksi pandemiaksi levinneeseen COVID-19-virukseen. Tulevat suunnitelmat ja julkistamiset päätetään Korona-tilanteen asettamien olosuhteiden ehdoilla. Pandemian mukanaan tuomat muutokset antoivat kuitenkin projektiryhmälle mahdollisuuden rakentaa Varaamoa eteenpäin ja varmistaa, että julkistamisvaiheessa kokonaisuus olisi mahdollisimman toimivalla pohjalla.

Varaamon jatkoedistämisen projektiryhmä päätti aloittaa Tesoman ja Tipotien hyvinvointikeskuksista. Muita Varaamoon sopivaksi havaittuja pilottikohteita olivat esimerkiksi Osmon- ja Näsinpuiston laululavat, Tammelantorin lava sekä Laikun lava. Näiden kohteiden lisäksi toimintaan kohdennettiin mukaan myös kirjastotoimen hallinnoimia kokoustiloja. Kaikista Varaamoon vietävistä kohteista pyrittiin yhdessä nimettyjen tilaomistajien kanssa muodostamaan prosessikuvaukset, joista tulisi ilmi keskeisimmät kehityskohteet. Kuvausten tarkoituksena on luoda molempien toimijoiden välille yhtenäinen käsitys kohteen nykytilanteesta ja tavoitelluista lopputuloksista. Tampereen projektiryhmä toimii yhdessä tilaomistajien kanssa, jotta tilojen vieminen Varaamoon ja järjestelmän kouluttaminen olisi mahdollisimman sujuvaa. Samalla tilatietojen ylläpitäjille päätettiin luoda käyttäjäohjeet, jotka olisivat selkeät ja yksinkertaiset. Tällä hetkellä ohjeet ovat jo käytössä ja ylläpitäjille luovutettavissa.

Kehittämistoiminta jatkui aikaisemmin määritellyn arkkitehtuurimallin pohjalta ja esimerkiksi Ceepos-verkkomaksamisen malleja käytiin edelleen läpi Monetran ja CPU:n yhteyshenkilöiden kanssa. Monetra tuottaa ulkoistettuna palveluna Tampereen kaupungin SAP ja Ceepos-järjestelmät. Itse Ceepos-järjestelmän Monetralla kuitenkin tuottaa CPU Oy, joka on ansioitunut maksamisratkaisuiden tuottaja kunnille ja kaupungeille. Myös Anders Innovations automaattisesti osallistuu tähän kehittämistyöhön ja nostaa esille erityisesti niitä asioita, joissa Varaamon yhteensopivuus luo mahdollisuuksia tai haasteita verkkomaksamisen prosesseissa. Yhteisistä ratkaisumalleista keskusteltaessa tärkeäksi määriteltiin eri järjestelmien sujuva yhteisintegraatio,

jotta eri toiminnot kuten tilitys, täsmäytys ja arkistointi toimisivat mahdollisimman sujuvasti. Esimerkiksi maksun yhteydessä Varaamo ja Ceepos synnyttävät yhdessä maksutapahtumatiedon SAP-kirjausta ja asiakkaan tositetta varten. Näissä toiminnoissa keskeistä on Varaamon, Ceepoksen ja SAP:n järjestelmien kyky toimia yhdessä.

Verkkomaksamisen käytännön toteutus ei suinkaan ole edennyt täysin ongelmitta. Osapuolia on useita ja yhteisten käsitysten muodostaminen on osoittautunut hankalaksi. Myös vahva ohjaus projektin ohjausryhmän toimesta on tässä yhteydessä ollut puutteellista ja osaltaan hidastanut kehittämisen etenemistä. Tilat 24/7-projekti on pystynyt kuitenkin etenemään matalalla profiililla tehden tarkentavia selvityksiä ja edeten kohti käytännön toteutuksia. Myös haastatteluissa nousi esiin näkökulmia joiden perusteella ohjausryhmän tulisi olla vahvemmin esillä Varaamoon liittyvissä asioissa. Ohjausryhmän vahva mandaatti saattaisi nopeuttaa prosesseja, jotka jo aikaisemmin mukana olleen harjoittelijan aikana olivat Tampereen kaupungilla hivenen hitaita. Kaikesta huolimatta työ on kuitenkin edennyt.

Verkkomaksamisen prosesseja oli tarkoitus käynnistää kesälomakauden 2020 jälkeen. Syksyyn asetettu aikataulu näyttää kuitenkin viivästyvän myöhempään ajankohtaan. Tähän muutokseen on vaikuttanut olennaisesti Helsingin päätös koodata varausjärjestelmän ydin, Respa, kokonaan uudestaan Capgeminita tilatun selvitystyön suositusten mukaisesti. Respan uudelleenkoodaus tuo kehitykseen syksyksi 2020 selvän suvantovaiheen. Yhteiskehittämisen näkökulmasta Helsingin tuleva suunta on tärkeää huomioida myös Tampereella. Nykytilanteessa nopeiden paikallisten ratkaisuiden elinkaari saattaa olla lyhyt ja niiden hinta suuri. Tästä syystä merkittävien kehitystoimien edistämistä tulee punnita tarkkaan ennen kuin Respan uusin versio on käytössä myös Tampereella. Erittäin positiivista on kuitenkin se, että Helsinki panostaa Varaamon kehittämiseen ja nykyisellään sen profiili on pääkaupunkiseudulla jo kasvussa.

Laskutusprosessien muuttamista ei ole nähty tarpeellisena ratkaisuna ennen kuin Timmi-järjestelmän korvaavasta ratkaisusta on sovittu. Timmi on ajanvarausohjelmisto, jota käyttää päivittäisessä toiminnassaan suurin osa Suomen kunnista. Tästä syystä myös Tampereen kaupungin ja muiden kaupunkiseudulla mukana olevien kuntien toiminnassa Timmi-järjestelmä on yhdistävä tekijä, joka määrittelee osaltaan myös Varaamon suhteen tehtäviä jatkotoimenpiteitä. Esimerkiksi

sujuva siirtymä Timmin ja Varaamon välillä on sellainen kysymys, joka tulee ratkaista selkeästi ennen kuin kaupunkiseudun muut kunnat voivat siirtyä Timmin käyttämisestä irti kokonaan.

Varaamon, Ceepoksen ja SAP:n yhteensopivuudessa tärkeäksi näkökulmaksi nousevat myös tuotteistuksen kysymykset. Erilaiset hinnoittelut ja hintakategoriat luovat uusia tuotteita. Tällä hetkellä käytössä on esimerkiksi kolme eri maksukategoriaa, joten myös tuotteita on vähintään kolme per yksittäinen tila. Tärkeää tässä on tunnistaa hinnoittelu ja asiakas oikeassa muodossa. Samalla tuotteiden määrän ei saa päästää kasvamaan liian suureksi ja sekavaksi. Lähtökohtana tälle on myös se, että ne pystytään tiliöimään oikein SAP-kirjanpidossa. Tästä johtuen tarkkuus, jolla tiliöintejä on eri tuotteille, määrää paljonko tuotteita pitää olla myös Varaamossa. Samalla myös Ceepoksella on oltava tiedossa käytetyt tuotteet, jotta ne voidaan viedä eteenpäin SAP:n tiliöintiin. Tiedon pitää siis olla myös selkeää ja järkevästi siirrettävissä järjestelmästä toiseen. Kolmiportaiseksi järjestetty hinnoittelu kuitenkin vähentää tiliöintien määrää suhteessa siihen kuinka paljon erilaisia tuotteita pitää olla. Useiden hintaluokkien tapauksessa tärkeää on kuitenkin varmentaa, että asiakas valikoi rehellisesti tilalle oikean hintaluokan. Erilaisia vaihtoehtoja tämän varmistamiseksi on jo olemassa, mutta varsinaista ratkaisua ei ole vielä tehty. Tämä on hyvä esimerkki teknisestä työstä, jota kaupungin projektiryhmässä käydään läpi viikoittain. Erilaiset toimijat ja järjestelmät luovat tarpeita yhteensovittamiselle ja kaikkien kannalta tehokkaan ratkaisun löytämiselle. Erityisesti Varaamoon koetaan tarvittavaksi tarkempi tuoterakenne, johtuen erilaisista hinnoittelusta ja tiliöinneistä. Tätä tukee myös se, että verkkomaksuun liitettävä tuotekoodi mahdollistaa Ceepokselle pienemmät tuotemäärät. Nämä ovat esimerkkejä asioista, jotka tulisi hoitaa kuntoon heti alkuvaiheessa, jotta pitkäaikaisilta ongelmilta voitaisiin välttyä. Projektin etenemisen kannalta on kuitenkin tärkeää, että aluksi saadaan liikkeelle perusmalli, joka luo uutta pohjaa aktiiviselle kehittämiselle sekä kaupungin organisaatiossa, että kaupunkiseudun kuntien tahoilla.

Varaamon toiminnallisuuden kannalta tulevaisuudessa tulisi ratkaista myös kaupunkiseudun kuntien mahdollisuus käyttää verkkomaksamista. Lopullinen ratkaisu on vielä avoinna. Tampereen kaupungin ratkaisuiden soveltuvuutta muihin kuntiin tulee punnita tarkkaan, sillä täysin vastaavaa järjestelmä- ja toimijakokoonpanoa niissä ei ole. Yhtenä vaihtoehtona siis olisi, että kunnat voisivat tuottaa maksamisen ratkaisunsa omina alaprojekteinaan Varaamoon. Toisena vaihtoehtona voisi olla se, että Tampereen kaupunki toimisi Varaamossa tapahtuvien maksujen kauttalaskuttajana. Lopullisena tavoitteena olisi kuitenkin, että Varaamon maksutransaktiot tulisivat suoraan kunkin

kunnan taloushallinnon järjestelmiin, vaikka kauttalaskuttamista käytettäisiin alussa. Tampereen toimiminen maksuvälittäjänä saattaisi kuitenkin vähentää riskejä ja madaltaa kuntien kynnystä osallistua. Käyttömäärien kasvaessa ja tarpeiden lisääntyessä, kukin kunta voisi lopulta harkita omakohtaisesti suoraan maksuintegraatioon siirtymistä. Kauttalaskuttamisen yhteydessä tärkeää on kuitenkin huomioida kustannusjakokysymykset ja toiminnassa syntyvän arkkitehtuurijärjestelmän laajuus. Myös hinnoittelu- ja taksapolitiikan selkeyttäminen on kehityskohde, joka vaikuttaa esimerkiksi Varaamossa olevien tuotteiden määrään ja monimutkaisuuden vähentämiseen. Mahdollisimman yksinkertainen hinnoittelu saattaisi helpottaa myös suoramaksamisen kehittämistä kaupunkiseudun kunnissa. Varaamon liittyvissä keskusteluissa esille nousi myös mahdollisuus siihen, että suoraan maksettavien tilojen kohdalla hinnoittelu noudattelisi yhden hinnan ratkaisua, joka olisi kaikille käyttäjäryhmille sama. Yhtenäisemmästä hinnoittelu- ja taksapolitiikasta keskusteleminen on siis ehdottomasti tärkeää. Tampereen kaupungin oman maksamisratkaisun valmistuessa myös keskustelu muiden kuntien ratkaisusta on syytä aloittaa mahdollisimman aikaisin. Kaiken kaikkiaan kaupunkiseudun kuntien nykyisten järjestelmäratkaisuiden, resurssirealiteettien ja teknisten osa-alueiden selvittäminen vaatii kaikilta osapuolilta sujuva yhteistyötä ja kommunikaatiota. Verkkomaksamisratkaisuissa yksi hyötytavoitteista on vähentää laskutusta ja siirtyä enemmän kohti verkkomaksamista. Nykytilanteessa suurin osa maksamisratkaisuista perustuvat laskutukseen, joka itsessään on kallista, hidasta ja tehotonta. Laskutuksella tulee olemaan oma paikkansa myös tulevaisuudessa, mutta verkkomaksamiseen siirtyminen tulisi nähdä hyödyllisenä vaihtoehtona niissä kohteissa, joissa se on mahdollista.

Digitaalisen kulunhallinnan ratkaisemisen suhteen Tampereella sopivaa lukitus- ja kulunvalvontaratkaisuiden toimittajaa etsitään edelleen. Yhdeltäkään potentiaaliselta toimittajalta Tampereen kaupungin projektitiimi ei ole vielä nähnyt ratkaisua, joka täyttäisi asetetut perusvaatimukset. Näissä vaatimuksissa yhdistyvät erityisesti kustannusten, käytettävyyden, turvallisuuden ja ylläpidettävyyden kriteerit. Äärimmäisen tärkeää on kuitenkin korostaa, että Tampereen kaupunki etsii jatkuvasti myös vaihtoehtoisia ratkaisuja digitaalisen kulunhallintaan. Yhtenä mahdollisuutena tällä hetkellä on pin-koodilla toimiva ratkaisu, joka yhdistettynä varaukseen luo asiakkaalle oikeuden päästä tiettyyn tilaan. Lopullisena tavoitteena olisi yhdistää tämä toiminnallisuus sovellukseen ja kännyköissä olevaan NFC-toimintoon, joka näin ollen tekisi itse kännykästä avaimen kyseiseen tilaan. Varaamon tuoteomistaja ja Tilat 24/7-projektin aikaisempi

päällikkö kuvailee Tampereen digitaalisen kulunhallinnan prosesseja hyvin samankaltaisesti kuin vallitseva tilanne antaa ymmärtää. Tärkeänä huomiona on kuitenkin se, että digitaaliset ratkaisut kehittyvät nopealla vauhdilla ja on mahdollista, että monet yritykset ovat ehtineet tässä ajassa myös kehittämään omaa teknologiaansa. Tilaprojektissa kulunhallinnan tarkasteleminen tulee kuitenkin etenemään vasta verkkomaksamisen ja tunnistautumisen ratkaisuiden jälkeen. Tällä hetkellä iLOQ-kulunhallintajärjestelmän toteuttaminen kaupunkiseudun kunnissa näyttää todennäköisimmältä vaihtoehdolta, sillä aiheesta on jo päätetty aikaisemmissa palaverissa. Kriittistä on kuitenkin määritellä hyvin tarkkaan, mistä iLOQ-tarjoamasta puhutaan. Ratkaisuja on tarjolla eri hintaisia ja erilaisilla ominaisuuksilla. Esimerkiksi johdotetut ovet ovat tyypillisesti kalliimpia, mutta mahdollistavat keskitetyn hallinnan. Monipuolisen tarjoaman takia on tärkeää, että kaikilla osapuolilla on selkeä käsitys valittavan kulunhallinnan ominaisuuksista.

Varausten yhteydessä tunnistautuminen on keskeinen yksityiskohta. Tämänhetkiset ratkaisut ovat varsin yksinkertaisia, mutta samalla niiden soveltuminen varausten tekemiseen ja hallinnoimiseen ei ole jokaiselle toimijalle riittävä. Tällä hetkellä tunnistautuminen on joko peruskirjautumisen tai ”heikon” tunnistautumisen tasolla. Peruskirjautumisessa Google, Yle tai Facebook- tileillä voi varata haluamansa tilan. ”Heikossa” varauksessa asiakkaan tulee kuitenkin täyttää varauslomakkeeseen lisätietoja, jotka tilavarausten varmistaja omalla tahollaan käsittelee ja täten hyväksyy tai hylkää. ”Vahvaa” tunnistautumista ei ole tällä hetkellä vielä käytössä, mutta niiden tarpeellisuus on käynyt selväksi. Seuraavassa luvussa käsitellään tarkemmin esimerkiksi kaupunkiseudun kuntien näkemyksiä vahvan tunnistautumisen tarpeellisuudesta. Tämä tarpeellisuus korostuu erityisesti maksullisten tilojen käytössä.

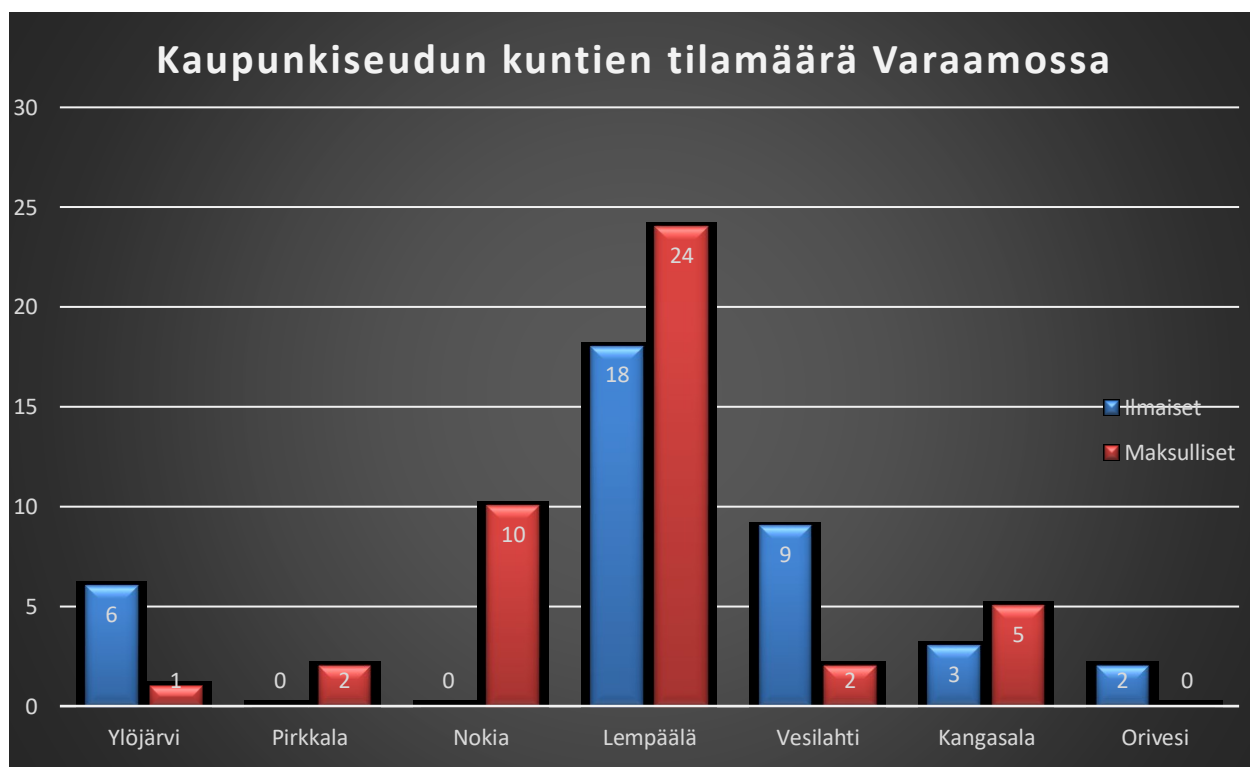
Tältä pohjalta Tampereen kaupunki lähti tutkimaan erilaisia vaihtoehtoja kirjautumisvaihtoehtojen laajentamiselle. Näistä keskeisimmiksi nousivat tunnistautuminen Suomi.fi - palvelun kautta sekä kirjastokortin käyttäminen. Myös matkapuhelimeen perustuvaa tunnistautumista mietittiin tässä yhteydessä. Erityisesti Suomi.fi - palvelun ja Piki-kirjastokortin mahdollisuuksia punnittiin toisiinsa. Kirjastokorttia kohtaan oli osoitettu paljon kiinnostusta, mutta tämän ratkaisun yhteydessä varausten tekeminen rajoittuu yksityishenkilöiden piiriin. Käytettävyytensä kannalta Piki-kirjastokortissa nähtiin kuitenkin olevan paljon potentiaalista hyötyä. Tilat 24/7-projekiryhmä päätti edistää sekä kirjastokortti - tunnistautumista, että Suomi.fi - tunnistautumista. Näistä ensimmäisenä päätettiin toteuttaa kuitenkin kirjastokortti, jonka toteutuksen odotetaan valmistuvan jo syksyllä

2020. Turussa vastaava järjestelmäintegraatio on jo toteutettu ja se antaa mahdollisuuksia soveltaa käytäntöjä myös koko PIKI:n käyttöalueelle.

Kaupunkiseudun kunnat

Kaupunkiseudun kunnat ovat tärkeä osa Tampereelle luotua Varaamoa. Hiljaiselon jälkeen elintärkeäksi koettiin, että kommunikaatioyhteys näihin kuntiin tulisi palauttaa mahdollisimman pian entiselle tasolle. Ensimmäisenä päätettiin kerätä näiden kuntien ajatuksia Varaamosta ja sen aktivoituvasta toiminnasta. Kollektiivisella tasolla voidaan sanoa, että kaikki kunnat suhtautuivat Varaamoon positiivisesti ja näyttivät vihreää valoa jatkoa ajatellen. Myös koulutuksiin ja muihin mahdollisiin yhteistoimintoihin suhtauduttiin avoimesti ja hyväksyvästi. Näiden keskusteluiden yhteydessä pyrittiin muodostamaan myös kokonaiskuva siitä tilanteesta, joka kunnissa vallitsee Varaamoon liittyen tällä hetkellä. Kaiken kaikkiaan nykytilanteet olivat vaihtelevia, mutta myös paljon yhtäläisyyksiä ja samanlaisia ajatusmalleja löytyi paljon.

Kesällä 2020 laadittuun selvitystyöhön päätettiin liittää myös kehyskuntien tilojen läpikäyminen. Alla olevasta kuviosta voi nähdä tämänhetkisen kokonaistilanteen tilamäärien ja jakautumisen suhteen.



Kuvio 2: Kaupunkiseudun kuntien tilamäärä Varaamossa

Varaamon tilat painottuvat vahvasti liikunnan ja pelaamisen aktiviteetteihin. Osa tiloista tietenkin soveltuu myös useampaan käyttötarkoitukseen. Selvitystyön jälkeen kuvaus tilojen nykytilasta olisi helpompi muodostaa ja dokumentoida ne seikat, jotka vaativat tarkempaa perehtymistä tai korjausta kunnilta. Seuraavissa alaluvuissa kerättyjä tietoja tarkastellaan yksityiskohtaisemmin. Kuntakohtaisesti jaotellut tiedot aloitetaan ensimmäisenä tehdystä alustavasta selvityksestä ja etenevät tämän jälkeen tehtyyn tilakatsaukseen. Tehtyihin havaintoihin ja niiden merkityksiin paneudutaan tarkemmin viimeisessä ”Johtopäätökset ja toimenpidesuositukset” -luvussa.

Orivesi

Oriveden kunnalla ei ole Timmi-järjestelmää käytössä, joten manuaalista työtä varausten yhteydessä syntyy paljon. Varauksia tehdään hyvin vapaamuotoisesti ja laskutustiedot tulevat suoraan asiakkailta. Tässä mielessä Varaamon aktiivinen käyttö ja verkkomaksamismallin käyttöönotto olisi Orivedelle tervetullut toimintamalli. Jos nämä maksulliset toiminnot saadaan kuntoon niin Oriveden kaupunki voisi esimerkiksi lisätä Varaamoon myös liikunta- ja uimahallin tiloja. Kaupungin lukitusjärjestelmissä siirrytään osittain iLOQ-järjestelmään, joten tämän hyödyntäminen Varaamossa on automaattisesti myös Oriveden toiveissa. Orivedellä nostetaan esille myös vahvan tunnistautumisen merkitys, jotta asiakkaiden vastuu tilojen varaamisessa ja käyttämisessä olisi mahdollisimman korkea. Tähän asiayhteyteen lisätään vielä, että PIKI-tunnistautumisen kautta myös kirjastotiloja voitaisiin entistä kätevämmiin lisätä Varaamoon.

Orivedellä on tällä hetkellä vain kaksi kohdetta Varaamossa, joten mahdollisuus laajentaa varaustoimintaa on erittäin otollinen tulevaisuudessa. Molemmat Varaamoon lisätyistä tiloista ovat maksuttomia, joten niitä olisi mahdollista varata jo ennen verkkomaksamisen aktivoitumista kaupunkiseudun kunnissa. Varaustiedot tulisi kuitenkin tätä ennen päivittää molemmissa kohteissa, sillä tilavarauksissa sijaitsevat linkit eivät avattaessa toimi ollenkaan. Varauksalenterikaan ei tällä hetkellä ole toiminnassa. Nämä puutteet kuitenkin johtuvat pitkälti Varaamossa aikaisemmin tapahtuneesta aktiivisuuden vähentymisestä. Tämä tosiasia näkyy jokaisen kunnan tiloja tarkastellessa, mutta toisaalta ne ovat haasteita, joiden ratkaiseminen vie vain vähän aikaa.

Kangasala

Kangasala käyttää varaustoiminnassaan tällä hetkellä Timmi-järjestelmää. Myös laskutustoiminnot ovat kytkettyä Timmin yhteyteen. Täydessä toiminnassaan Varaamon koetaan olevan kuitenkin asiakasystävällisempi järjestelmä, jossa kaikki tilakohteet on kerätty yhteen paikkaan. Kangasalan näkemyksen mukaan Varaamo olisi myös visuaalisesti helppokäyttöisempi kuin Timmi. Useiden kuntien mielestä Timmissä onkin nimenomaan asiakasnäkökulmasta ongelmia. Timmin kerrotaan olevan ylläpitäjille kohtalaisen selkeä, mutta asiakkaalle varausjärjestelmä saattaa näyttäytyä hyvinkin sekavana. Kangasalalla nostetaan esille käyttäjäkohtaisen monimuotoisuuden ja vakiovuorojen tuomat haasteet Varaamon käytössä. Myös kulunvalvonnan kysymykset kaupungissa vielä mietityttävät. Verkkomaksamisesta puhuttaessa todetaan, että kaupungilla on Ceepos-järjestelmä käytössä jo muutamissa palveluissa. Aikaisemmat kokemukset Ceepoksesta saattavat madaltaa kynnystä lähteä verkkomaksamisen toimintoihin mukaan tulevaisuudessa. Kaupungin mukaan Varaamon aikaisempi tiedotus on ollut hyvin katkonaista. Tähän toivotaan muutosta erityisesti niiden Varaamo-käyttäjien osalta, jotka eivät ole osa vapaa-aikajohdon työryhmää.

Kangasalan tilat Varaamossa muodostavat monimutkaisen kokonaisuuden asiakkaalle. Varauksia ei tällä hetkellä tehdä Varaamossa, joten tilakuvauksissa on lukuisia linkkejä eri paikkoihin. Esimerkiksi varausmahdollisuudet asiakkaan tulee tarkistaa Timmistä, mutta itse varaaminen tehdään sähköpostilla. Myös hinnastoihin ja yleisohjeisiin on täysin erilliset linkit. Varaamon kehittyessä nämä päällekkäisyydet olisi mahdollista poistaa ja tuoda varaaminen yksinomaan Varaamon yhteyteen, joka selkeyttäisi varaamista asiakkaille.

Nokia

Nokialla käytetään Timmi-järjestelmää aktiivisesti, sillä laskutus onnistuu sitä kautta kätevällä tavalla. Oriveden tavoin myös Nokialla on iLOQ-kulunhallintaan perustuva päälukitusjärjestelmä. Järjestelmän integroiminen on edennyt kohtalaisen pitkälle ja jäljellä on enää pari koulurakennusta, joissa iLOQ ei ole vielä käytössä. Nokian edistyneisyys digitaalisessa kulunhallinnassa luo mahdollisuuksia myös Varaamon jatkokehittämiselle tulevaisuudessa. Tässä tapauksessa valittujen ratkaisuiden pitäisi kuitenkin toimia yhteensopivasti iLOQ-kulunhallinnan kanssa. Nokialla on ajatuksissa myös muutamia uusia tiloja, joita Varaamoon voisi tulevaisuudessa lisätä. Esimerkiksi tenniskentät, venepaikat ja osa uuden kirjasto- ja kulttuuritalon tiloista ovat sellaisia tilakohteita, joita voidaan harkita tarkemmin jatkossa.

Kaiken kaikkiaan Varaamon kehittämistoimintaan osallistumista pitää Nokialla kuitenkin punnita henkilöresurssien näkökulmasta. Tässä mielessä olisi tärkeää myös kuvata kunnille millainen työmäärä Varaamon kehittämiseen liittyy. Samalla kuitenkin Varaamolla on myös mahdollisuus säästää manuaalista työtä ja selkeyttää varausprosesseja. Liikuntatilojen tapauksessa varausten tarkastelu tapahtuu Timmi-järjestelmässä, mutta itse varaukset tehdään erillisellä lomakkeella. Tiloihin liittyvät tekniset tiedot ja hinnastot löytyvät myös erinäisten linkkien takaa. Ratkaisu on hyvin samankaltainen kuin Kangasalan kaupungilla. Tässäkin yhteydessä voidaan todeta, että Varaamon oman kalenterin avaaminen selkeyttää varauskokonaisuutta ja vähentää ylimääräisten linkkien tarvetta.

Ylöjärvi

Ylöjärven kaupungille PIKI-kirjastokortilla tunnistautuminen on kehittämistyön onnistuneisuuden kannalta tärkeä asia. Kirjastotoimen tahtotila on vahvasti sidoksissa tähän ja tulee varmasti vaikuttamaan Ylöjärven tilojen kokonaiskuvaan onnistuessaan. Toiminnan laajentuminen on pitkälti riippuvaista myös verkkomaksamisprosessien etenemisestä. Selvitettäviä asioita on vielä paljon ja maksamisen ratkaisut ovat yksi niistä. Nykytilanteessa maksullisia tiloja hoidetaan Timmin kautta, mutta hyvään maksujärjestelmään löytyy kuitenkin suurta kiinnostusta. Ylöjärvellä korostetaankin, että Timmistä haluttaisiin luopua ja siirtyä kokonaan uuteen järjestelmään. Kahta maksujärjestelmää on kuitenkin äärimmäisen hankala ylläpitää yhtä aikaa, joten siirtymän tulisi olla tosiasiallinen ja vaikuttava. Varaamon aktiivinen käyttöönotto hyödyttäisi tässä tapauksessa myös liikuntapalveluita, jotka voisivat kehityksen edetessä myös lisätä Varaamoon omia tilojaan.

Ylöjärvellä on omissa tiloissaan hyvät kuvastiedot, mutta asiakkaalle kokonaiskuva saattaa muodostua kevyeksi, jos linkki verkkosivulle jää jostain syystä huomaamatta. Esimerkiksi nuorisotila Zopperossa yhteystietoja ei Varaamossa ole merkitty sille suunniteltuun kohtaan, vaan ne löytyvät linkin takaa sähköpostiosoitteen muodossa. Zopperosta ei ole myöskään Varaamossa yhtäkään kuvaa, joka saattaa nostaa kynnystä lähteä kyseistä tilaa varaamaan. Urheilutalossa sijaitsevan palloiluhallin tiedoissa kerrotaan tilan olevan maksuton, mutta varaustiedoissa luetellaan erilaisia taksoja eri asiakasryhmille. Tässäkin yhteydessä aukioloajat ja hinnastot löytyvät ainoastaan sivustolinkin takaa. Tilojen varaus kuitenkin tapahtuu erillisellä lomakkeella ja varausten katselu Timmissä. Tässä tilanteessa on sanomattakin selvää, että Varaamon omien toimintojen aktivoiminen selkeyttäisi näkymää huomattavasti.

Pirkkala

Pirkkalassa todetaan, että Timmi-järjestelmästä olisi hyvä päästä eroon tulevaisuudessa. Kunta korostaa, että tähän kokonaisuuteen pitäisi saada mukaan myös maksuliittymät ja kaikki Timmissä olevat tilat tulisi siirtää Varaamon piiriin. Tämä uudistus tulee olemaan kokonaisuutena suuri. Tilavaraus on Pirkkalassa tällä hetkellä myös keskitettynä yhdelle tiimille. Kaiken kaikkiaan tämä on laaja kokonaisuus, joka pitäisi siirtää täysin toiseen toimintaympäristöön. Kehittämistyöstä keskustellessa korostetaankin Tampereen kaupungin merkitystä kehityksen moottorina. Kangasalan tavoin myös Pirkkalalla on Ceepos jo osittain käytössä. Tämä saattaa alentaa ja helpottaa myös Pirkkalan mahdollisuuksia hyväksyä Ceepoksen integroiminen tilavarausprosesseihin. Samalla tulee kuitenkin varmistaa, että päällekkäisyydet Timmi-järjestelmän kanssa vältettäisiin mahdollisimman hyvin. Pirkkalassa koetaan, että kunta kuitenkin hyötyisi seudullisesta järjestelmästä, joka luo kattavan ja selkeän kokonaisuuden koko Tampereen kaupunkiseudun tilavarausmahdollisuuksista. Myös Pirkkala korostaa kommunikaation merkitystä niille käyttäjille, jotka eivät tällä hetkellä ole keskeisissä työryhmissä. Esimerkiksi kunkin kunnan pääkäyttäjistä koostuva Teams-ryhmä voisi nopeuttaa kommunikaatiota, madaltaa kynnystä yhteiseen kehittämiseen sekä vähentää samojen ongelmien selvittämistä useaan kertaan.

Pirkkalalla on kaksi resurssia Varaamossa, jotka ovat aktiivisessa varauksessa Varaamon omassa toimintaympäristössä. Varaukset siis tehdään Varaamon kalenterijärjestelmän kautta. Näitä varauksia ei yksiselitteisesti voi kutsua tiloiksi, sillä ne ovat soutuveneitä. Kuvaukset näistä veneistä ovat hyvät ja selkeästi rakennetut. Sama tilanne pätee myös varausprosessin kuvaamiseen. Soutuveneet ovat maksullisia ja maksaminen suoritetaan avaimia noudettaessa. Varaukskalenterin perusteella veneet näyttäisivät olevan myös suosittuja varauskohteita erityisesti viikonloppuisin. Kalenterijärjestelmässä ilmeni kuitenkin yhden asiakkaan kohdalla ongelma, joka hankaloitti varauksen tekemistä. Ilmeneviä ongelmia selvitetään nyt ja jatkossa, jotta kalenterin toimivuuteen voidaan jokaisessa kunnassa olla luottavaisia.

Vesilahti

Vesilahdella Varaamon aktivoitumista on odotettu, sillä kunnalla ei ole käytössä Timmi-järjestelmää. Tästä johtuen kaikki varaukset kirjataan manuaalisesti, joka lisää todella paljon ylimääräistä työtä. Kunta voisi harkita lisäävänsä miltei kaikki tilansa Varaamoon, jotta vanhoista toiminnoista

voitaisiin päästä lopullisesti eroon. Esimerkiksi nuorisotilat ja ulkokentät ovat sellaisia kohteita, jotka kunta voisi tuoda Varaamoon jo lähitulevaisuudessa. Tärkeinä seikkoina Varaamon onnistumiselle pidetään helppokäyttöisyyttä ja toimivia maksujärjestelmiä. Kunnalla ei ole uusittuja lukitus- ja kulunvalvontajärjestelmiä, joten tilojen käyttö tapahtuu tällä hetkellä ”avaimet käteen-periaatteella”. Vesilahdella ei ole myöskään tällä hetkellä mahdollisuuksia lähteä kulunhallintaa uusimaan rakennuksiinsa. Resurssien näkökulmasta lähtökohdat digitaaliselle kulunhallinnalle ovat kaupunkiseudun kuntien välillä vaihtelevia.

Vesilahden tilakuvauksissa jatkuu hyvin samankaltainen tarina kuin muissakin kunnissa. Varaus ja maksaminen toteutetaan erillisten linkkien kautta ja maksamisen suhteen asiakkaan pitää vielä etsiä nettisivuilla tietoa hieman lisää. Lisäksi joissain maksuttomaksi merkityissä tiloissa on linkki liikuntapaikkamaksuihin. Tietyille asiakasryhmille tilat ovat maksuttomia, joten kokonaisuus saattaa johtua tästä. Tässä tapauksessa kuvaukseen voisi esimerkiksi laittaa hintahaarukan, joka alkaa 0 eurosta.

Lempäälä

Nykytilanteessa Lempäälän kaupungilla on selkeästi eniten lisättyjä tiloja Varaamossa. Lempäälässä korostetaan, että parhaimmillaan Varaamo olisi nopea ja helppokäyttöinen. Tähän liittyy ratkaisevalla tavalla myös yhtenäisyys, jonka toteutuessa kaikki kunnat ilmoittaisivat tilatietonsa mahdollisimman samankaltaista ohjetta noudattaen. Lempäälässä on havaittu se tosiasia, että tällä hetkellä informaation ilmaiseminen Varaamossa on kuntakohtaisesti rönsyilevää. Jatkoa ajatellen on tärkeää nostaa esille, että Lempäälään on tulossa verkkokauppa, jossa asiakas voi ostaa käyttöönsä esimerkiksi tilan tai vaikkapa kuntosalikortin. Verkkokaupan linkitysmahdollisuuksia ja päällekkäisyyksiä suhteessa Varaamoon tulee selvittää, jotta risteäviltä järjestelmiltä välttyttäisiin. Tämä pätee erityisesti maksuprosessien ratkaisemiseen. Myös Lempäälässä tunnistautumismuotojen kehittäminen nähdään tärkeänä. Tunnistautumisen tulisi olla yleisesti luotavia tilejä vahvemmallalla tasolla, jotta varaukset olisivat luotettavia ja varmennettuja. Kunnasta nostetaan esille myös ajatus toteuttaa harrastuskalenteri Varaamoon. Tässä toiminnossa näkyisi lajikohtaisesti, missä kunnassa on mahdollisuuksia harrastaa lajia, jota omalla paikkakunnalla ei välttämättä ole.

Tiedottamisen vaihtelevuudesta puhuttaessa Lempäälä tunnistaa, että myös heidän omat tilatietonsa tulee päivittää. Varaamossa näkyvissä tiedoissa on selkeitä toimintoja, jotka ovat jääneet huomiotta ja päässeet vanhentumaan. Esimerkiksi maksullisissa kohteissa linkit hinnastoihin ja vuorojen varaushakemuksiin eivät vie asiakasta uudelle sivulle. Käytännössä kaikki linkit ovat rikkiäisiä, joten myöskään maksuttomia kohteita ei tällä hetkellä pysty varaamaan. Tilojen kuvauksissa myös mainitaan edellisen yhteyshenkilön tiedot, joka ei enää vastaa tilavarauksista kunnassa. Kokonaisuutena Lempäälällä on suuri määrä erilaisia tiloja Varaamossa. Tällä hetkellä Lempäälässä ei kuitenkaan ole ketään, joka ylläpitäisi näitä tiloja, vaan ne ovat jääneet taka-alalle. Tilojen aktivoituessa ne kuitenkin tuovat Varaamoon erittäin kattavan kokonaisuuden erityyppisiä tilakohteita varattavaksi.

Yhteiskehittäminen ja muiden kuntien tilanne

Varaamon perustuminen avoimeen lähdekoodiin vaatii yhteistyötä mukana olevien kuntien välillä. Tästä syystä selvityksessä oli tärkeää tarkastella myös muiden kuntien nykytilannetta ja samalla Varaamon tilannekuvaa tulevaisuudessa. Selvityksen keskiössä olivat Helsinki, Lappeenranta ja Hämeenlinna. Vertailussa olevien kuntien lähtökohdat ovat hyvin erilaiset. Helsingin kytkeytyminen avoimeen lähdekoodiin on vahvin ja heidän kehittämistoimintansa on kaikkein laajinta ja vaikuttavinta suhteessa Varaamon valtakunnalliseen tasoon. Helsingin mahdollisuus allokoida suurempia resurssimääriä on myös aivan eri tasolla kuin monella muulla kunnalla. Tämä mahdollistaa esimerkiksi sen, että Helsingillä kehittämistä johtavat omat koodarit, jotka taas ohjaavat konsulttien tekemää työtä. Lappeenrannalle ja Hämeenlinnalle toteutusmahdollisuudet rajoittuivat aikanaan kuitenkin IT-konsulttiyhtiöiden palkkaamiseen, jotka toteuttivat Varaamo-ratkaisut Respa-rajapintaan. Lappeenrannalle työn suoritti Visma Consulting Oy ja Hämeenlinnalle Haltu Oy. Kehittämisen tuottaminen tällä tavalla ei kuitenkaan ole poikkeuksellista. VTT:n erikoistutkija Matti Pihlajamaa (2020) korostaa, että Varaamon toimiva hyödyntäminen vaatii sen muokkaamista kunnan omien tarpeiden mukaan. Tässä voidaan käyttää apuna ulkoisia palveluntarjoajia.

Lappeenrannan Varaamo-toiminta lähti valtakunnallisesta kuntakokeilu-hankkeesta, johon se sai VM:n rahoitusta. Samalla saatiin strategiarahoitusta kaupungilta. Saadut rahoitukset oli myös käytettävä tietyn aikavälin sisällä, joten kehitystoiminnan pääkohteet toteutettiin yhden vuoden

aikana. Rahoituksen käyttöaika on olennainen asia, joka vaikuttaa erityisesti siihen, että kaupungin on pitänyt toiminnassaan edetä kohtalaisen nopeasti. Lappeenrannassa tiedettiin, että maksuvaihtoehtoa ei tuolloin vielä ollut olemassa, joten sitä lähdettiin yhdessä Visma Consultingin kanssa toteuttamaan. Tuolloin kovin tarkkoja arvioita koodauksen hyvyydestä tai huonoudesta ei juurikaan tehty. Hämeenlinnassa taas projektista tuli hivenen odotettua kalliimpi, sillä kokemusta avoimen lähdekoodin toteutuksista ei ollut ja tarpeiden kuvaileminen Haltun koodareille oli aluksi vajavaista. Tästä syystä muutama iteraatiokierros oli tarpeen ennen kuin päästiin lopulliseen versioon, joka voitiin asettaa toteutukseen.

Maksamisen ratkaisut

Varaamossa ja Respassa on Helsingissä Bambora- integraatio. Esimerkiksi kirjaston tilan, saunan tai tenniskentän voi maksaa verkossa Bamboran liittymällä. Bambora on maksuratkaisuiden asiantuntija, joka toteuttaa asiakkailleen samankaltaisia tuotteita kuin CPU. Tällä hetkellä Bamboralla pystytään hoitamaan yksinkertaiset suoravaraukset, jotka eivät vaadi erillistä hyväksyntää tilan hallinnoijalta. Verkkomaksaminen yksinkertaisessa muodossaan toimii. Bamborassa on ollut myös haasteita tilanteissa, joissa asiakas joutuu perumaan varauksensa. Espoo ja Vantaa ovat osa Helsingin Varaamoja, mutta eivät hyödynnä tällä hetkellä verkkomaksuominaisuuksia, joka on tällä hetkellä kytketty pelkästään Helsingin kaupungin omistamiin tilakokonaisuuksiin. Espoo ja Vantaa ovat mukana yhteisessä Respa taustajärjestelmässä, mutta heillä on omat varaamo-käyttöliittymät.

Lappeenrannalla oli aikanaan yhteistyösopimus Tampereen kanssa liittyen verkkomaksamiseen. Yhteistyössä sovittiin, että Lappeenranta tekisi koodauksen ja Tampere kuittaisi osan kustannuksista. Tätä kokonaisuutta ei koskaan kuitenkaan laskutettu, sillä toteutukseen ei Tampereella oltu tyytyväisiä. Koodaus on toteutettu Ceepos-rajapintaan, mutta Visman toteuttama dokumentointi on mitä ilmeisemmin toteutettu heikosti. Lappeenrannan resurssit itse evaluoida koodia olivat pienet ja dokumentoinnin riittävyys olisi aikanaan pitänyt varmistaa paremmin. Kaupungilta kuitenkin kerrotaan, että kokonaisuuden kanssa ei kuitenkaan ole ollut ongelmia. Samalla voidaan todeta, että päätös valita Ceepos oli hyvä, koska sitä kautta myös tiliöinnit saatiin automatisoitua. Varaamon ja Respan haasteeksi nähdään se, että erilaisia hinnoitteluja on mahdotonta tällä hetkellä järjestelmässä käyttää.

Hämeenlinnassa mökit ja venepaikat ovat maksullisia. Niiden maksaminen tapahtuu Suomi.fi maksukanavan kautta. Lisäyksen yhteydessä laskutuksesta ja perinnästä luovuttiin käytännössä kokonaan. Myös fyysisesti voi kaupungille edelleen tulla vuokrauskohteen maksamaan, jos asiakas näin haluaa. Varausmäärien volyymi on Hämeenlinnassa pientä ja sen takia maksut on kustannustehokkainta käsitellä tällä tavalla. Alun perin Suomi.fi maksamisratkaisu oli ilmainen, mutta nykyään siitä on muodostunut kunnille maksullinen palvelukokonaisuus.

Lappeenrannan kokemukset Ceepoksesta lupaavat hyvää myös Tampereen toteutukselle. Muualla on kuitenkin törmätty samoihin ongelmiin esimerkiksi eri hintojen syöttämisen suhteen. Myös tuotemäärittelyt tulisi Tampereella tehdä tarkkaan. Kaupunkiseudun kuntien maksutoimintojen edistäminen tuo myös voitettavia haasteita tähän kokonaisuuteen, kun sitä Tampereella lähdetään edistämään.

Kulunhallinnan ratkaisut

Digitaalinen kulunhallinta on Helsingissä vielä alussa. Kehityskohde tunnistetaan tärkeäksi ja erilaisia kokeiluja on jo tehty. Kokeiluja on ollut esimerkiksi Mikro-väylän kanssa. Siemensin SiPass-kulunvalvontaa ja Abloyn OS-järjestelmää on myös pilotoitu. Helsingissä erilaisia lukitusjärjestelmiä on paljon jo tälläkin hetkellä ja ne muodostavat hyvin sekalaisen kokonaisuuden. Tämän kokonaisuuden hallinnoiminen on iso kysymys. Helsingissä saatetaan joutua odottamaan pidempään ennen kuin yhtenäinen ratkaisu on mahdollinen. Kustannuskysymys on kuitenkin äärimmäisen relevantti useimmille kunnille.

Lappeenranta jakaa Helsingin näkemykset kulunhallinnan resurssikysymyksistä. Kaupungissa on todettu, että varausmäärien ollessa matalalla tasolla kulunhallintaan panostamista on vaikea perustella. Hämeenlinna on törmännyt mökkien kulunhallintaratkaisuihin samoihin resurssikysymyksiin kuin Helsinki ja Lappeenranta. Mökeissä käytetään edelleen fyysisiä avaimia, sillä digitaalisen lukituksen käyttöönotto ei olisi kyseisillä varausmäärillä ollut järkevä ratkaisu. Tampereella varaamisen keskiössä ovat kuitenkin volyymeiltaan laajemmat kohteet, kuten kulttuuri- liikunta- ja kirjastotilat. Kaikki lukitus- ja kulunvalvontajärjestelmät eivät myöskään ole äärimmäisen kalliita ja niiden tuottama automaatio vähentää manuaalista työkuormaa.

Tunnistautumisen ratkaisut

Helsingin kaupunkilaisprofiili- kehityshankkeen keskiössä on vahvan tunnistautumisen kehittäminen. Tällä hetkellä tunnistautuminen Helsingissä tapahtuu Yle, Facebook tai Google tunnuksilla, jos henkilö ei ole kaupungin työntekijä. Myös puolesta-asioinnit tulevat jatkossa Helsinki - profiilin kautta huomioon, koska esimerkiksi erilaiset yhdistykset varaavat paljon tiloja. Helsingissä lähdetään ensisijaisesti edistämään Suomi.fi tunnistautumista. Lappeenrannassa Suomi.fi-tunnistautumista ei koskaan saatu kunnolla toimimaan, joten resurssien säästämiseksi Varaamo jätettiin siellä kevyen tunnistautumisen piiriin. Tämä tarkoittaa Google-tunnuksia ja varaamon omaa käyttäjätunnistautumista. Suomi.fi ei osannut yhdistää käyttäjä-ID:tä samaan tiliin, jolla joskus aikaisemmin oli kirjaututtu vaan loi aina uuden. Taloudellisten resurssien säästämiseksi Lappeenranta päätti jättää tämän prosessin tauolle. Lappeenrannassa on käytössä Axiell-Aurora kirjastojärjestelmä. Tampereella on käytössä sama järjestelmä, jonka johdosta myös Lappeenrannalla olisi kiinnostusta toteuttaa samankaltainen kirjastokortti-tunnistautuminen. Toiminnallisuuden rakentamista saattaa keventää myös se, että Turku on jo aikaisemmin toteuttanut oman kirjastokortti-tunnistautumisensa Axiell-järjestelmää käyttäen. Hämeenlinnassa tunnistautuminen pohjautuu Suomi.fi - palveluun. Sen lisäksi kirjautumissivulle ei ole tällä hetkellä muita vaihtoehtoja rakennettuina.

Sitouttaminen

Tilavarausjärjestelmän haasteena Helsingissä on erityisesti hallinnointi, sillä esimerkiksi koulujen salit ovat eri toimialojen hallinnoimia eri aikoina. Tällä viitataan esimerkiksi päivä- ja iltakäyttöön. Myös Tampereen kaupunkiseudun kunnissa koulut hallinnoivat tiloja päiväkäytön osalta ja iltakäyttöä käytännössä koordinoi useassa tapauksessa vapaa-aikapalvelut. Näitä hallinta-asioita pitää kyetä ratkaisemaan yhteistyöllä - tähän tarvitaan kaikkien hallintokuntien aitoa tahtoa saada tilat mahdollisimman tehokkaaseen ja monipuoliseen käyttöön.

Myös kehitystyön sirpaleisuus on haaste: Helsingissä osaa tilavarausjärjestelmistä kehitetään kulttuuri ja vapaa-aikatoiminnan puolella ja toisia kaupunginkansliassa. Samalla siirtyminen virastojen ajasta toimialoihin on pakottanut toimijat miettimään miten eri virastojen tuottamat tilat ja käytännöt saadaan yhtenäistettyä vastaamaan samaa mallia. Helsingin kaupungin uudistunut johtamisjärjestelmä otettiin käyttöön kesällä 2017. Uudessa johtamisjärjestelmässä perinteinen

virastorakenne muutettiin toimialarakenteeksi ja virkamiesvalmistelua ja poliittista päätöksentekoa eriytettiin pormestarimallilla. Organisaatiomuutos on aiheuttanut muutoksia ihmisten tehtäväkuviin, työympäristöihin, toimintatapoihin, esimies-alaissuhteisiin ja toiminnan koordinoitukäytäntöihin (Sorsa & Virtaharju, 2019). Tilavarauspalveluhankkeella pyritään löytämään selkeät tuoteomistajat. Helsingissä on toteutettu tila- ja resurssivarausten hallintamalliehdotus, jonka teossa oli mukana Deloitte. Usein kehittämistoiminnassa on haasteena selkeät roolit, vastuut sekä johdon antama tuki. Tässä mielessä Helsingissä uskotaan, että hallintamalli auttaa ja selkeyttää tätä kokonaisuutta. Samanlaista ratkaisua suositellaan myös Tampereelle. Hallintamalli ohjaa toimintaa ja selkeyttää kaikille vastuualueet. Täten myös tiedonkulun odotetaan parantuvan. Helsingissä kaupunkikonserni on massiivinen ja siinä mielessä Tampereella ja kaupunkiseudun muilla kunnilla on mahdollisuus ketterämpään hallintaan. Taloudellinen tilanne ja resursointi kehittämiseen on kuitenkin Helsingissä erinomaisella tasolla. Sekä Helsingille että Tampereelle ihmisten sitouttaminen ja yhdessä rakentaminen on tärkeä osa-alue. Siinä missä Helsinki joutuu sitouttamaan laajan organisaationsa, täytyy myös Tampereen seudulla kyetä hallitsemaan kolmikantaista verkostotoimintaa kaupunkiseudun kunnissa, suuressa kaupunkiorganisaatiossa ja kaupunkiseudun kuntayhtymässä. Helsingistä korostetaan, että Tampereen alueella toteutuva kuntarajat ylittävä palvelu on jo itsessään hieno konsepti, vaikka se asettaakin tiettyjä yhtenäistämisen haasteita.

Lappeenrannassa korostetaan, että Varaamon kaltaisissa projekteissa omistajuus on tärkeää. Tämä pätee sekä organisaation sisällä, että avoimen lähdekoodin suhteen. Osa omistajuudesta Lappeenrannassa on ollut hyvin näennäistä. Tietohallinnon puolelta ei olla lähdetty liikaa puskemaan, sillä loppujen lopuksi tarve tulisi nousta toimijoilta itseltään. Narulla on turha työntää. Tässä mielessä selkeä omistajuus antaa linjat, joita noudatetaan.

Yhteistyön eriytyminen

Lappeenrannassa kehitystyö on erkaantunut päätuotteesta, kuten on käynyt myös muissa kunnissa. Avoimen lähdekoodin koordinoiti on todettu sinällään olleen huonoa ja vahvaa tuoteomistajuutta ei ole juurikaan aikaisemmin ollut. Lappeenrannan näkemyksen mukaan kokonaisuus on karannut kaikilla omaan kehittämiseen ja yhteistyön vähentymiseen koodin suhteen. Sama eriytyminen pätee myös Hämeenlinnaan. Tulevaisuuteen ja korjausliikkeisiin suhtaudutaan kuitenkin valoisalla asenteella.

Lappeenrannassa on työstetty Saavutettavuusarviointi-työkalua ja sen tuloksia tullaan tulevaisuudessa tarkastelemaan. Saavutettavuusarvioinnin avulla pyritään luomaan selkeä käsitys verkkopalvelun saavutettavuuden tasosta. Toisin sanoen arvioinnissa tarkastellaan kuinka laajan kohdeyleisön palvelu nykytilanteessa saavuttaa ja samalla varmistua sisällön selkeydestä, jotta kaikki pystyisivät tasavertaisesti palveluita käyttämään. Saavutettavuusarviointi on ajankohtainen ja hyödyllinen erityisesti julkisen hallinnon toimijoille, joiden tulee huomioida saavutettavuuden kehittäminen verkkopalveluidensa elinkaareissa. EU:n direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta säätää julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan (Valtiovarainministeriö, 2019). Saavutettavuusvaatimusten neuvonnasta ja valvonnasta vastaa Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Saavutettavuuden ja siihen kuluvaan työmäärään arviointi on tärkeä osa resurssikysymyksen selvittämistä ja Varaamon kehityskulkua näissä kunnissa. Esimerkiksi Turulla meni kaksi henkilötyökuukautta Varaamon käyttöliittymän tekemiseen saavutettavaksi. Hankerahoituksen puitteissa nopeasti toteutetun kokonaisuuden varjopuolena on se, että Lappeenrannan nykyinen toimintaympäristö ei enää vastaa sitä, mitä Helsinki on kehittänyt. Lappeenrannan oma koodaaminen ja sen muodostama Varaamo on toisin sanoen eriytynyt huomattavasti Helsingin jatkuvasti kehittämästä järjestelmästä. Avoimen lähdekoodin vastapuolella on toimittajaloukku. Toimittaja mahdollistaa parhaimmillaan nopean kehittämisen organisaatioille, joilla ei ole resursseja luoda sisäsyntyistä tietoteknistä kehittämistä. Lopullisessa tuloksessa on se riski, että koodauksen dokumentointi on toteutettu epäselvästi ja tämän jälkeen kynnyks lähteä muokkaamaan koodausta kasvaa merkittävästi. Fiksuimman ratkaisun punnitseminen on kuitenkin aina tilannekohtaista jokaisessa kunnassa. Jos Lappeenrannalla olisi runsaasti enemmän resursseja niin tällä hetkellä tärkeintä olisi selvittää, miten kaupungissa tehty koodaustyöt saataisiin yhdistettyä takaisin Helsingin koodikantaan. Tällä hetkellä toiminnan ylläpitäminen on Lappeenrannalle halpaa, mutta se ei lohduta tilanteessa, jossa saavutettavuuteen pitäisi investoida miltei viisinkertainen määrä suhteessa siihen, mitä Varaamosta on saatu tuottoa. Myös Hämeenlinna on Haltun kanssa pohtinut, miten varaamon koodausta saataisiin muutettua takaisin kohti Helsingin koodikantaa. Eriytyminen on siis keskeinen haaste molemmille kaupungeille.

Eriytyminen Helsingin tuottamasta kehitystyöstä lisää monessa yhteydessä kustannustehottomuutta. Kunnat korostavat, että nykytilanne vaatii erityisesti vahvaa

tuoteomistajuutta, jossa tiivis yhteistyö ja kaikkien tarpeiden kuuntelu toteutuvat. Aktivoitumista Helsingin suunnalta on kuitenkin jo havaittu. Tulevaisuuden kannalta isompien kaupunkien ratkaisut asian suhteen ovat tärkeitä. Keskusteluissa esiin nousevat erityisesti Helsinki ja Tampere, joiden toimiva yhteistyö ja Varaamo-kehittäminen hyödyttää myös muita toimijoita. Yhteisen ekosysteemin rakentaminen on olennainen osa avoimen lähdekoodin perusidea. Tärkeää olisikin nähdä Varaamo-kokonaisuus yhteisenä alustana, josta saa myös takaisin, kun siihen itse antaa.

Johtopäätökset ja toimenpidesuosituks

Tampereen kaupunkiseudun kunnat korostavat, että parhaimmillaan Varaamo on asiakasystävällinen ja helppokäyttöinen järjestelmä, jolla varaamisen voi hoitaa nopeasti. Ajatukset menevät yksi yhteen myös Tampereen kaupungin muodostamien tavoitteiden kanssa. Lopulliseen tavoitteeseen pääseminen vaatii kuitenkin vielä kehittämistä. Erityisesti verkkomaksamisen ratkaisut ja niiden sujuva eteneminen luovat suuntaa koko kehittymistyölle ja todennäköisesti lisäävät myös kaupunkiseudun kuntien sitoutumista tulevaisuuteen.

Tampereen kaupungin projektiryhmä pyrkii toiminnallaan varmistamaan, että verkkomaksaminen muodostaa toimivan yhteisintegraation Varaamon, Monetran ja CPU:n järjestelmien välille. Maksaminen itsessään on aivan ehdottomasti kriittinen toiminnallisuus, jota ilman osa tulevaisuuden tilasuunnitelmista ja projektin ydintavoitteista eivät toteudu. Tärkeää on kuitenkin saada toimintaan perusmalli, jotta kehitystyö pysyisi edelleen vauhdissa. Olennaista on kuitenkin huomioida Helsingin päätös Respan uudelleenkoodauksesta ja sen säteilyvaikutuksesta valtakunnalliseen kehittämiseen. Tampereen kannalta tiivis yhteistyö Helsingin kanssa on tärkeä asia. Tulevaisuuden kannalta tärkeää on määritellä sellainen ratkaisu, joka hyödyttää kaikkia osapuolia pitkällä aikavälillä. Tästä syystä verkkomaksamisen prosessit saattavat viivästyä aikaisemmin määritellyistä aikatauluista. Tätä määrittelyä ennen kuntien tilannetta voidaan kuitenkin ennakoida ja miettiä sopivia ratkaisuja. Esimerkiksi kauttalaskutuksen mahdollisuuteen perehtyminen kolmikantayhteistyössä on tärkeä tehtävä. Toisena vaihtoehtona on se, että kunnat tuottavat maksamisratkaisut omina alaprojekteinaan. Nämä ovat kokonaisuuden kannalta kriittisiä kysymyksiä, joihin tulisi perehtyä mahdollisimman pikaisesti. Suoranaisen laskutuksen vähentäminen on yksi niistä periaatetavoitteista, jotka muodostavat pohjan digitaalisiin vaihtoehtoihin siirtymiselle. Laskutuksen vähentämisen ja verkkomaksamiseen siirtymisen

realistisuus tulee kuitenkin punnita tarkkaan. Kaupunkiseudun kunnissa lähtötilanteet voivat olla hyvinkin vaihtelevia ja laskutuksesta poistuminen tulee varmasti herättämään keskustelua ennen kuin lopullisia päätöksiä pystytään tekemään. Tampereen kaupungilla verkkomaksamisen edistymistä on osaltaan viivästyttänyt myös kattavan omistajaohjauksen puute. Samanlaisia ongelmia on havaittu jo Varaamon aikaisemmissa kehitysvaiheissa, joten haaste ei sinällään ole tuore. Voidaan myös todeta, että ohjausryhmän toiminta vaikuttaa keskeisesti projektin lopputulosten vaikuttavuuteen. Eri toimijoiden välistä kommunikaatiota ja sitoutumista voisi kehittää esimerkiksi tuomalla kehyskuntien pysyvä edustus Tampereen kaupungin kehitysryhmään tai ottamalla käyttöön neljännesvuosittaiset kehittämisraportit, jotka Tampereen kaupunki antaa kaupunkiseudun kuntien vapaa-aikaryhmälle.

Varaamon käyttöönoton kannalta on tärkeää yhteistyössä selvittää, miten Timmi-järjestelmän suhteen tullaan toimimaan. Kahta maksujärjestelmää on äärimmäisen hankalaa ylläpitää yhtä aikaa. Siirtymät itsessään ovat myös tilanteita, joissa laajoja kokonaisuuksia siirretään yhdestä ympäristöstä toiseen. Siirtymän toteutumisen kannalta rohkaisevaa on kuitenkin se, että useimmat kunnat ilmaisivat halukkuutensa irtautua Timmin käyttämisestä. Varaamo itsessään nähdään asiakasystävällisempänä vaihtoehtona. Mahdollisista skenaarioista keskusteltaessa on hyvä myös huolellisesti perustella kaupunkiseudun kunnille miksi Varaamon käyttäminen on kunnille hyödyllisempää kuin Timmissä pysyminen.

Selvitystyön perusteella digitaalisen kulunhallinnan jatkoselvittäminen on tulevaisuuden työvaihe, jonka ympärillä liikkuu vielä paljon kysymysmerkkejä. Kuntien nykyratkaisut antavat kuitenkin jo tällä hetkellä ajatuksia siitä, mihin niissä kyetään ja mihin ei. Kulunhallinnassa keskiöön nousevat selkeästi vaihtelevuus ja resurssikysymykset. Yhden, yhteneväisen kulunhallintajärjestelmän rakentaminen jokaiseen kaupunkiseudun kuntaan ilmenee haasteellisenä tehtävänä. Osalla kunnista on edelleen perinteistä avaintoimintaa ja osalla jo hyvinkin paljon digitaaliseen kulkuun nojaavia laitteita. Tämä luo vaihtelevan pohjan, jossa eri toimittajia on paljon. Kulunvalvonnan ratkaisut olivat selkeästi sellainen kehityskohde, joka kuntia vielä mietitytti. Tästä syystä kulunhallinnasta tulisi muodostaa selkeät näkemykset, jotta realiteetit tulisivat jokaisen kunnan kohdalta selville. Tarpeellista olisi päättää mitkä kulunvalvontaratkaisut liitetään Varaamon yhteyteen. Tällä hetkellä varteenotettavin vaihtoehto kaupunkiseudun kuntien näkökulmasta on iLOQ. Tampereen kaupungilla kehitteillä olevat pin-koodi-ratkaisut ja ”kännykkä avaimena” ovat

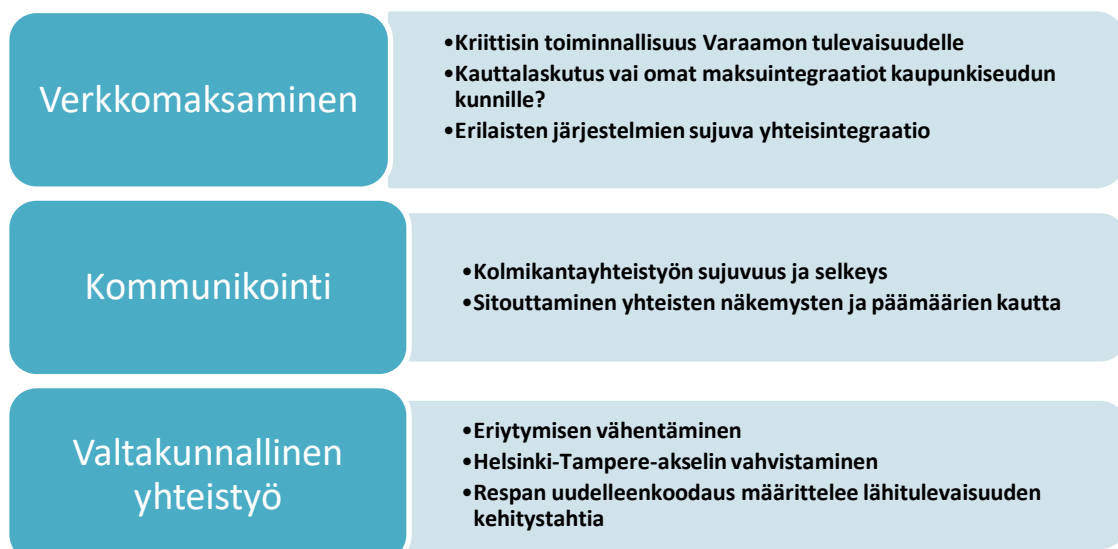
esimerkkejä sellaisista vaihtoehtoista, jotka ovat onnistuessaan varteenotettavia vaihtoehtoja myös muille kaupunkiseudun kunnille.

Haastatteluiden kautta pyrittiin muodostamaan kuva myös muiden Varaamo-verkostossa toimivien kuntien nykytilanteesta. Näissä Varaamoa käyttävissä kunnissa maksamisen, tunnistautumisen ja kulunhallinnan ratkaisut selkeästi vaihtelivat. Ratkaisuja on kuitenkin mahdotonta arvottaa, sillä jokaisella kaupungilla on erilaiset lähtökohdat omaan kehittämiseensä. Samankaltaisia näkemyksiä kaupungeilla oli kuitenkin yllättävän paljon esimerkiksi kulunhallinnan haasteisiin liittyen. Verkkomaksamiseen liittyvät käyttökokemukset lupaavat hyvää myös Tampereen omille prosesseille. Aito yhteistyö mahdollistaa myös vaikuttavan kehittämisen, joka hyödyttää kaikkia toiminnassa mukana olevia. Tällä hetkellä on selvää, että eriytymistä Helsingin koodikannasta on tapahtunut sekä Lappeenrannassa, että Hämeenlinnassa. Tähän on selvästi vaikuttanut ulkoisten palveluntarjoajien käyttö järjestelmää rakennettaessa. Koodauksen yhtenäistäminen ei myöskään ole ilmaista, joten resurssien merkitys tulee olemaan tulevaisuudessa ratkaiseva kysymys, sille pääsevätkö kunnat takaisin yhteisen kehittämisen piiriin samankaltaisella koodilla.

Helsingin ja Tampereen tuottama kehitystyö ja sen tiiviys tulee toimimaan keskeisenä veturina tulevaisuudelle. Avoimen lähdekoodin kannalta hedelmällisintä olisi, jos kaikki Varaamossa mukana olevat kunnat pysyisivät kytköksissä alkuperäiseen koodikantaan. Aika kuitenkin näyttää millaista yhteistyötä kunnat saavat toiminnassaan aikaan. Kehityshaaroja ei sinällään saisi antaa avoimessa kehittämistoiminnassa syntyä liikaa. Tässä tapauksessa mahdollisuutena on konseptin ekonomian romuttuminen. Tärkeä kysymys tulee olemaan voiko Helsinki-Tampere akselistä muodostua vielä niin vahva kokonaisuus, että muut kunnat olisivat valmiita ottamaan muutamia taka-askelia palatakseen aidon yhteiskehittämisen piiriin. Yhteiskehittämisen vaikutuksia tarkasteltaessa selvää on kuitenkin se, että Respa-järjestelmän uudelleenkirjoitus määrittelee lähitulevaisuuden kehittämistähtia myös Tampereella. Jatkuva kehittäminen on Varaamon tapauksessa etusijalla ja tästä syystä lyhytjänteisten ratkaisuiden tekemistä tulisi välttää. Helsingissä tunnistettiin, että usein kehittämisessä on haasteena selkeät roolit, vastuut sekä johdon antama tuki. Tämä pätee osaltaan myös Tampereen tekemään kehittämistyöhön. Tampereella kysymyksessä on erityisesti verkostomainen kyvykkyys. Yhteistyö Tampereen kaupungin, kaupunkiseudun kuntayhtymän ja kaupunkiseudun kuntien välillä määrittelee hyvin pitkälle sitä Varaamon kehitystähtia tulevaisuudessa. Toimiva kommunikaatio ja asioiden selkeä määrittely ovat ongelmanratkaisukyvyyn ytimessä myös Varaamon tapauksessa. Kaikki keskeiset toimijat tulisi myös sitouttaa yhteiseen

toimintaan ja täten varmistaa, että Varaamon kehittäminen on todellisuudessa vaikuttavaa. Sitoutuminen lähtee ensisijaisesti yhteisten päämäärien, koettujen hyötyjen ja näkemysten yhdistämisestä. Lopputulosten kannalta yhteistyö on kenties tärkein osa-alue, jota tässä selvitystyössä tulisi painottaa.

Varaamon toimivuuden suhteen tulee varmistaa, että kaikki järjestelmäketjussa mukana olevat henkilöt saavat tiedotusta Varaamoon liittyvistä asioista. Tähän liittyy erityisesti tiloista vastaavat ylläpitäjät, joiden kohdalla tiedotuksen kerrotaan olleen katkonaista. Toimivan kommunikaation näkökulmasta kaupunkiseudun kuntien tulisi pitää huoli riittävästä henkilöresursoinnista, jotta esimerkiksi henkilövaihdosten tapauksessa uuden yhteyshenkilön tiedot ja tehtävät ovat kaikilla ajan tasalla. Tärkeää on myös kuvata kunnille mahdollisen työmäärän laajuutta ja paljonko resursseja se vaatii niin taloudellisesti kuin henkilöstön osalta. Projektiryhmä on päättänyt selkeyttää tulevaisuudessa entisestään niiden kynnyskriteerien määrittelyä, jotka ovat tärkeitä kullekin ylläpitäjälle tai kunnalle. Samalla pyritään kertomaan mahdollisimman hyvin mihin Varaamo kykenee ja mihin ei. Tällä tavoin varmistetaan mahdollisimman yhteneväiset näkemykset ja varmistutaan prioriteeteista. Kun Tilat-24/7 päättyy vuoden 2020 lopussa Varaamo-käyttönotot ja järjestelmän ylläpito on luonnollista siirtää linjaorganisaation jatkuviin palveluihin. Yhteistyö seudun muiden kuntien ja Tampereen välillä tulee kuitenkin määritellä ennen Tilat 24/7 -projektin päättymistä selkeästi. Kehittämistarpeet eivät suinkaan lopu tähän ja yhteistyötä eri tahojen välillä tarvitaan jatkossakin. Kommunikaation merkitys tällaisissa projekteissa on valtava. Toimijaverkosto itsessään koostuu useista eri kunnista ja sisältää myös avoimeen lähdekoodiin liittyvää yhteistyötä. Verkostomaisilta rakenteilta ja niiden hallinnalta on siis täysin mahdotonta välttyä. Kollektiivisiin päämääriin sitoutunut yhteistyö määrittää toiminnan vaikuttavuuden myös Varaamon tapauksessa.



Lähteet

Availa, A. (2019). Datakatsaus: Kuntien käyttämät julkaisujärjestelmät Suomessa. Web-ostajan opas. Haettu 8.7 osoitteesta: <https://web-ostajanopas.fi/2019/04/08/kuntadatakatsaus-kuntien-kayttamat-julkaisujarjestelmat-suomessa/>

Malmgren, M. (2019, toukokuu 23). Kuntasektori suuntaa kohti avoimen lähdekoodin ratkaisuja. Ite-wiki. Haettu 7.7 osoitteesta: <https://www.itewiki.fi/blog/2019/05/kuntasektori-suuntaa-kohti-avoimen-lahdekoodin-ratkaisuja/>

Pihlajamaa, M. (2020). *Varaamo ohjekirja tukee kuntia tilanvarausjärjestelmän käyttöönotossa*. Kuntaliitto. Haettu 7.7 osoitteesta: <https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2020/varaamo-ohjekirja-tukee-kuntia-tilanvarausjarjestelman-kayttoonotossa>.

Sorsa, V. & Virtaharju, J. (2019). *Helsingin kaupungin organisaatiomuutos – muutoksen toteutumisen arviointi*. Haettu 4.8 osoitteesta: <https://www.hel.fi/hel2/kanslia/valtuustoseminaari/hanken-arviointitutkimuksen-valiraportti.pdf>

Valtiovarainministeriö. (2019). Saavutettavuus. Haettu 4.8 osoitteesta: <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

Liitteet

Liite 1: Haastateltavat

Haastatteluihin osallistuivat seuraavat henkilöt:

Sini Aalto, Liikuntakoordinaattori, Ylöjärvi
Olli Alamäki, Hyvinvointikoordinaattori, Vesilahti
Riitta Hälli, Toimistosihteeri, Nokia
Sari Juuti, Palvelupäällikkö, Lempäälä
Jouni Jäkkö, Tietohallintojohtaja, Hämeenlinna
Reija Mankki, Asiakaspalvelukoordinaattori, Pirkkala
Roope Marski, Liikuntapäällikkö, Orivesi
Juuso Mikkonen, Tietohallintopäällikkö, Lappeenranta
Liisa Nikkilä, Kirjastotoimenjohtaja, Ylöjärvi
Antero Paajanen, ICT-suunnittelupäällikkö, Hämeenlinna
Tero Saatsi, Vapaa-aikapäällikkö, Pirkkala
Juha Suvanto, Projektipäällikkö, Helsinki
Minna-Liisa Vallin, Kulttuurisihteeri, Ylöjärvi
Marke Vornanen, Vapaa-aikapalveluiden johtaja, Kangasala
Kati Wendelin, Toimistosihteeri, Kangasala

Liite 2: Haastattelurunko kaupunkiseudun kunnille

- Millainen tahtotila kunnalla on osallistua Varaamoon ja sen aktivoituvaa toimintaan?
- Millaisia tiloja ja toimintoja kunta voisi harkita lisäävänsä Varaamoon tulevaisuudessa?
- Onko kunnalla kiinnostusta osallistua yhden tai useamman henkilön voimin koulutukseen, jossa Varaamon käytäntöjä, mahdollisuuksia ja muutoksia valaistaan enemmän?
- Millaisia kokemuksia kunnalla on Varaamon aikaisemmasta toiminnasta ja millaisia kehitysehdotuksia näiden kautta mahdollisesti nousee?
- Mitä hyötyjä kunta kokee tai toivoo saavansa Varaamon kautta?
- Onko toimintakokonaisuudessa joitain haasteita, jotka hankaloittavat Varaamon tehokasta käyttöönottoa ja vaikuttavuutta kunnassa?
- Mikä kunnan näkemys on verkkomaksamiseen liittyviin prosesseihin?
- Millaista digitaalista kulunhallintaa kunnalla on tällä hetkellä käytössä?
- Onko kunnalla mielessä joitain muita kriittisiä ominaisuuksia tai toimintoja, jotka vaikuttavat Varaamon kehittämiseen?

Liite 3: Haastattelurunko Varaamoa käyttäville kaupungeille (Helsinki, Lappeenranta, Hämeenlinna)

(Kysymykset ovat keskustelua ohjaavia)

- Millainen käyntimäärien ja varausten kehitys on ollut Varaamon aloittamisen jälkeen? Osaatteko sanoa mikä tähän on mahdollisesti vaikuttanut?
- Verkkomaksaminen: Onko verkkomaksaminen toiminut odotetusti ja kauanko järjestelmän integroiminen aikanaan kesti. Vaikuttiko verkkomaksamisen tuleminen varausmääriin tai tilojen määrään?
- Älylukot ja digitaalinen kulunhallinta: Miten älylukkojen käyttöönotto on huomioitu kaupungissanne? Tuleeko esimerkiksi mieleen joitain asioita, joita myös Tampereella tulisi huomioida tulevaisuudessa?
- Tunnistautuminen: Tampereelle on tulossa PIKI-tunnistautuminen varaamoon. Miten eri tunnistautumisen muodot on teillä toteutettu ja miten tärkeäksi ne koette?
- Tilakuvausten yhtenäisyyden merkitys: Miten helppoa tiloista oli saada yhtenäiset tiedot ja kuvaukset, jotka eivät hirveästi toisistaan poikkeava vai poikkeavatko ne?
- Tampereella tapahtuvan kolmikantayhteistyön näkökulmasta vahva prosessijohtajuus ja verkostotoiminta ovat keskeisiä aiheita. Mikä teillä on auttanut sitouttamaan muita toimijoita mukaan prosesseihin.

- Koetteko, että olette jollain osa-alueella onnistuneet erityisen hyvin? Mistä meidän erityisesti kannattaisi ottaa mallia?
- Miten kaupunkinne on markkinoinut Varaamoa?