

## Jyväskylän kaupungin avustus- ja tilavarausprosessit

Mikko Pajunen

Opinnäytetyö

Liikunnan ylempi amk-tutkinto

Liikunta-alan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

2011



Liikunta-alan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

<p><b>Tekijät</b></p> <p>Mikko Pajunen</p>	<p><b>Ryhmä tai aloitusvuosi</b></p> <p>YAMK09</p>
<p><b>Opinnäytetyön nimi</b></p> <p>Jyväskylän kaupungin avustus- ja tilavarausprosessi Avustus- ja tilavarausprosessien kuvaus ja uuden sähköisen palvelujärjestelmän kehittäminen</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b></p> <p>53 + 14</p>
<p><b>Ohjaaja tai ohjaajat</b></p> <p>Kari Puronaho</p>	
<p>Jyväskylän kaupunki luo puitteet ja mahdollistaa liikuntatoiminnan toteuttamisen jyvaskyläläisille urheiluseuroille ja kuntalaisille. Jyväskylässä eletään muutosten aikakautta. Vuoden 2009 alussa syntyi uusi Jyväskylä ja parhaillaan rakennetaan uuden sukupolven organisaatiota. Organisaation rakentamiseen liittyy oleellisesti toimivien prosessien kuvaukset ja niiden kehittäminen.</p> <p>Työn tavoitteena on laatia kuvaukset kaupungin tilavaraus- ja avustusprosesseista. Toisena tavoitteena on kehittää sähköinen palvelujärjestelmä, jolla näitä prosesseja olisi nykyistä järkevämpää toteuttaa ja hallinnoida.</p> <p>Jyväskylän kaupungin liikuntapalvelut vastaa liikuntatilojen varauksista. Varattavia liikuntatiloja on yli 200. Liikuntatiloihin jaetaan vuoroja yksittäisistä varauksista urheiluseurojen vakiovuoroihin. Asiakkaina tilavarauksissa on yksittäisiä kuntalaisia, urheiluseuroja, yrityksiä ja monia muita toimijatahoja. Tilavarausprosessi on yksi merkittävimmistä liikuntapalvelujen prosesseista.</p> <p>Avustuksilla luodaan edellytyksiä jyvaskyläläisten omaehtoiselle toiminnalle. Jyväskylässä avustuksia jaetaan kansalais-, kulttuuri-, liikunta- ja nuorisotoimintaan. Avustuksia myönnetään toiminta-avustuksena rekisteröidyn yhdistyksen ympärivuotisen toiminnan toteuttamiseen sekä kohdeavustuksena yhdistykselle, ryhmälle tai yksittäiselle henkilölle yksittäisen tapahtuman tai yhdistyksen vakituisen toiminnan ulkopuoliseen toimintaan.</p> <p>Jyväskylän kaupungilla ja liikuntapalveluilla on käytössään monia eri järjestelmiä tietojen hallintaan. Tilavarauksiin on oma järjestelmä. Avustusprosessin käytössä on omia järjestelmiä. Prosessien kehittämiseksi ja toiminnan tehostamiseksi on esitetty suunnitelmia uuden sähköisen palvelujärjestelmän rakentamiseksi. Olemassa olevien järjestelmien sekä eri tietolähteiden pohjalta olen suunnitellut mallin järjestelmästä, jolla tilavaraus- ja avustusprosessit tulisi toteuttaa.</p> <p>Järjestelmän etuna on käyttäjälähtöisyys, niin asiakkaan kuin hallinnoijan osalta. Järjestelmä tarjoaa kuntalaisille, järjestöille ja muille toimijoille kiinteän yhteyden kaupungin palveluihin. Järjestelmä tarjoaa esimerkiksi urheiluseuroille entistä vaivattomamman toiminnan tilavarauksien, vuorojen maksamisen, avustuksien ja seuran oman toiminnan toteuttamisen osalta. Työn pohjalta tulisi laatia suunnitelma tulevaisuuden sähköisen palvelujärjestelmän toteuttamiseksi. Sähköisen järjestelmän kuvauksesta saadaan valmiit toimintamallit rakennettavaan järjestelmään.</p>	
<p><b>Asiasanat</b></p> <p>Avustus, tilavaraus, prosessikuvaus, tietojärjestelmä</p>	

Sports and leisure management programme

<p><b>Authors</b> Mikko Pajunen</p>	<p><b>Group or year of entry</b> YAMK09</p>
<p><b>The title of thesis</b> The city of Jyväskylä allowance and facility management process. Description of allowance and facility management processes and development of a new IT service system</p>	<p><b>Number of pages and appendices</b> 53 + 14</p>
<p><b>Supervisors</b> Kari Puronaho</p>	
<p>The city of Jyväskylä provides a framework for sports activities and makes it possible for sports clubs and residents to organize such activities. We are living in a time of great change in Jyväskylä. In early 2009, the new city of Jyväskylä was formed and currently a new generation of the organisation is being built. When building up an organisation it is essential to create functional process descriptions and to develop them continuously.</p> <p>The goal of this work is to describe the city's allowance and facility management processes. Another goal is to develop an IT service system that makes it more practical to implement and manage these processes.</p> <p>The city of Jyväskylä sports services are responsible for sports venue reservations. There are more than 200 sports venues in the reservation system. The reservations of these venues range from individual bookings to regular bookings of sports clubs. Reservation clients are individual residents, sports clubs, businesses and many other parties. Facility management process is one of the major processes of sports services.</p> <p>Allowance is dealt out in order to create conditions where people of Jyväskylä can indulge in unprompted sports activities. Allowance is dealt out to civic, cultural, sports and youth activities. Allowance is granted for operational purposes of a registered association in its year-round activities. Aid is also granted for a specific target of an association, a group, or an individual, for activities outside of an individual event and the regular activities of an association.</p> <p>The city of Jyväskylä and its sports services are using many different systems of data management. Facility reservations have their own system. The financial aid process has its own systems. There are plans to build up a new IT service system to further develop these processes and to make them more efficient. Having studied the existing systems and various other data sources I have developed a model system that could be used to implement the financial aid and facility management processes.</p> <p>The system has the advantage of being user-oriented, both for the customer and the manager. The system offers residents, organisations and other parties a fixed connection to the city services. The system offers for example sports clubs more smoothly functioning venue reservations, payment of reservations, financial aid implementation and monitoring of own activities. Based on this work a plan for a future IT service system implementation model should be created. The operations model for the future system can be taken straight from the IT system description.</p>	
<p><b>Key words</b> Allowance, facility reservation, process description, IT service system</p>	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Suomalainen liikuntakulttuuri ja kansalaistoiminta.....	2
1.2	Liikuntaseurat .....	3
1.3	Liikuntapalvelujen tuotantoprosessi.....	4
1.4	Avustukset liikuntakulttuurin muutoksessa.....	4
1.5	Käsitteiden määrittely .....	5
2	Jyväskylän liikuntapalvelut .....	7
2.1	Liikuntapalveluiden tietojärjestelmä .....	8
2.2	Tietojärjestelmän osa-alueet:.....	9
3	Liikuntapalvelujen prosessit.....	10
3.1	Jyväskylän kaupungin avustus- ja tilavarausprosessit.....	13
3.1.1	Seurayhteistyö ja avustukset .....	13
3.1.2	Varausyksikkö .....	14
3.2	Jyväskylän kaupungin tavoitteet sähköisten palvelujärjestelmien kehittämiseksi.....	14
4	Työn tavoitteet.....	16
4.1	Menetelmä – tapaustutkimus.....	16
4.2	Työn eteneminen ja aikataulu .....	17
5	Jyväskylän Kaupungin avustusprosessi .....	19
5.1.1	Avustusprosessi vuonna 2009 .....	19
5.1.2	Sähköinen hakemus vuodelle 2010.....	20
5.1.3	Järjestöavustustoiminnan kehittäminen .....	24
5.1.3.1	Kansalaistoiminnan avustukset .....	24
5.1.3.2	Kulttuuriavustukset.....	24
5.1.3.3	Liikunta-avustukset .....	24
5.1.3.4	Nuorisoavustukset .....	25
5.1.3.5	Avustusten luokittelu.....	25
5.1.3.6	Avustuspolitiikan yhdenmukaistaminen .....	25
5.1.4	Avustusten hallinta.....	26
6	Jyväskylän Kaupungin tilanvarausprosessi .....	28
6.1	Varausyksikkö.....	28
6.2	Vakiovuorojen jako.....	28
6.3	Vuorojaon aikataulutus.....	28
6.4	Vuorojenjakojärjestys.....	28

6.5	Varausjärjestelmä.....	29
6.5.1	Varattavat tilat.....	30
6.5.2	Tilavaraus - varausjärjestelmä.....	30
6.5.3	Tilavaraus – vuoron haku .....	31
6.5.4	Tilavaraus – vuorohakemuksien käsittely .....	31
6.5.5	Tilavaraus - vuoropäätökset.....	31
6.5.6	Tilavaraus - varauksien syöttö järjestelmään .....	31
6.5.7	Tilavaraus - peruutukset ja muutokset .....	32
6.6	Liikuntatiloissa tehtävät toimenpiteet vuoronvarauksille .....	32
7	Uudistettu tietojärjestelmä – asiakkuudenhallintajärjestelmä.....	33
7.1	Järjestelmän vaatimusten määrittely .....	33
7.2	Järjestelmän toiminnot .....	36
7.3	Jyväskylän kaupungin muita prosesseja – liikuntapalvelujen järjestelmiä, jotka tulisi toteuttaa uudella järjestelmällä .....	44
7.3.1	Kulunvalvonta .....	44
7.3.2	Hinnasto .....	45
7.3.3	Laskutus.....	45
7.3.4	Kassatoiminnot.....	45
7.3.5	Raportit.....	45
7.3.6	Asiakkaat .....	45
7.3.7	Järjestelmän käyttäjät .....	46
7.3.8	Ohjaustoiminta .....	46
8	Pohdinta.....	47
9	Lähteet .....	51
	Liitteet .....	54

# 1 Johdanto

*”Kaupunginhallitus on 19.1.2009 hyväksynyt sisäisen valvonnan yleisohjeen. Sen mukaan strategisesti merkittävistä prosesseista ja muusta ydintoiminnasta on laadittava ja ylläpidettävä prosessikuvaukset, joiden laadimisesta vastaa jokaisen prosessin/toiminnan vastuullinen viranhaltija.”(Jyväskylän kaupunki 2009)*

Jyväskylässä on määritelty tehtäväksi kaikista toimivista prosesseista kuvaus. Tilavarausjärjestelmä ja avustusjärjestelmä ovat liikuntapalvelujen keskeisiä prosesseja. Tavoitteenani on koota tällä hetkellä voimassa olevasta avustus- ja tilavaraustoiminnasta mahdollisimman tarkat prosessikuvaukset. Pyrin työssäni esittämään avustus- ja tilavarauksprosesseihin tarvittavat ja käytössä olevat ohjelmat ja järjestelmät. Pyrin myös esittämään prosessien nykyiset toimintamallit sekä prosesseihin liittyvät kehitysehdotukset. Haastetta tehtävään luo vuoden 2009 alussa toteutunut kolmen kunnan yhdistymisestä syntynyt tilanne, jossa tilanvarauksissa ja avustusten jaossa on ollut kolme eri käytäntöä. Nykyään käsillä olevasta tilanteesta ei ole vielä tehty selkeää kuvausta näiden prosessin etenemisestä. Liikuntapalveluissa varausjärjestelmän kehittämiseksi on esitetty toiveita. Erityisesti sähköisen palvelujärjestelmän kehittämiseksi on asetettu toiveita niin käyttäjien kuin hallinnoijien puolelta. Myös avustustyöryhmässä on noussut esiin tarve uudistaa avustusprosessia. Käytössä olevien prosessien kehittämisessä tärkein tehtävä uudistus on sähköisen palvelujärjestelmän kehittäminen. Sähköisen palvelujärjestelmän uudistaminen antaa mahdollisuuden avustus- ja tilavarauksprosessien sisällölliseen uudistamiseen.

Avustus- ja tilavarauksprosessien kuvauksia tarkastellessa pohdin, mitkä toiminnot prosesseissa ovat hyödyllisiä ja mitkä tarvitsevat kehittämistä. Tilavaraukset ovat keskeisessä osassa seurojen ja kunnan välistä toimintaa. Avustukset ovat vaikuttimena monien seurojen toimintaan. Avustusten jakoperusteet ovat aina nousseet yhdeksi puheenaiheeksi. Jakoperusteissa tulisi ottaa huomioon avustusten oikea kohdentuminen. Sähköisen palvelujärjestelmän kehittämisessä tulisi luoda systeemi, jonka avulla avustus- ja tilavarauksprosessi tulisi niin käyttäjille kuin hallinnoijille helpommaksi. Järjestelmää suunnitellessa tulee huomioida eri toimijoiden erilaiset tavoitteet, toimintamallit ja toimintaympäristöt. Tilavarausjärjestelmän uudistamisen tavoitteena tulisi olla asiakkaiden entistä suurempi vaikuttamismahdollisuus tilojen käyttöön ja omien toimintojen lisäämisen mahdollisuus prosessissa. Keskeisiä periaatteita avustusprosessin uudistamisessa tulisi olla yhdenvertaisuuden edistäminen sekä aikaisempien käytäntöjen selkiyttäminen. Uudistusten myötä pitäisi päästä entistä läpinäkyvämpään tilavaraus- ja avustusprosessien toteuttamiseen.

Sähköisen palvelujärjestelmän kehittämiseksi pitää kartoittaa nykyään käytössä olevat järjestelmät. Nykyisten järjestelmien ja toimintamallien pohjalta voin esittää tarpeet uuden järjestelmän rakentamiseksi. Tilanvarausprosessi on uudistettavan sähköisen palvelujärjestelmän selvästi suurin prosessi. Tämän prosessin kuvaaminen on järjestelmän rakentamisen kannalta erittäin olennaista. Avustusten haku- ja käsittelyprosessit ovat olennaisia toimintoja uudistettavassa sähköisessä palvelujärjestelmässä. Tilanvaraus- ja avustusprosessien kuvauksien pohjalta pyrkisin löytämään ja esittämään vaatimukset ja toimintamallit uudelle järjestelmälle. Uuden järjestelmän avulla tilanvaraus- ja avustusprosessit ovat suorassa yhteydessä asiakashallintaan, kuluvalvontaan, laskutukseen ja maksatukseen. Uuden järjestelmän avulla tilanvaraus- ja avustusprosessien sisällöllisiä uudistuksia pystytään kehittämään entistä toimivimmiksi.

Sähköisen palvelujärjestelmän kehittäminen, avustus- ja tilanvarausprosessien toiminnan selkiyttäminen ja asiakkaiden toiminnan vahvistaminen luovat pohjan liikuntapalvelujen ja seurojen välisen toiminnan kehittämiseksi ja yhteistyön vahvistamiselle. Pitkällä tähtäimellä luodaan edellytyksiä Jyväskylän monipuolisen liikuntatarjonnan lisäämiselle ja aiempaa tarkoituksenmukaisemmalle kohdentamiselle. Järjestelmän ja toimintojen kehittämisellä mahdollistetaan kuntalaisille entistä paremmat mahdollisuudet hyödyntää kunnan ja seurojen sekä yksityisten tarjoamia liikuntapalveluja.

## **1.1 Suomalainen liikuntakulttuuri ja kansalaistoiminta**

Liikunta on peruspalvelu, jonka yleisten edellytysten luomisesta vastaa julkinen hallinto, valtio ja kunnat. Kuntien tehtävät liikunnan edellytysten luomisessa on määritelty vuoden 1999 alussa voimaan tulleessa liikuntalaissa (1054/1998), jonka mukaan ”kunnan tulee luoda edellytyksiä kuntalaisten liikunnalle kehittämällä paikallista ja alueellista yhteistyötä sekä terveyttä edistävää liikuntaa, tukemalla kansalaistoimintaa, tarjoamalla liikuntapaikkoja sekä järjestämällä liikuntaa ottaen huomioon myös erityisryhmät”. (Opetusministeriö 2010, 15-17)

Enemmistö suomalaisista tulee kohtuullisesti toimeen ja voi hyvin. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi ovat viimeisten vuosien aikana keskimäärin kohentuneet. Liikunnan harrastaminen on suomalaisten keskuudessa lisääntynyt. Kuitenkin päivittäisten asioiden hoitamiseen ja työhön liittyvä liikkuminen on vähentynyt ja hyvinvointi- ja liikuntaerot kasvaneet. Osittain näistä syistä johtuen elämäntapojen kokonaisuus on merkittäväällä osalla väestöä epätasapainossa. Arki liikunnan vähentyminen korostaa liikuntaharrastuksen merkitystä. Liikuntaa harrastamalla saavutetaan riittävä fyysinen aktiivisuus. Yksin liikuntaharrastuksella ei elämäntavan riskitekijöitä voida kuitenkaan poistaa tai hyvinvointia merkittävästi edistää. Vaurastumisen johdosta

ihmiset tekevät elämäntapojensa suhteen usein lyhytnäköisiä päätöksiä. Uhkia ovat esimerkiksi ylipainosta johtuva aikuisiän diabetes sekä lisääntynyt alkoholin käyttö. Myös yksityisautoilun kasvusta johtuvat liikenne- ja ympäristöongelmat lisäävät terveysuhkia. (Opetusministeriö 2007, 10-12)

Liikunnan edistämällä ymmärretään sekä yhteiskunnan hyvinvointipolitiikan toteuttamista liikunnan avulla että liikuntakulttuurin sisäistä, itseisarvoista kehittämistä. Hyvinvointipolitiikan kannalta keskeinen tavoite on laajentaa liikuntaharrastusta ja saada uudet väestöryhmät liikkumaan. Liikuntakulttuurin sisäisessä kehittämisessä korostuu liikunnan kansalaistoiminnan edellytysten varmistaminen. Liikuntakulttuurimme on moniarvoinen. Liikunnan tavoitteiden voidaan todeta painottuvan urheiluun, kuntoiluun ja hyvinvointiin. Hyvinvointipolitiikan toteuttaminen vaatii eri hallinnonalojen yhtenäistä toimintaa tavoitteiden saavuttamiseksi. Kunnilla on erittäin tärkeä asema liikuntaedellytysten ja hyvinvoinnin luomisessa. Yksi keskeisimmistä tavoitteista suomalaisen liikuntapolitiikan edistämässä on liikunnan kansalaistoiminnan edellytysten turvaaminen. (Opetusministeriö 2007, 10-12)

Kansalaisyhteiskunta toimii näkyvimmin kansalaisjärjestöjen kautta. Järjestöjen toiminta edistää aktiivisen kansalaisuuden, osallistumisen ja osallisuuden tavoitteita. Järjestöt tuottavat myös yhteiskuntaa kehittäviä aloitteita. Liikunta- ja urheilujärjestöjen kansalaistoiminta on maan suurin kansalaisliike. Liikuntajärjestöissä ja -seuroissa suomalaiset toteuttavat oman aloitteellisuuden ja itseohjautuvuuden perusteella liikuntaa, jonka he kokevat tärkeäksi. Julkisen sektorin ote liikunnan kansalaistoimintaan on muuttumassa entistä tavoitteellisemmaksi. Järjestöille myönnettävien avustusten ehdoiksi asetetaan aikaisempaa tarkemmin tiettyjen tavoitteiden mukainen toiminta. Julkinen sektori odottaa järjestöiltä ja seuroilta yhä enemmän yhteiskunnallista vaikuttavuutta. (Opetusministeriö 2007, 10-12)

## **1.2 Liikuntaseurat**

Liikuntaseurat ovat voittoa tavoittelemattomia rekisteröityjä yhdistyksiä. Seurojen ohella kunnat, laitokset ja virastot ovat julkisen sektorin organisaatioita, jotka toimivat itsenäisesti, mutta eivät tavoittele taloudellisen voiton tekemistä. Voittoa tavoittelemattomista yksityisen sektorin organisaatioista käytetään yleisesti nimitystä kolmas sektori. Kosken ja Heikkalan (1998, 43) mukaan organisoituneen liikuntatoiminnan ytimenä pidetään Suomessa yhdistysmuotoista liikuntaseuraa. Suurelta osin liikuntaseuratoiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Yhdistystoimintaa leimaa vapaaehtoinen jäsenyys, jäsenten toiveiden mukainen toiminta, riippumattomuus, demokraattinen päätöksenteko ja vapaaehtoisuustyö. (Puronaho, 2006, 33-34)



### 1.3 Liikuntapalvelujen tuotantoprosessi

Yhteiskunnassa, missä vallankäyttö on hajautunutta, toimijoiden rajapinnat ovat moniulotteisia ja verkostoituneita, on syntynyt tilaa ratkaisuille, missä julkinen, yksityinen ja kolmas sektori tuottavat paikallisia liikuntapalveluja yhdessä. (Koski, Heikkala 1998, 53; Heikkala 2000, 129) Näin on tapahtunut aiemminkin, mutta viime vuosikymmenen aikana tuotantoprosessin toimijoiden määrä on lisääntynyt. Mukana olevien määrän kasvuun on vaikuttanut vaatimusten ja kustannusten kasvu. Tuotantoprosessin toimijat ovat joutuneet etsimään uutta osaamista ja resursseja yhä useammalta taholta. (Heikkala 2000, 129) Järjestöjen huolehtiessa toiminnasta, julkisen sektorin tehtävänä on ollut edellytysten luonti. Nykyään tilanne on muuttunut ristiriitaisemmaksi. Hallintoa on hajautettu ja julkisen sektorin toimintaa kevennetty. Samalla julkinen sektori on tiivistänyt otettaan järjestötoiminnan suhteen. (Heikkala 2000, 130-131) Puronahon (2006, 37) mukaan julkinen sektori odottaa järjestöiltä yhä enemmän sitä yhteiskunnallista vaikuttavuutta, mikä itse asiassa kuuluu sen omiin perustehtäviin. (Puronaho 2006, 36-37)

### 1.4 Avustukset liikuntakulttuurin muutoksessa

Vuonna 1980 voimaan astuneen liikuntalain mukaan kunnat tarjoavat fyysiset puitteet liikunnan harrastamiselle. Kuntien tehtävänä on myös jakaa liikuntaseuroille avustuksia liikuntatoiminnan järjestämiseen. Avustuksia voi olla monia erilaisia, mm. toiminta- ja kohdeavustuksia. Yleisavustuksia myönnetään yleensä vakiintuneiden käytänteiden mukaan. Avustusten jakoperusteina saattavat olla mm. jäsenmäärä, harrastuskertojen ja harjoitusryhmien määrä. Kohdeavustusta voidaan myöntää esimerkiksi seuran järjestämää tapahtumaa varten. Avustuksia kutsutaan kunnan välittömäksi tueksi, kun taas maksuttomia tai edullisempaan hintaan käyttöön luovutettuja tiloja kutsutaan välilliseksi seuratuksi. (Puronaho 2006, 53)

Julkisen sektorin ote kansalaistoimintaan on tiukkenemassa ja muuttumassa entistä tavoitteellisemmaksi. Valtion ja kuntien tehtävänä on taata väestön hyvinvoinnin edellytykset. Tätä tehtävää toteutetaan mm. liikunnan avulla. Avustustoiminnan osalta vastikkeellisuus tulee leimaamaan entistä enemmän järjestöjen ja valtion sekä kuntien ja seurojen suhteita. Liikuntajärjestöt ovat jäsenistönsä ohjaamia autonomisia toimijoita. Valtion ja kuntien tulos- ja tehokkuustavoitteet edellyttävät tulevaisuudessa avustuksissa entistä vastikkeellisempaa toimintaa. Valtionavustukset ovat keskimäärin runsas viidennes lajiliittojen kokonaiskuluista. Tämä rajoittaa vastikkeellisuuden vaatimusta vain osaan järjestöjen toiminnasta. Kuitenkin on esiintynyt selvää

tarvetta selkeyttää ohjauksen rajoja ja järjestöjen tehtäviä avustetun toiminnan osalta. Kuntatasolla tilanne on vastaava kuntien ja seurojen välisissä suhteissa. Tämä asettaa kunnille suuria haasteita. Käytännössä eri lajien tukeminen tasapuolisesti on mahdotonta. Valtion tasolla julkisen hallinnon painopiste on siirtymässä strategiseen ohjaukseen ja operatiivisen toiminnan tulisi vähetä. Tehtävien mahdollinen uusjako on vasta käynnistymässä. Liikuntaa on perinteisesti organisoitu valtion ja kuntien sekä järjestöjen ja seurojen yhteistyönä. Rissanen (2005) mukaan yksityinen sektori on viimeisten vuosikymmenien aikana tullut näkyvästi mukaan liikuntamarkkinoille. Näköpiirissä on etenkin väestökeskuksissa, että yksityiset markkinat lisäävät selvästi tarjontaansa kysynnän kasvaessa. (Rissanen, 2005)

## 1.5 Käsitteiden määrittely

### Prosessin kuvaus

Organisaation eri toimintoja ja toiminta voidaan kuvata prosessikuvauksilla. Prosessikuvauksia voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä, tulosten mittaamisessa, tietoturvariskien kartoittamisessa ja laadun arvioinnissa. Myös hiljaisen tiedon kerääminen on mahdollista prosessikuvauksia tehdessä. (JUHTA 2008,1)

### Ydinprosessi

Ydinprosessit ovat organisaation keskeisiä toimintoja. Ydinprosessit liittyvät suoraan ulkoisten asiakkaiden palveluun. (JUHTA 2008, 3)

### Pääprosessi

Pääprosessit avustavat ydinprosesseja. Pääprosesseilla luodaan edellytykset ydinprosessien toiminnalle. (JUHTA 2008, 3)

### Palveluprosessi

Palveluprosessi on asiakkaan ongelmakokonaisuuteen liittyvien palvelutapahtumien muodostama suunnitelmallinen sarja toimintoja. Tässä työssä palveluprosessit ovat toimintoja pääprosessin toteuttamiseksi. (Stakes 2002, 8-9)

### Järjestelmä

Järjestelmä koostuu yksilöistä, joilla on keskinäinen yhteys sekä yhteyksiä järjestelmän ympäristöön. Järjestelmällä on koostumus ja rakenne, jonka osat ovat joko konkreettisia tai käsitteitä. (JUHTA 2007, 4)

## Tietojärjestelmä

Tietojärjestelmä on ihmisistä, laitteista ja ohjelmistoista muodostuva kokonaisuus. Tietojärjestelmän avulla pyritään kehittämään tai tehostamaan toimintaa. (Eskola, Kaurinkoski & Turtia 1997)

## Vaatimusten määrittely

Vaatimusten määrittely on prosessi, jossa määritellään vaatimukset ja dokumentoidaan ne. Tävoitteena on selvittää asetettavat vaatimukset ohjelmistolle, jotta niiden pohjalta voidaan toteuttaa haluttu ohjelmisto. (JUHTA 2007, 7)

## Ideariih

Ideariihessä kerätään siihen valituilta henkilöiltä tietoja ja reaktioita esitettyihin asioihin. Ideariihessä viritellään keskustelua, heitellään vapaasti ideoita ja tunnistetaan epäkohtia. Analyysivaiheessa pyritään löytämään yhteiset asiat, käsittelemään perustelut ja kirjaamaan saavutetut tulokset. (JUHTA 2007, 18)

## 2 Jyväskylän liikuntapalvelut

Liikuntapalvelujen tehtävänä on luoda edellytykset kaupunkilaisten harraste- ja arkiliikkumiselle, kilpa- ja huippu-urheilulle sekä monimuotoiselle liikuntakulttuurille. Toimintojen suunnittelu ja kehittämistä ohjaavana periaatteena on tieto liikunnan myönteisistä vaikutuksista terveydelle ja hyvinvoinnille. Liikuntapalvelut huolehtivat liikuntapaikkojen kunnossapidosta, erilaisien liikkumisympäristöjen suunnittelusta sekä palvelujen järjestämisestä ja kehittämisestä yhdessä eri toimijoiden kanssa. Liikuntapalvelujen toiminnassa painopisteenä ovat lasten ja nuorten liikuntaedellytysten sekä seurojen toimintaedellytysten turvaaminen. Lisäksi korostetaan erityis- ja ikääntyneiden liikuntapalvelujen sekä työikäisten terveystuokuntapalvelujen järjestämistä ja kehittämistä. Liikuntapalvelujen julkikuvaan myönteisesti vaikuttavia tekijöitä ovat yhteistoiminnallisuus monien eri toimijatahojen kanssa, kansainvälisten suhteiden ylläpito sekä erilaisten tapahtumien järjestäminen ja tukeminen. (Jyväskylän kaupunki, 2009)

<b>JYVÄSKYLÄN LIIKUNTAPALVELUT</b> Liikuntajohtaja Pekka Sihvonen, sij. suunnittelupäällikkö Eeva Simula		
<b>LIKUNTAPALVELUT</b> Eeva Simula, p. 266 4254	<b>LIKUNTAPAIKAT JA KUNNOSSAPITO</b> Pekka Sihvonen, p. 266 4247	
	<b>SISÄLIIKUNTA</b>	<b>ULKOLIIKUNTA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Liikuntainfo</b> (liikunta.info@jkl.fi) palvelusihteeri Tuija Hirvi-Halttunen p. 266 4257</li> <li>• <b>Ohjauspalvelut</b> kehittämisspäällikkö Pirjo Huovinen p. 266 4263</li> <li>• <b>Tilojen varausyksikkö</b> liikuntapalvelupäällikkö Rauno Saukkonen p. 266 4256</li> <li>• <b>Liik.suunnittelu, kv-asiat, kaavoitus</b> yhteyspäällikkö Erkki Huovinen p. 266 4250</li> <li>• <b>Seurayhteistyö ja avustukset</b> liikuntasuunnittelija Mikko Pajunen p. 266 4261</li> <li>• <b>Toimistopalvelut</b> Hallintosihteerit: Maarit Tupanen, p. 266 4248 Marketta Mikkonen, p. 266 4251 Kaisu Matilainen, p. 266 4252</li> <li>• <b>Tiedotus ja tyhy-asiat</b> Eeva Simula, p. 266 4254</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hippohalli ja Monitoimitalo</b> työnjohtaja Olli Lehtinen p. 266 4315</li> <li>• <b>AaltoAlvari</b> työnjohtaja Pirkko Kupari p. 266 4302</li> <li>• <b>Kuokkalan Graniitti</b> liikuntalaitoksen hoitaja Jyrki Falin p. 266 4326</li> <li>• <b>Wellamo ja Tikkakosken uimahalli</b> liikuntapalveluesimies Jouni Arberg p. 266 4332</li> <li>• <b>Vaajakosken liikuntahalli</b> liikuntapalveluesimies Jouni Arberg p. 266 4332</li> <li>• <b>Tikkakosken jäähalli</b> liikuntarakennusmestari Tuomo Mäkinen p. 266 4342</li> <li>• <b>Lehtisaaren kuntotalo</b> liikuntalaitosmestari Hannu Aaltonen p. 266 4329</li> <li>• <b>Jäähallit</b> työnjohtaja Jouko Linna p. 266 4319</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Liikuntapuistot ja koulujen kentät (eteläinen alue)</b> työnjohtaja Jarmo Korhonen p. 266 4274</li> <li>• <b>Liikuntapuistot ja koulujen kentät (pohjoinen alue)</b> liikuntarakennusmestari Tuomo Mäkinen p. 266 4342</li> <li>• <b>Hippoksen ulkoalueet</b> työnjohtaja Jouko Linna p. 266 4319</li> <li>• <b>Harjun stadion</b> liikuntalaitosmestari Markku Kautto p. 266 4314</li> <li>• <b>Korpilahden liikuntapaikat ja kunnossapito</b> kenttäemestari Kari Nättinen p. 266 4344</li> <li>• <b>Uimaranat, avantouintipaikat, kunnossapito</b> liikuntapaikkaesimies Reijo Nieminen p. 266 4343</li> <li>• <b>Ulkoulualueet, virkistysalueet, reitit ja ladut</b> ulkoulualueiden esimies Kari Häkkinen, p. 266 4291 liikuntalaitosmestari Hannu Aaltonen, p. 266 4329</li> <li>• <b>Virkistyskalastus ja luvat</b> liikuntalaitosmestari Markku Kautto p. 266 4314</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Liikuntarakentamis- ja kunnossapitohankkeet</b> kunnossapitopäällikkö Jouni Viikman, p. 266 4260</li> <li>• <b>Siistintä</b> siivoustyönjohtaja Anja Soininen, p. 266 4307</li> </ul>	

Kuvio 1. Liikuntapalvelut

Liikuntapalvelut on toiminnallisesti jakautunut kahteen painopistealueeseen: liikuntapalveluihin ja liikuntapaikkoihin sekä niiden kunnossapitoon (kuvio 1.) Liikuntapaikat jakautuvat vielä ulko- ja sisäliikuntapaikkoihin. (Jyväskylän kaupunki, 2009)

## 2.1 Liikuntapalveluiden tietojärjestelmä

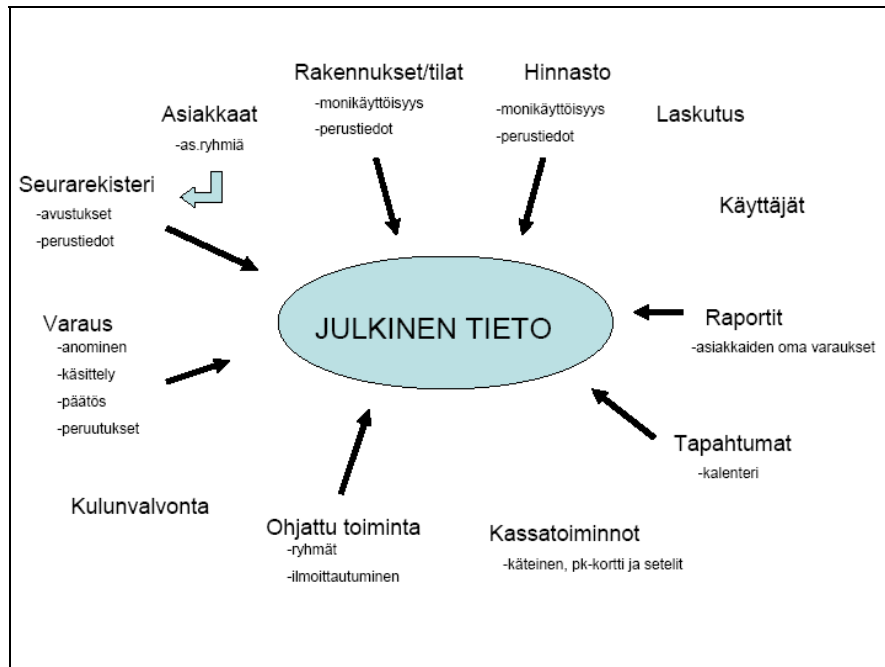
Liikuntapalvelujen prosessien käytössä on useita eri ohjelmia. Ohjelmilla hallitaan prosessien sisältämiä tietoja. Tietojärjestelmä muodostuu yleensä yhdestä tai useammasta ohjelmasta. Tietojärjestelmä on kuitenkin enemmän kuin pelkkä ohjelma. Tietojärjestelmäksi kutsutaan järjestelmää, jossa käsitellään tietoa erilaisten toimintaprosessien avulla. Liikuntapalvelujen prosessit ovat hyvin erilaisia, useiden eri ihmisten käyttämiä ja useat eri prosessit vaikuttavat toisiinsa. Työssäni esitettävissä prosesseissa toteutuu Eskolan, Kaurinkosken ja Turtian (1997) määritelmän mukainen tietojärjestelmä, joka on ihmisistä, laitteista ja ohjelmistoista muodostuva kokonaisuus, jonka avulla pyritään kehittämään tai tehostamaan toimintaa. (Eskola, Kaurinkoski & Turtia 1997.)

Suunniteltaessa tietojärjestelmää, käytössä voi olla monia erilaisia työkaluja. Tietojärjestelmiä voidaan toteuttaa monien erilaisten teknologioiden avulla. Tietojärjestelmässä voidaan suorittaa monia erilaisia toimintoja: tiedon tallentaminen, tiedon hallinta, tiedon haku, laskenta ja tietojen muokkaus, tietojen jalostaminen ja tulkinta, tiedon tulostus, jakelu ja välittäminen. Asiakkuudenhallintajärjestelmät, taloushallinnon järjestelmät ja tuotannonohjausjärjestelmät ovat hyviä esimerkkejä käytössä olevista tietojärjestelmistä. (Eskola, Kaurinkoski & Turtia 1997.)

Liikuntapalveluissa, erityisesti varausyksikössä, on havaittu ongelmia nykyisen varausjärjestelmän käytössä. Vakiovuorohakemusten yhteydessä paperisten hakemusten käsittely hidastaa vuorojen jakoa. Nykyisellä järjestelmällä ei pystytä tekemään vuorojen suunnittelua sähköisesti, vaan käsittely tehdään manuaalisesti kynää ja paperia apuna käyttäen. Tämän vuoksi on syntynyt ajatuksia tehokkaammasta vuoronjakoprosessista nykyisiä teknologiamahdollisuuksia hyödyntäen. Avustusjakoprosessissa on ilmennyt samoja tarpeita. Myös ohjauspalveluiden ja laskutuksen osalta olisi järkevä lisätä sähköisten palveluiden käyttöä (esimerkiksi ryhmiin ilmoittautuminen). Näiden asioiden pohjalta on lähdetty miettimään uusia vaihtoehtoja nykyisten eri järjestelmien tilalle. Seuraavassa on pyritty määrittelemään Liikuntapalvelujen tietojärjestelmän tämän hetken tilanne eri toimintojen osalta. Jäljempänä pyritään esittämään tulevaisuuden vaatimuksia ja toiveita keskitetystä tietojärjestelmästä.

## 2.2 Tietojärjestelmän osa-alueet:

Liikuntapalvelujen tietojärjestelmä sisältää seuraavat osa-alueet: varattavat tilat, varaus, kulunvalvonta, hinnasto, laskutus kassatoiminnot, raportit, asiakkaat, järjestelmän käyttäjät, ohjattu toiminta, avustusten hallinta ja tapahtumakalenteri. (Kuvio 2)



Kuvio 2. Järjestelmän osa-alueet (Jyväskylän kaupunki, 2005)

### 3 Liikuntapalvelujen prosessit

Organisaatioiden toiminnan pohjana ovat visiot, strategiat ja toimintaperiaatteet. Näitä toteutetaan organisaatioissa eri prosesseilla. Toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä on kyse näiden prosessien kehittämisestä. Prosessikuvaukset auttavat hallitsemaan toimintojen kokonaisuuksia, jäsentämään prosesseja ja toimijoiden vastuita. Prosessikuvausten avulla pyritään löytämään toiminnan tehostamistarpeita. Usein prosessikuvauksia hyödynnetään toimintaan perehdyttämisessä, koulutuksessa ja tietojärjestelmien kehittämisessä. Prosessien kuvaus koostuu kolmesta eri osiosta; prosessin perustiedoista, sanallisesta kuvauksesta ja kaavioista. Eri osiot täydentävät toisiaan ja tärkeintä kuvauksissa onkin se, että niistä löytyvät tarpeelliset asiat selkeästi ja johdonmukaisesti. Prosessien kuvauksella luodaan pohjaa toiminnan kehittämislle. Prosessien kehittämislle voi olla useita tavoitteita. Yleisimmin kehittämislle tavoitellaan toiminnan tehostamista, toiminnan laadun ja palvelutason parantamista, ongelmatilanteiden hallintaa sekä kustannussäästöjen aikaansaamista. (JUHTA 2008. 2-6.)

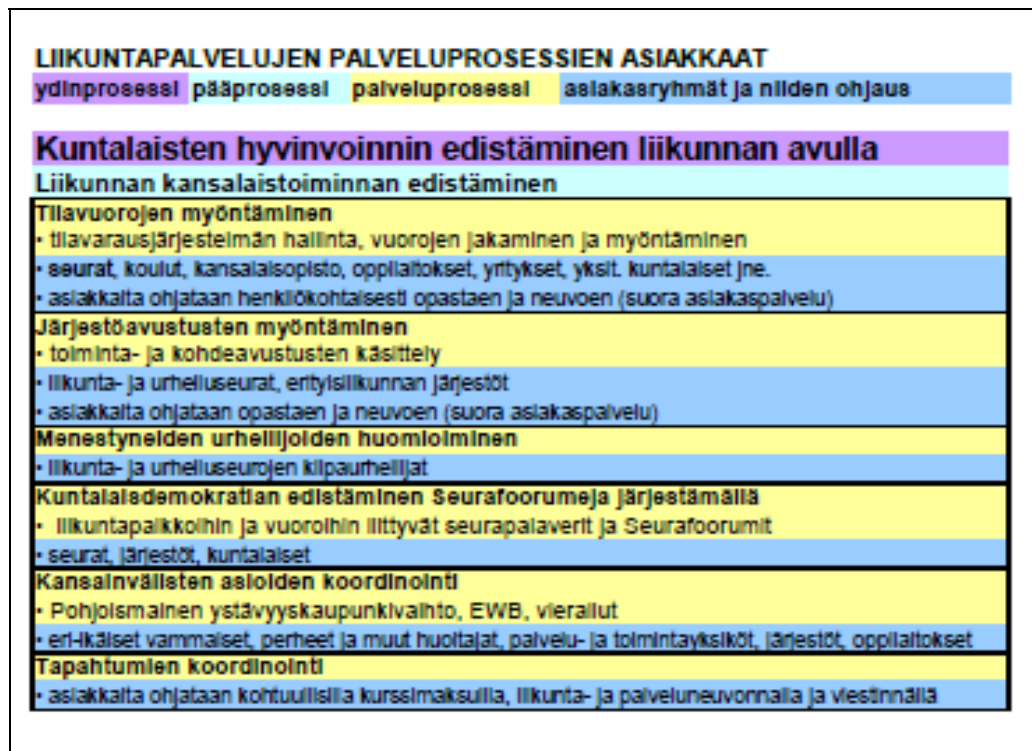
Liikuntapalvelujen ydinprosessi on kuntalaisten hyvinvoinnin edistäminen liikunnan avulla. Prosessin toteuttamiseksi on liikuntapalveluissa jaettu tämä ydinprosessi neljään eri pääprosessiin ja pääprosessit edelleen palveluprosesseihin. 1. Liikkumisolosuhteiden luominen ja liikuntapaikkojen ylläpitoproessiin sisältyvät liikuntalaitosten, liikuntapaikkojen, ulkoilualueiden ja reittien ylläpito. Rakentaminen ja kunnossapito sekä siistintä ovat tämän prosessin osia. 2. Liikunnan kansalaistoiminnan edistäminen – prosessiin sisältyvät tilavuorojen ja järjestöavustusten myöntäminen, menestyneiden urheilijoiden palkitseminen ja kuntalaisdemokratian edistäminen. Kansainvälisten asioiden- ja tapahtumien koordinointi ovat tämän prosessin osia. 3. Terveysten edistämisen prosessiin sisältyvät eri kohderyhmille tarjottava ohjattu toiminta ja liikuntapalvelut. 4. Toimisto- ja hallintopalvelut -prosessi sisältää eri toimintoja asiakaspalvelusta, liikuntasuunnitteluun sekä osto-, myynti- ja saatavareskontran. Liikuntapalvelujen ydin- ja pääprosessit on kuvattu seuraavassa kuviossa (Kuvio 3). (Jyväskylän kaupunki, 2010)

<b>LIIKUNTAPALVELUJEN PALVELUPROSESSIT</b>		
ydinprosessit	pääprosessit	palveluprosessit
<b>Kuntalaisten hyvinvoinnin edistäminen liikunnan avulla</b>		
<b>Liikkumisolosuhteiden luominen ja liikuntapaikkojen ylläpito</b>		
<b>Liikuntalaitosten ylläpito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uimahallit, jäähallit, liikuntahallit</li> </ul> <b>Ulkoliikuntapaikkojen, ulkoilma-alueiden ja reittien ylläpito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mm. ulkokentät, liikuntapuistot, jääradat, ladut</li> </ul> <b>Liikuntarakentamis- ja kunnossapitohankkeet</b> <b>Liikkumisympäristöjä koskeva edunvalvonta kaavoitusprosessissa</b> <b>Liikuntapaikkojen siistintä</b>		
<b>Liikunnan kansalaistoiminnan edistäminen</b>		
<b>Tilavuorojen myöntäminen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tilavarauksjärjestelmän hallinta, vuorojen jakaminen ja myöntäminen</li> </ul> <b>Järjestöavustusten myöntäminen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toiminta- ja kohdeavustusten käsittely</li> </ul> <b>Meneestymisten urheilijoiden huomiointi</b> <b>Kuntalalaisdemokratian edistäminen Seurafoorumia järjestämällä</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• liikuntapaikkoihin ja vuoroihin liittyvät seurafoorumit ja Seurafoorumit</li> </ul> <b>Kansainvälisten asioiden koordinointi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pohjoismainen ystävyyskaupunkivaihto, EWB, vierailut</li> </ul> <b>Liikuntatapahtumien koordinointi</b>		
<b>Terveyden edistäminen ohjatun liikunnan avulla</b>		
<b>Vammaisten liikuntapalvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ohjattu toiminta, tapahtumat, koulutus, konsultointi, avustajatoiminta, liikuntaneuvonta avustajakortti, välinevuokraus</li> </ul> <b>Pitkäaikaisairautensa ja iäkkäiden liikuntapalvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ohjattu toiminta osana palveluketjua, koulutus- ja asiantuntijapalvelut, uimahallikuljetukset, seniorikortti 70 +, vertaistoiminta, liikuntaneuvonta</li> </ul> <b>Työttömien ja mielenterveyskuntoutujien liikuntapalvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ohjatut ryhmät, kurssit, tapahtumat, palvelujen koordinointi, neuvonta</li> </ul> <b>Työikäisten kunto- ja terveysliikunnan palvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ohjatut ryhmät, kurssit, tapahtumat, liikuntaneuvonta, tilausliikunta, kuntotestaus, vertaistoiminta, koulutus- ja asiantuntijapalvelut</li> </ul> <b>Lasten ja nuorten liikuntapalvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lasten ja nuorten liikunta-asioiden edunvalvonta, ohjattu toiminta, tapahtumat, koulujen ulmaopetus</li> </ul>		
<b>Liikuntapalvelujen toimisto- ja hallintopalvelut</b>		
<b>Asiakaspalvelupiste Liikuntainfo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• suora asiakaspalvelu, sisäisen postin välitys, tiedotus</li> </ul> <b>Osto-, myynti ja saatavasekontra</b> <b>Sopimusten hallinta</b> <b>Liikuntasuunnittelu ja liikunta-asioiden edunvalvonta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnitelmat, selvitykset, ympäristöasiat, tiedotus</li> </ul>		

Kuvio 3. Liikuntapalveluiden ydinprosessi, pääprosessit ja palveluprosessit



Liikuntapalveluiden asiakaskunta on hyvin laaja. Pääosan asiakkaista muodostavat kuntalaiset sekä seurojen toimijat ja jäsenet. Erilaiset toimijatahot, kuten koulut, oppilaitokset ja yritykset käyttävät erittäin paljon liikuntapalvelujen tarjoamia palveluita. Kuviossa 4 on kuvattuna liikunnan kansalaistoiminnan edistämisen pääprosessin asiakkaat eri palveluprosesseissa (Kuvio 4). Minun vastuullani on ollut järjestöavustusten myöntämisen, menestyneiden urheilijoiden huomioimisen sekä kuntalaisdemokratian edistämisen palveluprosessit. (Jyväskylän kaupunki, 2010)



Kuvio 4. Liikunnan kansalaistoiminnan pääprosessin asiakkaat eri palveluprosesseissa

Liikuntapalveluissa on kirjattu kehittämistarpeita liikunnan kansalaistoiminnan edistämisen pääprosessin eri palveluprosesseissa (Kuvio 5). Tilavuorojen myöntämisen isoimpana kehittämiskohteenä on sähköinen palvelujärjestelmä. Palvelujärjestelmän avulla myös muiden prosessien toiminnan kehittäminen helpottuu. Kulunvalvonnan kehittämisellä pyritään saavuttamaan liikuntatilojen mahdollisimman suuri käyttöaste. Avustusten yhteyttä tilavuorojen myöntämiseen tulisi kehittää. Käytännössä kaikki avustuksia saavat seurat ja järjestöt käyttävät liikuntapalvelujen tiloja ja maksavat tilavuokraa. Avustusjaon yhteydessä tulisi huomioida entistä enemmän eri käyttäjien tilavuorotarpeet. Avustuksia myönnettäessä maksuttomien vuorojen kohdentaminen junioreille mahdollistaisi nykyistä oikeudenmukaisemman seurojen kohtelun.

Tapahtuma-avustusten kehittäminen tarjoaisi eri tapahtumien järjestäjille selkeämmän väylän yhteistyöhön kaupungin kanssa. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

LIIKUNTAPALVELUJEN PALVELUPROSESSIEN KEHITTÄMISTARPEET			
ydinprosessi	pääprosessi	palveluprosessi	kehittettävää
<b>Kuntalaisten hyvinvoinnin edistäminen liikunnan avulla</b>			
<b>Liikunnan kansalaistoiminnan edistäminen</b>			
<b>Tilavuorojen myöntäminen</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>tilavarausjärjestelmän hallinta, vuorojen jakaminen ja myöntäminen</li> <li>sähköisten palvelujen kehittäminen parantamaan asiakkaiden ja tarjoajan välistä prosessia</li> <li>henkilöresurssien riittävyyden varmistaminen tilavaraustoimintojen tarpeisiin</li> <li>liikuntatilojen kulunvalvonnan parantaminen ja selkeyttäminen</li> <li>yhteistyön parantaminen oman palveluyksikön kunnossapidon sekä muiden kaupungin palveluyksiköiden kanssa</li> <li>koulutus kuntayhtymän tilojen liittämisen varausjärjestelmään</li> </ul>
<b>Järjestöavustusten myöntäminen</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>toiminta- ja kohdeavustusten käsittely</li> <li>järjestöavustusten ja tilojen käytön synkronointi</li> <li>yhteistyön kehittäminen kulttuuri- ja nuorisopalvelujen kanssa</li> <li>kaupungin tapahtuma-avustuskäytäntöiden selkeyttäminen</li> </ul>
<b>Menestyneiden urheilijoiden huomiointi</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>työnjaon selkeyttäminen keskushallinnon kanssa</li> </ul>
<b>Kuntalaisdemokratian edistäminen Seurafoorumeja järjestämällä</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>liikuntapaikkoihin ja vuoroihin liittyvät seurapalaverit ja Seurafoorumit</li> <li>avoimen yhteistyön ja neuvottelukulttuurin kehittäminen 3. sektorin kanssa</li> </ul>
<b>Kansainvälisten asioiden koordinaointi</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Pohjoismainen ystävyyskaupunkivaihto, EWB, vierailut</li> <li>ky-yksikön kanssa tehtävän yhteistyön selkeyttäminen</li> </ul>
<b>Liikuntatapahtumien koordinaointi</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>yhteistyön kehittäminen kaupungin muiden palveluyksiköiden kanssa (tapahtumasuunnitelman laadinta)</li> </ul>

Kuvio 5. Palveluprosessien kehittämistarpeet liikunnan kansalaistoiminnan pääprosessissa

### 3.1 Jyväskylän kaupungin avustus- ja tilavarausprosessit

Liikunnan kansalaistoiminnan pääprosessin keskeisiä palveluprosesseja ovat avustus- ja tilavarausprosessit. Näiden prosessien toteutuksesta vastaa liikuntapalvelujen järjestöpalvelut sekä varausyksikkö. Seuraavassa on esitelty tarkemmin näiden toimintaa.

#### 3.1.1 Seurayhteistyö ja avustukset

Jyväskylän alueella on noin 200 liikunta- ja urheiluseuraa ja järjestöä. Seurojen pääasiallinen kohderyhmä on lapset ja nuoret. Seurat tarjoavat liikuntatoimintaa myös aikuisille, ikäihmisille ja erityisryhmille. Liikuntapalvelut tukevat liikunta- ja urheiluseuroja luomalla edellytykset harjoittelulle, suunnittelemalla ja ylläpitämällä liikuntapaikkoja sekä myöntämällä toiminta-avustuksia. Liikunta-avustuksia jaetaan toiminta-avustuksina, kohdeavustuksina ja kansainvälisen toiminnan avustuksina. Liikuntapalvelut ylläpitävät seurarekisteriä, jossa ovat seurojen yh-

teystiedot sekä yhdistyksessä harrastettavat liikuntamuodot. Järjestöpalvelujen pääasiallinen tehtävä on liikunnan asioista tiedottaminen paikallisille toimijoille. Tiedottamisen eri välineinä toimivat järjestökirje, internetsivut sekä sähköposti. Yhteistyön ylläpitämisen apuna toteutetaan kaksi kertaa vuodessa Seurafoorumi. Seurafoorumin tarkoituksena on paikallisen liikuntakulttuurin kehittäminen vuorovaikutteisen yhteistyön avulla, liikuntapalvelujen ja seurojen välisen yhteistyön tiivistäminen sekä seurojen keskinäisen yhteistyön aktivoiminen. (Jyväskylän kaupunki, 2009)

### 3.1.2 Varausyksikkö

Varausyksikön tehtävänä on liikuntapalvelujen hallinnoimien sekä koulujen liikuntatilojen vakiovuorojen jako liikuntalautakunnan hyväksymien vuoronjakoperusteiden mukaisesti. Tilojen vuorojaon lisäksi varausyksikön tehtäviin kuuluvat tilavarausjärjestelmän ylläpito ja kehittäminen. Varausyksikkö vastaa myös taksojen ja maksujen valmistelutyöstä. Liikuntapalvelujen internetsivujen ylläpito ja kehittäminen ovat varausyksikön tehtäviä. Latuinfo ja seurarekisteri ovat esimerkkejä liikuntapalveluiden hallinnoimista ja kehittämistä internet-palveluista. Varausyksikön muodostavat liikuntapalvelupäällikkö, kolme varaussuunnittelijaa sekä palvelusihteeri. Palvelusihteeri vastaa asiakaspalvelusta liikuntainfossa. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

## 3.2 Jyväskylän kaupungin tavoitteet sähköisten palvelujärjestelmien kehittämiseksi

Ote Jyväskylän kaupungin tuottavuusohjelmasta kaupungin talouden tasapainottamiseksi:

*”Sähköisten palvelujen ja itsepalvelujen lisääminen sekä yritysten ja yhteisöjen kanssa, yhteispalvelujen organisointi sekä teknologian hyödyntäminen ja käytön lisääminen tuotannossa, suunnittelussa ja hallinnossa Sähköisillä palveluilla vaikutetaan entistä paremmin palvelujen saatavuuteen, joustavuuteen, kustannustehokkuuteen ja tiedon saantiin. Varsinkin ne palvelut, joissa henkilökohtainen asiakaskontakti ei ole välttämätön, rakennetaan sähköisiä itsepalvelukanavia.*

*Tavoite: Sähköisen asiankäsitteilyn ja asioinnin kehittäminen – asteittainen paperittomuuteen siirtyminen. Hyödyntämällä hallinnossa tekniikan ja järjestelmien luomat mahdollisuudet, tehostetaan työskentelyä sekä säästetään mm. prosessi-, matka- ja painatuskuluissa*

*Nykytila: Sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä ei kykene palvelemaan hallintoa, johtamista ja käytännön toimintaa riittävän tehokkaasti*

*Sisäiset kehittämistoimenpiteet:*

- 1. Kehitetään alueellista johtamisjärjestelmää ja sähköistä kokouskäytäntöä, joilla pyritään vähentämään kokousmatkoja.*

2. Siirrytään asteittain sähköiseen kokouskäytäntöön. Lisätään sähköisten työympäristöjen ja –välineiden käyttöä päätöksenteossa.

3. Verko- ja itsepalvelukanavien kehittäminen jatkuvana prosessina

*Palveluihin ja kuntalaisiin kohdistuva hankeet:*

1. Tehostetaan sähköisten oppimisympäristöjen käyttöönottoa ja virtuaaliopetusta, selvitetään mm. lukion etäopetuksen (Korpilahti, Tikkakoski) hyödyt, haitat ja mahdollisuudet palvelujen myyntiin.

2. Sähköisen, yhtenäisen palvelujärjestelmän kehittäminen palvelualueelle, esim. sähköisen tilanvarauksen, laskutuksen, kassapalvelun sekä avustajajärjestelmän yhteensovittaminen. Selvitetään toimenpiteiden vaikutukset hallintotyöhön. Myös päätösten (esim. oppilaaksi ottaminen) sähköinen tiedoksianto.

3. Kirjastopalvelujen lainaus- sekä palautusautomaattien määrää lisätään. Pääkirjaston palautusautomaatin käyttöönotto vuonna 2009 säästää yhden kirjastovirkailijan henkilötövuoden.” (Jyväskylän kaupunki 2009)

## 4 Työn tavoitteet

Tavoitteenani on selvittää tilavaraus- ja avustusprosessien eteneminen. Itselleni olen asettanut tavoitteeksi selvittää miten näitä prosesseja voitaisiin kehittää. Pyrin myös selvittämään minkälaisella järjestelmällä prosessit olisi tarkoituksenmukaista ja järkevää toteuttaa.

Pyrin vastamaan seuraaviin esille nousseisiin kysymyksiin:

Miten avustusprosessi etenee? Miten varausprosessi etenee?

Miten käytössä olevat järjestelmät toimivat prosesseissa?

Onko prosesseissa tarvetta kehittämiselle?

Jos on, miksi? Miten prosesseja tulisi kehittää?

Millainen järjestelmä tukisi parhaiten näiden prosessien toteutusta?

### 4.1 Menetelmä – tapaustutkimus

Työtehtäviini liittyvän opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää olemassa olevia prosesseja ja prosesseissa käytettävää järjestelmää. Eri menetelmiä ja teorioita läpi käydessäni päädyin työni toteutettavan tapaustutkimuksena, jossa kuvataan tilavaraus- ja avustusprosessit ja pyritään kehittämään prosessien käytössä olevaa järjestelmää.

Tapaustutkimukselle tyypillistä on, että tutkitaan yksittäistä tapahtumaa, rajattua kokonaisuutta tai yksilöä. Tapaustutkimuksessa voidaan käyttää monipuolisia ja eri menetelmillä hankittuja tietoja. Useimmin tapaustutkimuksella pyritään tutkimaan, kuvaamaan ja selittämään asioita ja tapauksia miten – ja miksi –kysymysten avulla (Yin 1994, 5-13.)

Yksittäistä tapausta, tilannetta, tapahtumaa tai tapauksien joukkoa tutkittaessa tarkastelun kiinnostuksen kohteena ovat usein prosessit. Prosesseja pyritään tutkimaan niiden luonnollisessa ympäristössään kuvailemalla niitä mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Kuvailevilla menetelmillä ei välttämättä pyritä selittämään ilmiöiden välisiä yhteyksiä, testaamaan hypoteeseja tai tekemään ennusteita. Tapaustutkimuksen tavoitteena onkin tutkimuskohteen ominaispiirteiden systemaattinen, tarkka ja totuudenmukainen kuvailu. (Anttila 1996, 250; Hirsjärvi ym. 2004, 125-126.)

Tapaustutkimusta voidaan hyödyntää monilla eri tieteen aloilla. Sitä voidaan käyttää yhtä hyvin psykologian, kauppatieteiden, oikeustieteiden kuin sosiologiankin tutkimuksissa. Tapaustutkimuksen teko ei rajoita menetelmävalintoja. Tapaustutkimuksessa voidaan käyttää yhtä hyvin niin kvalitatiivista kuin kvantitatiivista menetelmää. Olennaista on, että tutkittava tapaus tai prosessi muodostaa jonkinlaisen kokonaisuuden. Tapaustutkimuksessa käytetään monia erilaisia

tiedonkeruu ja analyysitapoja. Näin ollen sitä ei voida pitää pelkästään aineistonkeruun tekniikkana. (Yin 1994, 1-3; Saarela-Kinnunen & Eskola 2001.)

## 4.2 Työn eteneminen ja aikataulu

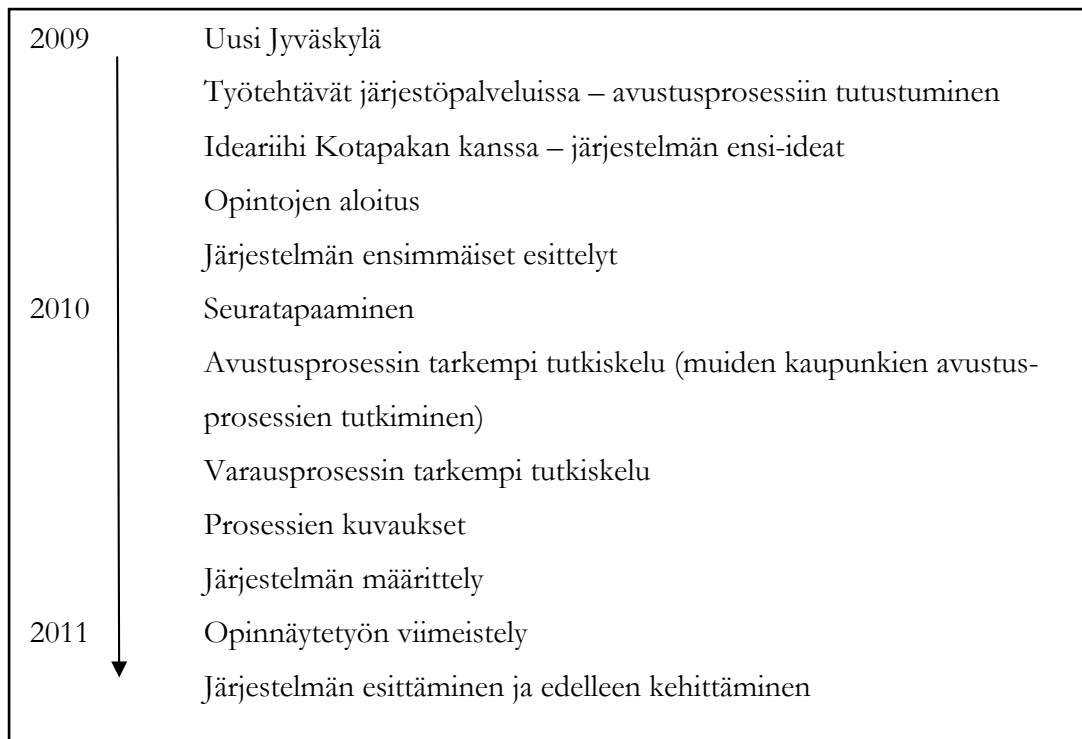
Olen työskennellyt Jyväskylän kaupungin liikuntapalveluissa vuodesta 2000 alkaen. Organisaation toimintamallit ja niiden kehittyminen ovat hyvin tiedossani viimeisen kymmenen vuoden ajalta. Omiin työtehtäviini merkittävästi vaikutti vuoden 2009 alussa tapahtunut kolmen kunnan yhdistyminen uudeksi Jyväskyläksi. Jyväskylään yhdistyivät Jyväskylän maalaiskunta ja Korpilahti. Tällöin työtehtäviäni muutettiin niin, että vastuulleni tulivat liikunnan kansalaistoiminnan prosessista järjestöavustukset, menestyneiden urheilijoiden huomioiminen ja kuntalaisdemokratian edistäminen seurafoorumeja järjestämällä. Käytännössä vastasin urheiluseuroille ja järjestöille myönnettävien avustusten hakuprosessista, valmistelusta ja maksatuksesta. Työtehtäviini kuului myös yhteydenpito seurojen kanssa sekä seurafoorumien ja menestyneiden jyvaskyläläisten urheilijoiden palkitsemistilaisuuden järjestäminen.

Keväällä 2009 sain varaussuunnittelija Juha-Matti Kotapakalta arvokasta tietoa varausjärjestelmän mahdollisesta uudistamisesta. Varausyksikössä on jo aiemmin mietitty varausjärjestelmän kehittämistoimenpiteitä. Opintojeni alkaessa syksyllä 2009, kävimme Kotapakan kanssa ideariihen varausjärjestelmän ja avustusjärjestelmän mahdollisesta uudeltaisesta järjestelmästä. Ideariihessä keskustelimme tilavaraus- ja avustusprosessien etenemisestä. Kävimme läpi prosessien hyvät ja huonot puolet. Mietimme myös käytettävien järjestelmien toimivuutta prosesseissa. Käytimme aikaa myös olemassa oleviin palvelujärjestelmiin tutustumiseen. Hyviä esimerkkejä järjestelmistä löytyi esimerkiksi verkkopankkipalveluissa ja lento- ja hotellivarauspalveluissa. Lopuksi keskityimme uudeltaisen sähköisen palvelujärjestelmän toimintojen miettimiseen. Ideariihen pohjalta rakensin ensimmäiset kaaviokuvat järjestelmästä. Syksyn 2009 aikana esittelimme järjestelmän ensiajatuksia eteenpäin kaupungin sisällä. Pidimme myös tilaisuuden nykyisen tilavarausjärjestelmätoimittajan kanssa.

Vuoden 2010 alussa järjestimme seuratapaamisen, jossa suurimpien seurojen edustajat olivat koolla ja vastasivat kysymyksiini avustus- ja varausprosessiin liittyen. Tässä tilaisuudessa sain vastauksia ja ajatuksia prosessien kehittämiseksi. Seuratapaamisen muistioon (Jyväskylän kaupunki, 2010) kerättyjä kehittämisideoita olen käyttänyt pohjana työni rakentamisessa. Myös avustustyöryhmän ideat ja toimenpiteet ovat vahvasti vaikuttaneet työni sisällön toteutumiseen. Kevään 2010 aikana tutustuin muiden kaupunkien avustusprosesseihin sekä avustushis-

toriaan. Järjestelmän kehittämiseksi olemme pitäneet useita ideariihä varaussuunnittelija Kotapakan kanssa.

Syksyn 2010 aikana käsitykseni uudenlaisen järjestelmän tarpeellisuudesta edelleen vain vahvistui. Esitellessäni sen aikaisia suunnitelmiani työni ohjaajalle, sain vahvistuksen omille käsityksilleni. Näin ajatus tilavaraus- ja avustusprosessien kuvaamisesta ja uuden palvelujärjestelmän toimintojen määrittelystä sai lopullisen suunnan. Syksyn aikana olen tehnyt prosessien kuvaamisen, käytössä olevien järjestelmien selvittämisen sekä uuden järjestelmän toimintojen määrittelyn. Työni viimeistelyn olen tehnyt kevään 2011 aikana.



Kuvio 6. Opinnäytetyön eteneminen

## 5 Jyväskylän kaupungin avustusprosessi

Avustukset kansalais-, kulttuuri-, liikunta- ja nuorisotoimintaan

Kansalaistoiminnan avustuksia myönnetään yhteisöjen asukas-, kylä- ja kansalaistoimintaan sekä monikulttuuriseen toimintaan. Kulttuuriavustuksia myönnetään kulttuurijärjestöjen toimintaan, työryhmille ja yksityisille henkilöille kulttuuripalvelujen tuottamiseen, työskentely- ja toimitilojen vuokrakustannuksiin sekä ulkomaille suuntautuvien esiintymis- tai kilpailumatkojen kuluihin. Liikunta-avustuksia myönnetään liikunta- ja urheiluseurojen sekä erityisliikuntajärjestöjen toimintaan. Lisäksi avustuksilla voidaan tukea yhdistyksen kansainvälistä toimintaa tai hankkeita, joiden päämääränä on liikunnallinen toiminta tai palvelu. Nuorisoavustuksia myönnetään nuorisojärjestöjen, nuorten palvelujärjestöjen, nuorten vapaiden toimintaryhmien sekä yhteisöjen nuorisotoimintaan, joka edistää ja tukee nuorten omatoimisuutta, aktiivista kansalaisuutta, sosiaalista vahvistumista sekä päihteettömyyttä.

”Avustus voidaan myöntää:

- 1) TOIMINTA-AVUSTUKSENA Jyväskylään rekisteröidyn yhdistyksen ympärivuotiseen toimintaan. Avustukset ovat haettavina 31.1. mennessä.
- 2) KOHDEAVUSTUKSENA hakemuksessa esitettyyn tarkoitukseen. Avustukset ovat haettavina 31.1. ja 31.8. mennessä.”

”AVUSTUSTA VOI HAKEA

- a) Sähköisellä lomakkeella Jyväskylän kaupungin internet-sivuilta.
- b) Paperilomakkeella” (Jyväskylän kaupunki, 2008)

### 5.1.1 Avustusprosessi vuonna 2009

Prosessi; hakemusten vastaanotto, käsittely, päätökset ja maksatus. Jyväskylän kaupungin avustusprosessin vuosikulku etenee seuraavasti: Edeltävän vuoden puolella kaupunginvaltuusto määrittää talousarvion vahvistamisen yhteydessä liikunta-, kulttuuri- ja nuorisavustusten kokonaismäärät. Vuoden ensimmäisenä päivänä julistetaan avustukset haettaviksi. Avustushakemukset tulee toimittaa tammikuun loppuun mennessä sivistyspalveluihin. Vuoden 2009 avus-



tuksia haettiin paperilomakkeella, joita oli saatavissa useista palvelupisteistä sekä ladattavana versiona kaupungin www-sivuilta.

Hakuajan päätyttyä saapuneiden lomakkeiden tiedot kirjattiin access- tietokantaohjelmaan. Yhdessä varausyksikön palvelusihteerin kanssa vastasimme tietojen kirjaamisesta ohjelmaan. Ohjelmasta saadaan listattuna kaikki hakijat sekä heidän hakemansa avustussumma. Liikuntalautakunta valitsee keskuudestaan avustustyöryhmän, jonka tehtävänä on valmistella esitys jaettavista avustuksista. Minun tehtäviini kuului toimia avustustyöryhmän sihteerinä. Lautakunta tekee lopullisen päätöksen avustuksia saavista järjestöistä sekä avustussummista. Päätöksistä lähetetään tiedot kaikille hakijoille. Acces-ohjelmasta saadaan jokaiselle hakijalle yksilöllinen kirje, josta näkyy heidän saamansa avustus. Liitteenä lähetetään myös valitusohjeet sekä ohjeet avustuksen maksatuksesta. Päätösten ja liitteiden lähettäminen oli minun vastuullani. Päätökset ja niihin liittyvät tiedot sain lautakunnan sihteeriltä.

14 vuorokauden kuluttua päätösten lähettämisestä voidaan aloittaa avustusten maksaminen. Maksamisen edellytyksenä on, että seura on toimittanut seuraavat dokumentit: maksatuspyyntö, edellisen vuoden toimintakertomus, vuosikokouksen pöytäkirjan ote, tuloslaskelma ja tase. Jos dokumentit on toimitettu, voidaan avustus maksaa kokonaisuudessaan. Mikäli dokumenteissa on puutteita, voidaan seuralle maksaa avustusennakkona puolet avustussummasta ja loput, kun kaikki dokumentit ovat toimitettu. Minä vastasin edellä mainittujen dokumenttien vastaanottamisesta ja niiden kirjaamisesta acces-ohjelmaan. Avustushakemusten ja toimitettujen liitteiden ja dokumenttien arkistointi kuului myös tehtäviini.

### **5.1.2 Sähköinen hakemus vuodelle 2010**

Vuodelle 2010 tehtiin avustusten hakuun sähköinen lomake (Kuvio 7). Sähköisen lomakkeen suunnittelun aloitimme kesällä 2009. Avustustyöryhmässä teimme päätöksen sähköisen lomakkeen käyttöönotosta vuodelle 2010. Syksyn aikana suunnittelimme sähköistä lomaketta aikaisemmin käytössä olleen paperisen hakulomakkeen (Liite 1) pohjalta. Vuoden 2009 hakulomake oli yhteinen kulttuuri-, nuoriso-, liikunta- ja kansalaistoiminnan avustuksiin. Haasteena paperisessa lomakkeessa oli erilaisten tietojen sisällyttäminen yhteiseen lomakkeeseen. Avustustyöryhmän pohdintojen mukaisesti tein määrittelyn sähköisen lomakkeen etenemisestä (Liite 2). Tavoitteena sähköisessä lomakkeessa oli yksilöllisten tietojen saaminen hakemuksen kohteen (liikunta, kulttuuri, nuoriso ja kansalaistoiminta) ja eri avustustyyppien (toiminta-avustus ja kohdeavustus) mukaan. Lopullisen muodon sähköinen lomake sai verkkoviestintävastaavan koodatessa lomakkeen määrittelyn pohjalta

## SÄHKÖINEN AVUSTUSHAKEMUS: KULTTUURI, NUORISO, LIIKUNTA, KANSALAISTOIMINTA

### Ohje:

- HUOM!. VAIN KOHDEAVUSTUS!!!
- Aloita täyttäminen ylhäältä ja jatka kohta kohdalta lomaketta alaspäin. Näin välttyt täyttämästä kohtia, joita sinun ei tarvitse täyttää...
- **Pakolliset kohdat** on merkitty tähdellä (\*)
- **Muuta mahdolliset liitetiedostosi jo etukäteen** PDF, RTF(teksti), CSV(taulukko), PNG(kuva) tai JPG(kuva) -muotoon ja varmista, että tiedoston koko on alle 2 MB! Mielellään tarkista myös, että tiedostosi nimessä ei ole isoja kirjaimia, ääkkösiä, välejä tai erikoismerkkejä.
- Selaimessasi TÄYTYY olla javascript päällä käyttääksesi sähköistä lomaketta. Jos se ei ole mahdollista, ole hyvä, ja käytä paperista lomaketta sen sijaan. Paperisen lomakkeen hakupaikat löytyvät tältä sivulta.
- Joillakin selaimilla ei jatka-nappi toimi, jos kursori ei ole lomakkeen jossain kentässä! Laita siis kursori lomakkeen kenttään ja klikkaa "jatka" uudestaan.
- Internet Explorer 8 -selaimella lomake toimii, kun yhteensopivuusnäkyvä on aktivoitu (ensimmäinen painike selaimen osoitekentän oikealla puolella).
- Lähetä ja Tyhjennä -napit tulevat näkyviin vasta lopussa...

### Alku

Hakemuksen kohde

Liikunta

Avustustyyppi

Valitse

### Yhdistyksen tiedot

Rekisteröidyn yhdistyksen  
rekisteröitymisvuosi ja  
rekisterinumero

JA

Yhdistyksen Y-tunnus\*

Nimi \*

Kotipaikka\*

Sähköpostiosoite\*

Www-osoite

Tilikausi\*

Jatka

### Haettavan avustuksen tiedot

Haettava summa\*

Avustuksen käyttötarkoitus\*

Voit lisäksi ladata erillisen käyttösuunnitelman liitteenä.... "Liitteet" -kohdassa (myöhemmin)

Yhdistyksen / Avustuskohteen  
talousarvio\*

HOOM! Käytä tarvittaessa erottimena  
pistettä, ei pilkkua!

Ja ei välejä, kiitos

**Menot \***

Palkat ja palkkiot

Tiedotus

Tarvikkeet

Tilakustannukset

Kuljetukset

Muut

Yhteensä \*: euroa

**Tulot\***

Jäsenmaksut / Osallistumismaksut

Lipputulot

Myyntitulot

Kaupungin avustus

Muut avustukset

Muu rahoitus

Yhteensä \*: euroa

Muut rahoittajat ja saadut avustukset,  
jotka kohdentuvat hakuvuodelle

Yhdistyksen jäsenmäärä\*

Alle 19-vuotiaat: tytöt/naiset , pojat/miehet

Yli 19 -vuotiaat: tytöt/naiset , pojat/miehet

Yhdistyksen jäsenmaksut\*

€/Jäsen/vuosi  
 Jäsenmaksutulot/vuosi

Jäsenyydet yhdistyksissä ja  
keskusjärjestöissä\*

Jatka

#### Liitteet

\* VAIN pdf-, rtf-, csv-, jpg- ja png- muotoiset liitteet. Maksimikoko 2 Mb/tiedosto (mieluummin pienempiä)

Avustuksen käyttösuunnitelma:  Tyhjennä

Avustuksen käyttösuunnitelma toimitetaan postitse

Talousarvioliite:  Tyhjennä

Talousarvio toimitetaan postitse

Muu liite:  Tyhjennä

Muu liite toimitetaan postitse

Postitse lähetettävät liitteet osoitteella: Jyväskylän kaupunki, Sivistyspalvelut, PL 341, 40101  
Jyväskylä

Jatka

#### Luvat

Yhdistyksen ja yhteyshenkilön tiedot  saa julkaista  
 ei saa julkaista  
Jyväskylän kaupungin internet-sivuilla

Lomakkeen tiedot talletetaan Jyväskylän kaupungin avustusrekisteriin.  
Luonnollisen henkilön ollessa hakijana hän voi tarkistaa rekisterissä olevat tietonsa ottamalla  
yhteyttä sivistyspalvelujen kirjaamoon (henkilötietolaki L 523/1999).

Kuvio 7. Sähköinen avustushakulomake (Jyväskylän kaupunki, 2010)

### **5.1.3 Järjestöavustustoiminnan kehittäminen**

Vuoden 2011 talousarvion laadintaohjeessa mainitaan avustuksista seuraavaa:

”Palvelualueiden tulee talousarviovalmistelun yhteydessä laatia selvitys palvelualueen myöntämien avustuksien määrästä ja periaatteista kaupungin avustuspoliittikan yhdenmukaistamiseksi. Lautakunnan tulee esittää selvitys talousarvioesityksen oheisliitteenä.”

(Jyväskylän kaupunki 2011)

Jyväskylän kaupunki tukee järjestöjä jakamalla näille avustuksia. Jaettavilla avustuksilla luodaan edellytyksiä jyväskyläläiselle kansalais-, kulttuuri-, liikunta- ja nuorisotoiminnalle. Avustuksen hakijan kotikaupungin pitää olla Jyväskylä. Hakijalla pitää olla toiminnassaan omarahoitusta. Lisäksi hakijan pitää olla aktiivinen avustuksen kohteena olevan toiminnan toteuttamisessa. Jyväskylässä avustuksia jaetaan neljällä eri osa-alueella. Näitä ovat kansalaistoiminnan avustukset, kulttuuriavustukset, liikunta-avustukset ja nuorisotoiminnan avustukset. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

#### **5.1.3.1 Kansalaistoiminnan avustukset**

”Kansalaistoiminnan avustuksilla tuetaan ja luodaan edellytyksiä jyväskyläläisten omaehtoiselle yhteisölliselle toiminnalle, joka suunnataan avoimesti asukkaille. Avustusten tavoitteena on yhteisöllisyyden ja kumppanuuden vahvistaminen sekä vapaaehtoistoiminnan lisääminen. Avustuksia myönnetään järjestöjen ja yhteisöjen asukas-, kylä- ja kansalaistoimintaan sekä monikulttuuriseen toimintaan. Kansalaistoiminnan avustuksista päättää kulttuurilautakunta.” (Jyväskylän kaupunki, 2010)

#### **5.1.3.2 Kulttuuriavustukset**

”Kulttuuriavustuksilla tuetaan ja luodaan edellytyksiä kulttuuri- ja taidepalvelujen tarjonnalle, taiteen harjoittamiselle ja harrastamiselle sekä kotiseututyölle. Avustuksia myönnetään kulttuurijärjestöjen toimintaan, työryhmille ja yksityisille henkilöille kulttuuripalvelujen tuottamiseen, työskentely- ja toimitilojen vuokrakustannuksiin sekä ulkomaille suuntautuvien esiintymis- tai kilpailumatkojen kuluihin. Kulttuuriavustuksista päättää kulttuurilautakunta.” (Jyväskylän kaupunki, 2010)

#### **5.1.3.3 Liikunta-avustukset**

”Liikunta-avustuksilla tuetaan liikunta- ja urheiluseurojen sekä erityisliikuntajärjestöjen toimintaa ja siten luodaan edellytyksiä liikuntapalvelujen tarjonnalle sekä liikunnan ja urheilun harrastamiselle. Avustuksia myönnetään liikunta- ja urheiluseurojen sekä erityisliikuntajärjestöjen pe-

rustoimintaan. Avustuksilla voidaan tukea myös yhdistyksen toteuttamaa kansainvälistä toimintaa ja hankkeita, joiden päämääränä on liikunnallinen toiminta tai palvelu. Liikunta-avustuksista päättää liikuntalautakunta.” (Jyväskylän kaupunki, 2010)

#### **5.1.3.4 Nuorisoavustukset**

”Nuorisoavustuksilla tuetaan ja luodaan edellytyksiä nuorten omaehtoiselle toiminnalle. Nuorisoavustuksia myönnetään nuorisojärjestöjen, nuorten vapaiden toimintaryhmien ja yhteisöjen nuorisotoimintaan, joka edistää ja tukee nuorten omatoimisuutta, aktiivista kansalaisuutta, sosiaalista vahvistamista sekä päihteettömyyttä. Nuorisoavustuksia saavan järjestön tai yhteisön jäsenistä tulee olla alle 29-vuotiaita ja avustettavan toiminnan tulee kohdistua lapsiin ja nuoriin. Nuorisoavustuksista päättää nuorisolautakunta.” (Jyväskylän kaupunki, 2010)

#### **5.1.3.5 Avustusten luokittelu**

Avustukset luokitellaan kahteen eri kategoriaan. Toiminta-avustukset ovat pääasiallisesti järjestöjen ympärivuotisen toiminnan toteuttamiseen. Kohdeavustuksilla tuetaan järjestön toteuttamaa vakituisen toiminnan ulkopuolista tapahtumaa tai toimintaa. Jyväskylän kaupungin kansalais-, kulttuuri-, liikunta- ja nuorisoavustukset voidaan myöntää seuraavasti:

a) ”toiminta-avustuksena Jyväskylään rekisteröidyn yhdistyksen ympärivuotiseen toimintaan.

Avustus on tarkoitettu yhdistyksen hakemuksessaan esittämän toimintasuunnitelman mukaisiin menoihin. Avustushakemukseen tulee sisältyä yhdistyksen toimintasuunnitelma ja talousarvio toimintakaudelle.” (Jyväskylän kaupunki, 2010)

b) ”kohdeavustuksena yhdistykselle, ryhmälle tai yksittäiselle henkilölle hakemuksessa esitettyyn tarkoitukseen.” (Jyväskylän kaupunki, 2010)

#### **5.1.3.6 Avustuspoliitiikan yhdenmukaistaminen**

Avustusten yhdenmukaistamisessa on edetty seuraavasti: kansalais-, kulttuuri-, liikunta-, ja nuorisoavustusten hakemista varten on tehty yksi yhteinen lomake, joka on täytettävissä sähköisesti kaupungin internet-sivuilla ja saatavilla paperiversiona kaupungin useista toimipisteistä. Avustuksia myönnettäessä erilaisille toimijoille otetaan huomioon:

- Hakijan toiminnan laajuus, jäsenmäärä ja toiminnan kohderyhmä
- Hakijan taloudellinen tilanne, muu julkinen rahoitus ja oma tulohankinta
- Hakijan muut rahoitusmahdollisuudet

- Muu rinnakkainen tai vastaavanlainen toiminta

Avustukset ovat harkinnanvaraisia ja avustuspäätökseen sisältyy aina sekä tarkoituksenmukaisuus- että tarveharkintaa. Lautakunnan päätöksen tulee kohdella hakijoita mahdollisimman tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. Päätöksen tulee ottaa huomioon myös toimijoiden erilaisuudet, erilaiset tarpeet ja toimintamahdollisuudet. Hakijat ovat varsin erilaisia, esimerkiksi liikunta-avustuksia myönnetään liikunta- tai muille järjestöille. Kulttuuriavustuksia myönnetään kulttuurin eri toimijoille, myös yksittäisille ammattitaiteilijoille. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

Avustuspolitiikan yhdenmukaistamiseksi olisi järkevää siirtyä järjestöjen ja yhdistysten tukemisessa entistä enemmän toiminta-avustusten painottamiseen. Tulevaisuudessa kohdeavustukset voisivat olla esimerkiksi tapahtuma-avustuksia tai sisältyä toiminta-avustukseen. Näin säästytään työläältä menotositteiden keräämiseltä ja tarkistamiselta. Järjestöjen ja kaupungin välinen suhde tulee perustua molemminpuoliseen luottamukseen. Järjestöjen toiminnastaan antamat dokumentit (talousarvio, toimintakertomus, tilinpäätös ja tilintarkastuskertomus) osoittavat, että toiminnalle voidaan myöntää julkista harkinnanvaraista tukea. Osalla järjestöistä yhdistysosaaminen on vielä puutteellista, joten avustamisen ehtona voi olla toiminnan kehittäminen ja vakiinnuttaminen. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

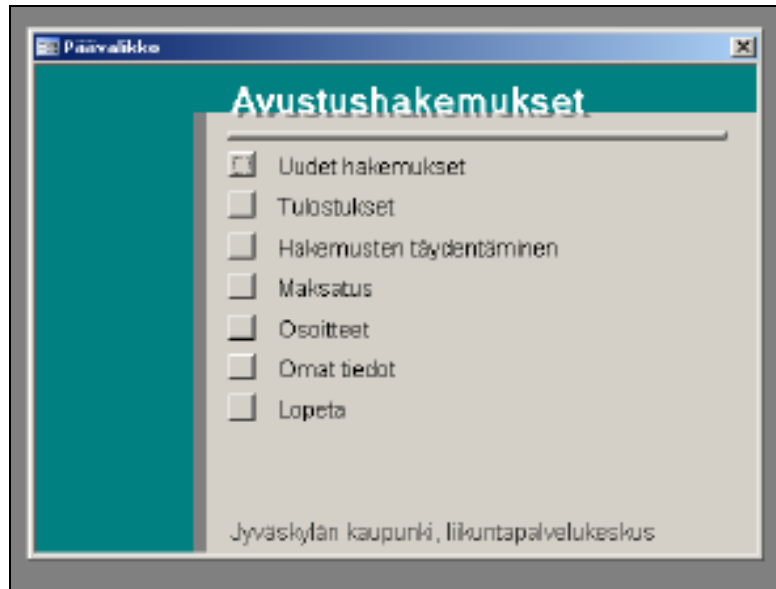
Järjestöjen avustaminen on kytköksissä myös tilavarauksiin. Järjestöt ja yhdistykset käyttävät kaupungin omistamia tiloja runsaasti. Avustusten ja tilavarausten yhteyttä tulisi tarkastella sähköisen järjestelmän kehittämisen yhteydessä. Avustuksia myönnettäessä tulisi huomioida järjestön tilatarve kaupungin hallinnoimista tiloista. Avustusten yhteydessä voitaisiin myöntää esimerkiksi maksuttomia tai alennettuun hintaan olevia vuoroja järjestöille. Koko kaupungin tasolla on asetettu seuraavat tavoitteet avustustoiminnan kehittämiseksi:

- 1) yhtenäiset hakukriteerit ja keskitetty hakujärjestelmä
- 2) yhdenvertaisuus
- 3) sähköinen asiointi
- 4) toiminta-avustusten suosiminen kohdeavustusten sijaan (Jyväskylän kaupunki, 2010)

#### **5.1.4 Avustusten hallinta**

Tällä hetkellä avustusten hallinta on hoidettu access -tietokantaohjelmalla ja excel -taulukoilla. Ohjelmassa on seuraavat toiminnot: uusien hakemusten syöttö, hakemusten ja päätösten tulos-

tus, hakemusten täydentäminen, maksatus, hakijoiden osoitetiedot ja organisaation tiedot (Kuvio 8). Avustusprosessi ohjelmassa etenee seuraavasti: hakemusten vastaanotto, käsittely, päätökset ja maksatus. Jaettavia avustuksia voi olla useampaa tyyppiä: toiminta-avustus ja kohdeavustus.



Kuvio 8. Avustusohjelman aloitussivu



## **6 Jyväskylän Kaupungin tilanvarausprosessi**

### **6.1 Varausyksikkö**

Varausyksikön tehtävänä on liikuntapalvelujen hallinnoimien sekä koulujen liikuntatilojen vakiovuorojen jako vuoronjako perusteiden mukaisesti. Varausyksikkö vastaa varausjärjestelmän ylläpidosta ja kehittämisestä. Koulujen osalta varausyksikkö sopii kulunvalvonnan toteuttamisesta tilapalvelun, koulujen sekä vartiointiliikkeen kanssa. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

### **6.2 Vakiovuorojen jako**

Varausyksikkö vastaanottaa vakiovuoro- ja tapahtumahakemukset sekä välittää ne asianomaisille henkilöille käsiteltäväksi. Varausyksikkö tiedottaa hakijoita vuoropäätöksistä. Vakiovuorot jaetaan yhteistyössä vastuuhenkilöiden kanssa kesä- ja talvikaudeksi ulko- ja sisäliikuntatiloihin. Nurmi- ja tekonurmikenttien vuorojako suoritetaan varausyksikön toimesta seurojen toimitamien toiveiden perusteella. Ns. jalkapallovuorojen jakoon kuuluu talviaikana Hipposhallin mattovuorot sekä jalkapallotilan vuorot. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

### **6.3 Vuorojaon aikataulut**

Kesän salivuorot on haettava 30.3. mennessä. Kesävuorot jaetaan vakiovuoroina Monitoimitalon palloilu- ja judosaleihin, Graniittiin, Vaajakosken liikuntahallille, Lehtisaaren kuntotalolle sekä koulujen liikuntasaleihin. Ulkokentistä hiekkakentille ns. harrasteporukoille ja jalkapalloseuroille vuorot jaetaan jalkapallovuorojen yhteydessä ja pesäpallon osalta seurapalaverissa. Kesävuorojen varausvahvistukset on lähetetty hakijoille 20.4. mennessä. Pesäpallovuorojen osalta pidetään seurapalaveri, joka on pidettävä 10.4. mennessä. Pesäpallovuoroja jaetaan seuraaville kentille: Hippoksen tekonurmi, Koskenharju, Yrttisuo, Kahakatu, Valorinne ja Köyhänpelto. Edellä mainitut päivämäärät voivat muuttua vuosittain. Talven salivuorot on haettava 30.4. mennessä. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

### **6.4 Vuorojenjakojärjestys**

Monitoimitalo, Graniitti, Vaajakosken liikuntahalli, Lehtisaaren kuntotalo ja koulujen salit jaetaan seuraavalla aikataululla; talvivuorot jaetaan Monitoimitalon osalta 10.5. mennessä, Vaajakosken liikuntahallin ja Graniitin osalta 20.5. mennessä ja koulujen osalta 10.6. mennessä. Varausvahvistukset lähetetään kaikille hakijoille 15.6. mennessä. Jalkapallovuorot nurmi-, tekonurmi- ja hiekkakentille, Hipposhallin matolle ja jalkapallotilaan jaetaan seuraavalla aikatau-

lulla; jalkapallotila on jalkapallojoukkueiden käytössä 1.10. alkaen. Hipposhallin mattovuorot käytössä 1.1.-10.4. välisenä aikana. Vehkalammen, Jyskän ja Palokan tekonurmet ovat kesäkäytössä 15.4.-15.10. välisen ajan. Vehkalammen kenttä on talvikäytössä 16.10.-15.4. välisen ajan. Jos kenttää ei lämmitetä koko talvea, keväällä kenttä lämmitetään käyttökuntoon 1.3. alkaen. Syksyllä käyttö jatkuu marraskuun loppuun saakka. Nurmikentät ovat käytössä 1.6.-10.9. välisen ajan, poikkeuksena liiton sarjojen otteluihin vaadittavat harjoitusvuorot. Hiekkakentät ovat käytössä 1.5.-15.10. välisen ajan. Otteluohjelmat saadaan liiton sarjojen osalta 15.4. mennessä, samoin piirin sarjojen kevätkauden osalta. Syksyn ottelut saadaan heinäkuun toisella viikolla. Hipposhallin mattovuorot ja jalkapallotilan kevään vuorojen haku on 20.11. mennessä. Vuorojako on valmis 1.12. mennessä. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

Vehkalammen talvivuorot 15.10-joulukuu väliselle ajalle, haku 30.9. mennessä. Vuorojenjako on valmis 7.10. mennessä. Tammi- maaliskuun haku on 20.11. mennessä, vuorojenjako on valmis 1.12. mennessä. Maaliskuu – 15.4. haku on 5.2. mennessä, vuorojenjako on valmis 15.2. mennessä. Tekonurmet ja hiekkakentät 15.4.-31.5. väliselle ajalle haku on 20.3. mennessä, vuorojenjako on valmis 1.4. mennessä. Nurmet, teko- ja hiekkakentät 1.6.-31.7. väliselle ajalle haku on 1.5. mennessä, vuorojenjako on valmis 15.5. mennessä. Nurmet, teko- ja hiekkakentät 1.8.-15.10. väliselle ajalle haku on 1.7. mennessä, vuorojenjako on valmis 15.7. mennessä. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

## **6.5 Varausjärjestelmä**

Varausyksikkö vastaa liikuntatilojen lisäämisestä ja muutoksista varausjärjestelmään, hinnaston ylläpidosta, käyttäjätunnusten myöntämisestä omalle henkilökunnalle sekä hyväksyy tai hylkää rekisteröitymistä hakevat käyttäjät. Varausyksikkö käsittelee varausjärjestelmään tulleet vuoroanomukset koulujen osalta. Muihin liikuntatiloihin tulleet hakemukset käsitellään tarpeen mukaan. Pääsääntöisesti sähköiset anomukset käsittelee liikuntatilan vastuuhenkilö tai ko. liikuntatilan henkilökunta. Varausyksikkö ylläpitää varausjärjestelmässä olevaa asiakasrekisteriä. Varausyksikkö opastaa ja kouluttaa henkilökuntaa sekä ulkoisia asiakkaita varausjärjestelmän käytössä. Varausyksikkö ylläpitää ensisijaisesti www-sivut, jotka liittyvät varauksiin, hinnastoon tai koulujen liikuntatiloihin. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

### 6.5.1 Varattavat tilat

Liikuntapalvelut hallinnoi noin 200 varattavaa tilaa, jotka sijoittuvat yli 50 eri rakennukseen tai liikunta-alueeseen. Osa tiloista on monikäyttöisiä ja muunneltavissa eri käyttötarkoituksiin. Tiloista voi varata myös pienempiä osia.

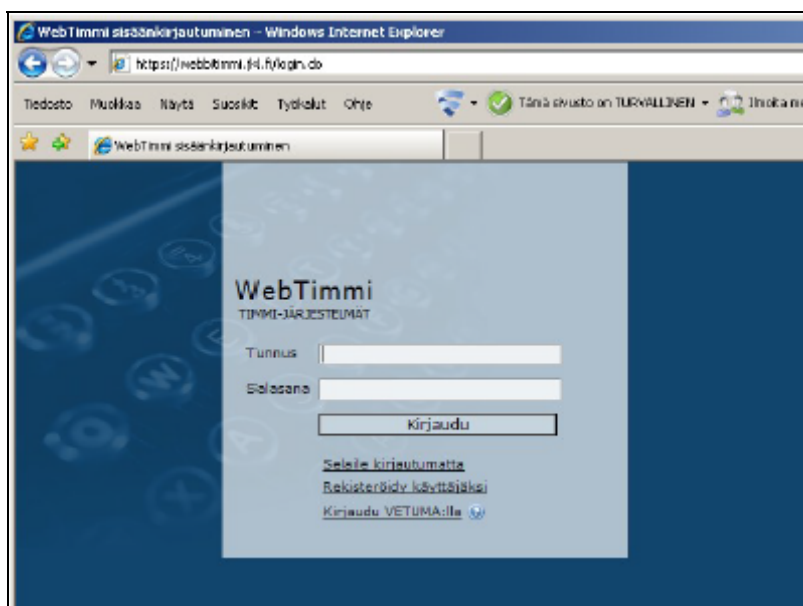
Tiloista on olemassa seuraavat tiedot

- yhteystiedot (osoite, puhelin, sähköposti)
- aukioloajat
- varustus ja tekniset tiedot
- linkit kotisivulle, karttapalveluun

Tiedot ovat näkyvillä Jyväskylän kaupungin liikuntapalvelujen internetsivuilla. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

### 6.5.2 Tilavaraus - varausjärjestelmä

Varausprosessi sisältää seuraavat osa-alueet: vuoron haku, vuorohakemuksen käsittely, vuoropäätökset, varauksien syöttö järjestelmään, peruutukset ja muutokset. Varaus voi olla yksittäinen varaus tai vakiovuoro. Vakiovuoro on samana viikonpäivänä samaan kellon aikaan joka viikko. Varausjärjestelmänä on käytössä Timmi- varausjärjestelmä, johon kuuluu selaimella toimiva WebTimmi ja WinTimmi- sovellus. Sovelluksen on toimittanut jyvaskyläläinen Timmi Oy. Järjestelmä on ollut käytössä vuodesta 1994.(kuvio 9) (Jyväskylän kaupunki, 2010)



Kuvio 9. Timmi järjestelmän kirjautumissivu

## Historia

1994 Komentorivipohjainen varausjärjestelmä käyttöön

2000 Windows-pohjainen varausjärjestelmä

2004 Selaimella toimiva järjestelmä

2007 Online maksut käyttöön (Jyväskylän kaupunki, 2010)

### **6.5.3 Tilavaraus – vuoron haku**

Vakiovuorojen hakuajat on 31.3 mennessä haettavissa kesän vuorot ja 30.4 mennessä talvivuorot. Ulkokenttien kaukalovuorot haettava 30.11 mennessä. Kesken toimintakauden myönnetään vakiovuoroja, mikäli vapaita aikoja on jäänyt jäljelle. Käytännössä vakiovuoron haku on mahdollista ympäri vuoden. Sähköpostilla ja internet lomakkeella varauksia anotaan lähes päivittäin. Yksittäisvuoron anominen on mahdollista myös puhelimitse. Asiakkaat voivat soittaa liikuntainfoon tai suoraan liikuntapaikkojen hoitajille tai liikuntapaikan vastuuhenkilölle. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

### **6.5.4 Tilavaraus – vuorohakemuksien käsittely**

Hakemuksien käsittelyyn ei ole käytössä mitään järjestelmää. Hakemukset toimitetaan pääsääntöisesti paperilomakkeella ja sähköpostilla. Sähköpostilla toimitetut lomakkeet tulostetaan paperiversioiksi. Paperisten lomakkeiden käsittely on erittäin aikaa vievää työtä. Lajiryhmien ja samojen tilojen käyttäjien kesken järjestetään vuorojakopalavereita. Seurat osallistuvat aktiivisesti järjestettyihin vuorojenjakopalavereihin. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

### **6.5.5 Tilavaraus - vuoropäätökset**

Vuorojen jakamisen jälkeen vahvistetaan myönnetyt vuorot liikuntajohtajan päätöksellä myönnettyistä vuoroista. Päätös ja vuorolistat lähetetään postissa kaikille hakijoille. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

### **6.5.6 Tilavaraus - varauksien syöttö järjestelmään**

Vuorojen syöttö tehdään Timmi -järjestelmään ennen päätöstä. Timmi -järjestelmän raportti on päätöksen liitteenä. Varaukset kirjataan ensin paperikalenteriin, josta varaukset syötetään järjestelmään. Varauksien syöttö on erittäin aikaa vievää työtä. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

### **6.5.7 Tilavaraus - peruutukset ja muutokset**

Vuoroja voidaan joutua perumaan esim. isojen tapahtumien, otteluiden tai muiden syiden vuoksi. Tiedotus peruutuksista tapahtuu liikuntapaikkojen ilmoitustauluilla sekä sähköpostilla tilan käyttäjille viimeistään viikkoa ennen peruuntunutta vuoroa. Tilojen käyttäjät ilmoittavat omista muutoksistaan tai peruutuksistaan puhelimitse tai sähköpostilla. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

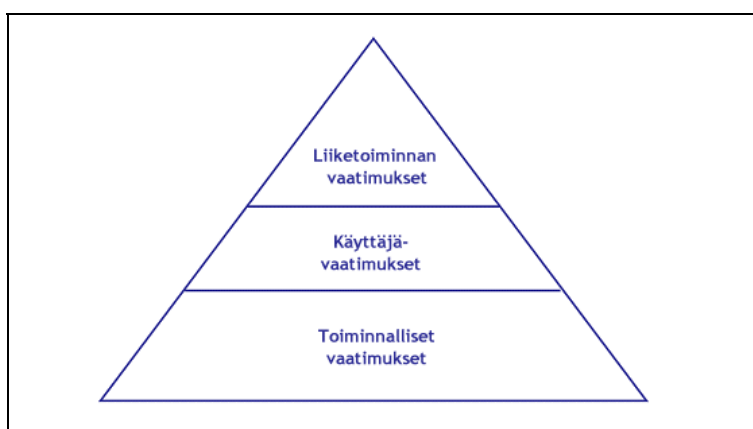
### **6.6 Liikuntatiloissa tehtävät toimenpiteet vuoronvarauksille**

Liikuntatilan vastuuhenkilö sekä henkilökunta ovat velvollisia seuraamaan ja ylläpitämään varausjärjestelmää. Liikuntatilasta hyväksytään tai hylätään sähköiset vuoroanomukset, tehdään yksittäiset vuorovaraukset, peruutukset tai muutokset. Liikuntatilasta ilmoitetaan peruutukset käyttäjille sekä poistetaan varausjärjestelmästä perutut vuorot ja tehdään uusi varaus, josta tulee ilmi mistä syystä varaukset on peruttu. (Jyväskylän kaupunki, 2010)

## 7 Uudistettu tietojärjestelmä – asiakkuudenhallintajärjestelmä

### 7.1 Järjestelmän vaatimusten määrittely

Vaatimusten määrittely on onnistuneen tietojärjestelmän rakentamisen tai hankinnan perusedellytys. Menetelmänä tietojärjestelmän määrittely on vaativa, mutta sillä voidaan säästää projektin kuluissa, nopeuttaa hankkeen läpivientä ja varmistaa oikeiden ominaisuuksien tuottaminen. Vaatimusmäärittely luo perustan järjestelmälle, miksi ja mitä tarpeita järjestelmän tulee tyydyttää. Vaatimusten määrittelyllä ja hallinnalla pyritään varmistumaan siitä, että järjestelmä tai palvelu, jota ollaan hankkimassa, vastaa sille asetettuja vaatimuksia. Hyvän vaatimusten määrittelyn avulla myös lopputuloksen auditointi on helppoa. (JUHTA, 2007, 2.)



Kuvio 10. Vaatimukset

Liiketoimintalähtöiset vaatimukset esittävät tavoitteita, joita organisaatio pyrkii saavuttamaan järjestelmän avulla (Kuvio 10). Käyttäjävaatimukset kuvaavat toimia, joita käyttäjät toteuttavat järjestelmää käyttäessään. Käyttäjävaatimukset kuvataan käyttötapauksina ja esimerkkien avulla. Toiminnalliset vaatimukset määrittelevät järjestelmän toiminnallisuuden, jonka ohjelmiston kehittäjien tulee luoda järjestelmään. Toiminnallisten vaatimusten tarkoituksena on luoda edellytykset järjestelmän käyttäjille, jotta he kykenevät suoriutumaan vaadituista tehtävistä. Vaatimusmäärittely muodostaa myös perustan markkinoilla olevien vaihtoehtojen tutkimiseen ja vertailuun. (JUHTA, 2007, 3.)

Uuden palvelujärjestelmän suunnittelua aloittaessani ensimmäinen ajatus oli asiakasrekisteri. Järjestelmässä tulisi olla keskitetty rekisteri, jossa on ajantasaiset tiedot kaikista asiakkaista. Kaikki järjestelmän osa-alueet käyttävät näitä asiakastietoja. Näin vältymme tilanteelta, jossa kahdessa eri järjestelmässä on samasta asiakkaasta eri tiedot. Asiakkaista tarvittavia tietoja ovat vähintään yhteystiedot. Muut tarvittavat tiedot riippuvat siitä, mitä toimintoja asiakas järjestel-

mässä toteuttaa. Urheiluseurasta, joka varaa tiloja, hakee avustuksia ja maksaa laskunsa järjestelmässä, tarvitaan enemmän tietoja kuin yksittäisestä kuntalaisesta, joka varaa ja maksaa yksittäisen sulkapallovuoron. Asiakkaiden tietojen julkisuudesta on määrätty laissa. Seurojen tiedoista tulisi rakentua nykyisen kaltainen seurarekisteri, josta kuntalaiset voivat hakea tietoja, esimerkiksi harrastusta valittaessa. Seuroilta tulee kysyä hyväksyntä tietojen asettamisesta julkisesti nähtäväksi.

Järjestelmässä on tilavarauskalenteri, joka näkyy niin kirjautuneille kuin kirjautumattomille henkilöille. Järjestelmä mahdollistaa vuorojen sähköisen anomisen, jolloin myös hakemusten sähköinen käsittely olisi mahdollista. Vakiovuorohakemukset tehtäisiin varauskalenteriin, jolloin varaaja itse syöttää haluamiensa vuorojen aika- ja tilatiedot. Varuskalenteri on eri kuin aktiivinen kalenteri, jossa näkyvät kaikille vahvistetut vuorot. Käsittelyn yhteydessä järjestelmällä pystytään pyytämään lisätietoja tai muutoksia toivottuihin vuoroihin. Hakemuksiin liittyvien tositteiden ja asiakirjojen toimittaminen pitäisi olla mahdollista sähköisesti järjestelmässä. Näin kaikista toimitetuista dokumenteista tiedot jää sähköiseen tietokantaan. Tällöin päästään vaihteittain siirtymään ns. paperittomaan arkistointiin.

Vuorojen peruutuksiin järjestelmässä tulisi olla ilmoitustaulu. Seuran tai muun asiakkaan tehdessä vuoron peruutuksen, tulisi järjestelmästä lähteä saman tilan muille käyttäjille viesti sähköpostilla ja mahdollisesti tekstiviestillä. Ehdoton lisäominaisuus olisi vapautuvien vuorojen näkyminen ns. vapaiden vuorojen kauppasivulla. Perusominaisuutena tulee olla vapaiden vuorojen haku lajin ja/tai tilan perusteella. Varausjärjestelmän tulisi olla yhteydessä kulunvalvontaan. Tilojen käyttäjille jaettavien avainnappien tietojen hallintaan tulisi olla oma järjestelmänosa. Loogisinta olisi, jos järjestelmällä pystyttäisiin koodaamaan avainnappeihin vuoroa vastaava käyttöoikeus.

Järjestelmässä pitäisi pystyä maksamaan, niin yksittäinen vuoro kuin useista vakiovuoroista muodostuva lasku. Asiakkailla tulisi olla mahdollisuus maksaa vuoronsa verkkopankissa. Järjestelmän tulisi hakea suoraan varaustiedoista laskuihin ja käteismaksuihin hinnat. Järjestelmän tulisi muodostaa laskut vuoroista ja oheisvarattavista sekä siirtää laskut taloushallinnon ohjelmiin. Järjestelmän tulisi olla yhteydessä varauksiin siten, että varattua vuoroa maksettaessa tulisi automaattisesti oikea hinta ja varaukseen tulisi merkintä maksettu. Järjestelmän tulisi mahdollistaa useita eri maksutapoja; käteinen, pankkikortti, verkkopankki, luottokortti, laskutus, liikuntarahat ja liikuntasetelit.

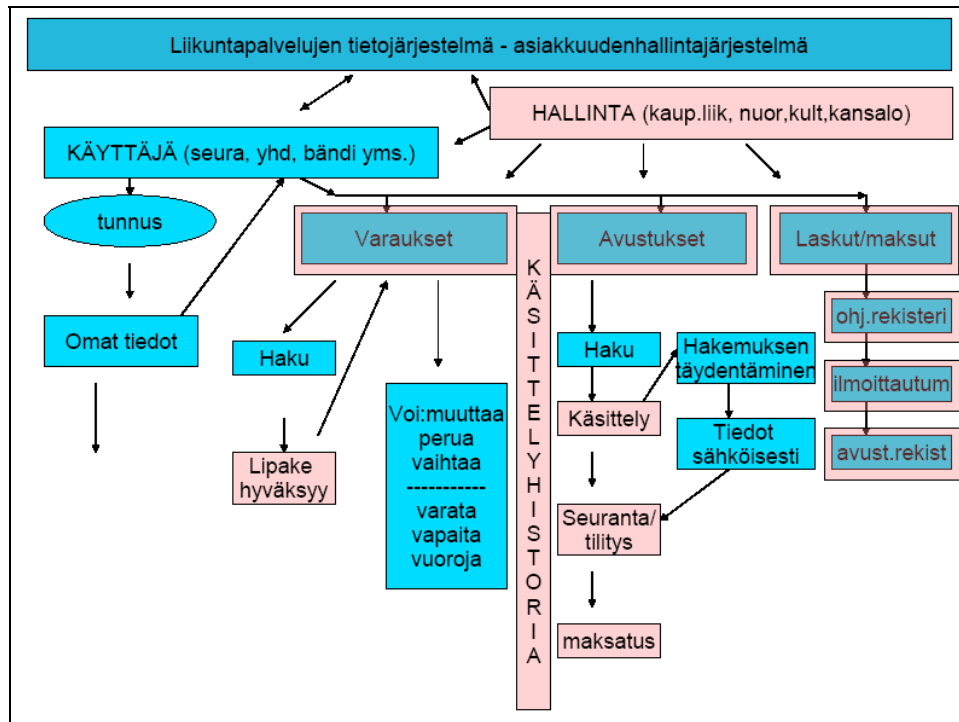
Järjestelmässä toteutetaan myös avustusprosessi. Avustusten haku tapahtuu sähköisesti, jolloin kaikki käsittelyssä vaadittavat tiedot ovat järjestelmässä. Avustusten osalta tulee olla mahdollisuudet kaikkien tarvittavien toimintojen toteuttamiseen aina avustuksen maksaminen mukaan lukien. Avustusten jaossa tulisi olla mahdollisuus myöntää myös maksuttomia tai alennettuja vuoroja seuroille. Nämä avustusten kautta myönnettyt alennukset tulisi kirjautua varausjärjestelmään, joka huomioi hinnat tiloja varattaessa ja maksamisen yhteydessä.

Järjestelmän eri toiminnoista tulisi saada kattavat raportit. Varausjärjestelmä raporteissa tulisi olla myynnin ennustettavuus. Järjestelmässä tulisi olla useita valittavia parametreja kuten; rakennus, tila, laji, asiakas, asiakasryhmä, aika, luokittelu. Tilastoraporteissa valittavan tilan kävijämäärät ja käyttöaste. Varauksien julkisessa palvelussa asiakkailla pitäisi olla oikeus tehdä raportteja asiakkaan tai tilanvarauksen mukaan. Raporttien muotoja tulisi olla valittavissa useita vaihtoehtoja, esimerkiksi xhtml, pdf, txt tai rtf.

Järjestelmällä tulisi hallita ohjaustoiminnan suunnittelu, ilmoittautuminen, laskutus, tiedotus ja tilastointi. Järjestelmässä tulisi olla kaikille näkyvä tapahtumakalenteri, jonne on mahdollisuus lisätä myös lähikuntien, kolmannen sektorin ja yksityisten järjestämät tapahtumat sekä niihin ilmoittautuminen. Järjestelmän tulisi hakea kaikista tapahtumiksi, kilpailuiksi tai otteluiksi luokitelluista varauksista tiedot tapahtumakalenteriin. Järjestelmän tulisi olla käyttäjärjestelmäriippumaton, selaimella toimiva. Järjestelmän tulee olla yhteensopiva SAP- ja julkaisujärjestelmän kanssa.



## 7.2 Järjestelmän toiminnot



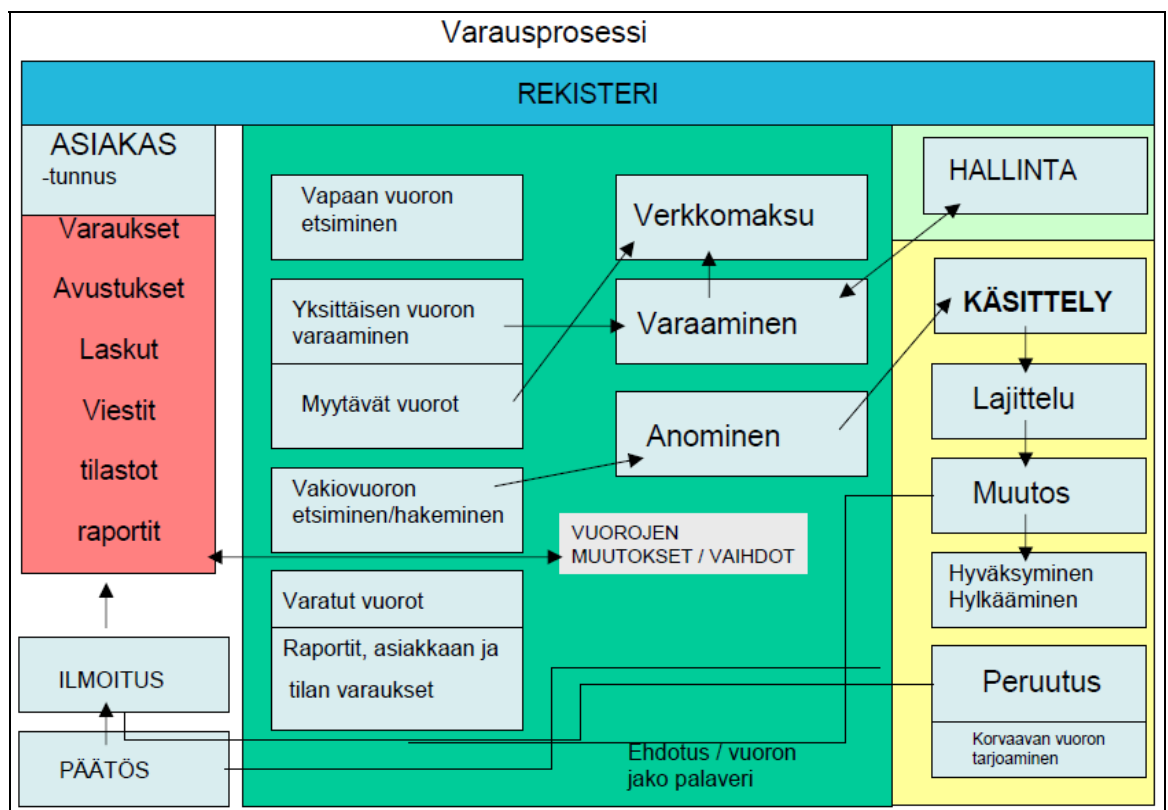
Kuvio 11. Uudistettu tietojärjestelmä

Järjestelmä toteutetaan niin, että käyttäjät kirjautuvat järjestelmään kaupungin sivulta. Kirjautumissivulta on mahdollisuus käyttää järjestelmän kaikkia toimintoja kirjautuneena. Osa toiminnoista on mahdollisia ilman kirjautumista, esimerkiksi vuorojen selailu, tapahtumakalenteri ja joihinkin tapahtumiin ilmoittautuminen. Pääasiassa käyttö vaatii kirjautumisen. Kaikilla asiakkailla on rekisteröitymisen jälkeen oma tunnus ja salasana. Asiakas hallinnoi omia tietojaan. Eri toimintojen yhteydessä voidaan vahvistaa, että asiakkaan yhteystiedot ovat ajantasaiset, esimerkiksi avustushaun yhteydessä. Asiakkaan muokatessa omia tietojaan, tiedot tallentuvat automaattisesti asiakashallintarekisteriin. Asiakas voi myös valita omien tietojensa julkisuudesta. (Kuvio 11)

Järjestelmän hallintaan voidaan luoda eritasoisia hallintatunnuksia. Tunnuksen toiminnot riippuvat henkilön hallinnointitarpeista järjestelmässä, esimerkiksi avustuksista vastaavilla on täydet oikeudet avustusten hallintaan, mutta ei välttämättä ohjaustoimintoihin. Hallintapuolella kaupungin työntekijät pystyvät katsomaan ja muuttamaan asiakashallintarekisterin tarvittavia tietoja.

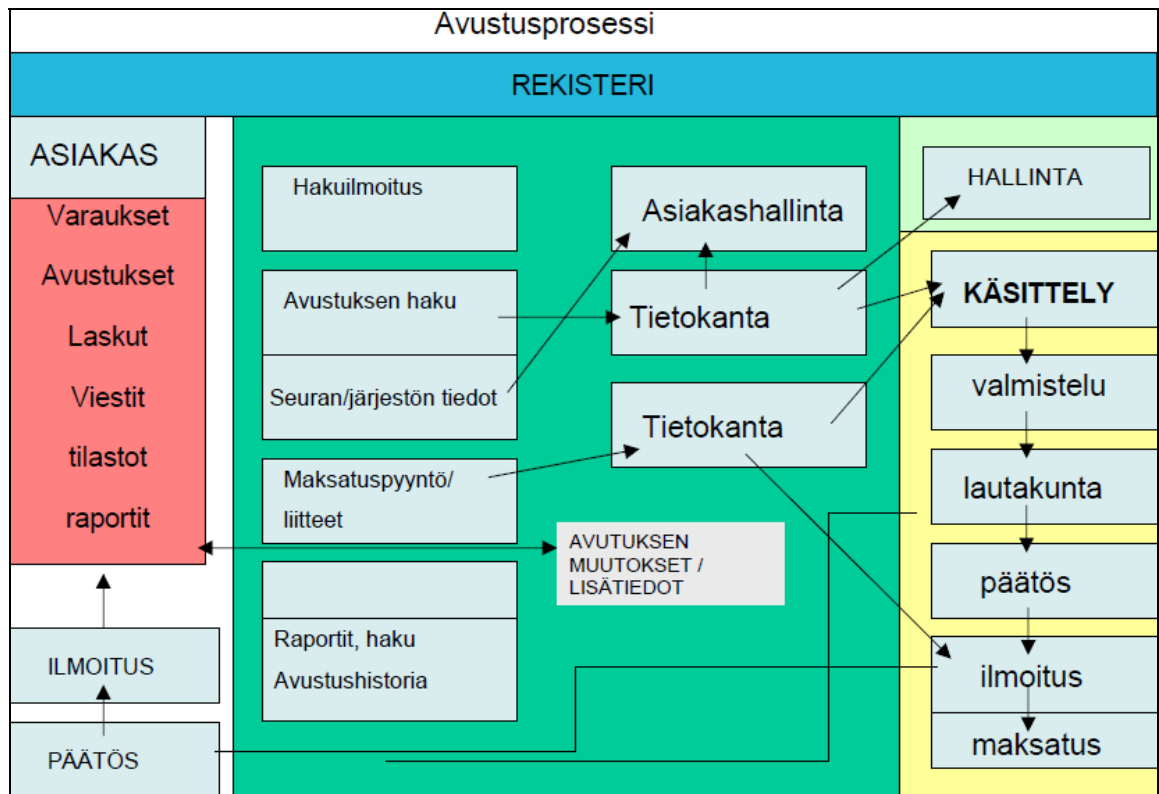
Asiakkaat pystyvät kirjaututtuaan toteuttamaan eri toimintoja järjestelmässä. Varausten osalta asiakas voi selailla vuoroja ja tehdä varauksen vapaalle vuorolle. Asiakas voi myös muuttaa,

peruuttaa tai vaihtaa omia vuorojaan. Muutoksille ei tarvitse tehdä erillistä pyyntöä hallinnoijalle. Asiakkaan tekemistä toiminnoista tulee järjestelmästä tieto hallinnoijalle sekä tilojen osalta tilan vastaavalle ja tilojen työntekijöille. Poikkeuksena vakiovuorot, jotka haetaan erillisellä hakukalenterilla. Vakiovuorohaun päätyttyä varausyksikkö käsittelee järjestelmässä saapuneet vuorohakemukset, tekee tarvittavat muutokset ja muutosesitykset ja esittelee lopulliset vuorot. Päätökset hyväksytyistä vuorosta tulee järjestelmän kautta. (Kuvio 12)



Kuvio 12. Varausprosessin eteneminen järjestelmässä (Jyväskylän Kaupunki, 2005)

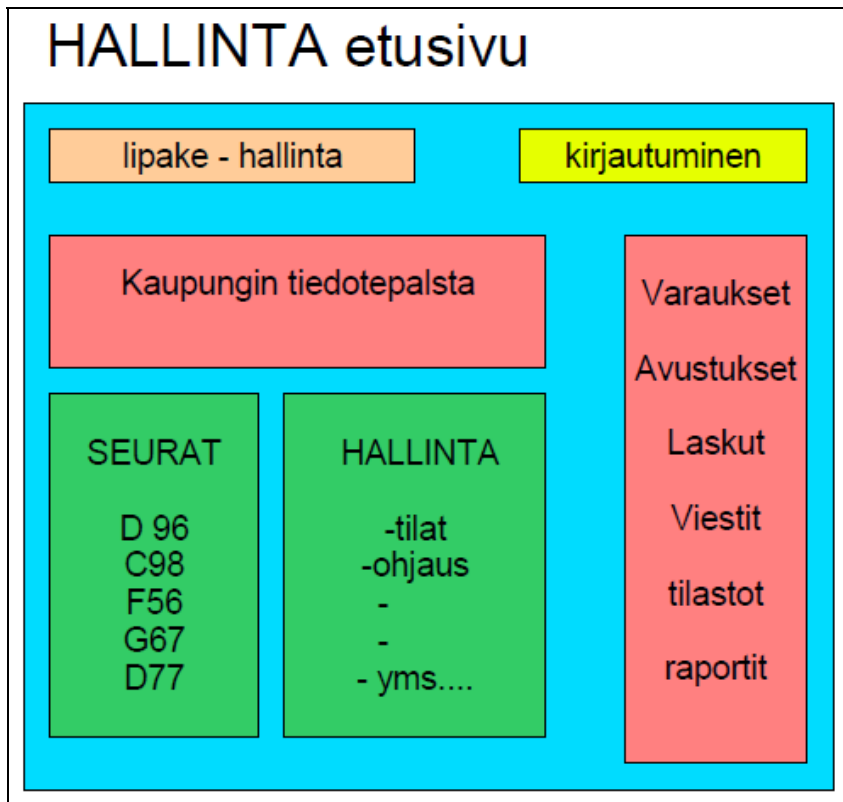
Avustusten osalta asiakas tekee järjestelmässä hakemuksen, jonka tiedot kirjautuvat järjestelmään hallinnoijan nähtäväksi. Järjestelmän toimintojen avulla käsittelyprosessin kaikki vaiheet toteutetaan järjestelmässä. Mikäli käsittelyvaiheessa on tarvetta hakemuksen täydentämiseen, tehdään pyyntö täydentämisestä järjestelmässä. Myös maksatukseen liittyvät toiminnot toteutetaan järjestelmällä. (Kuvio 13)



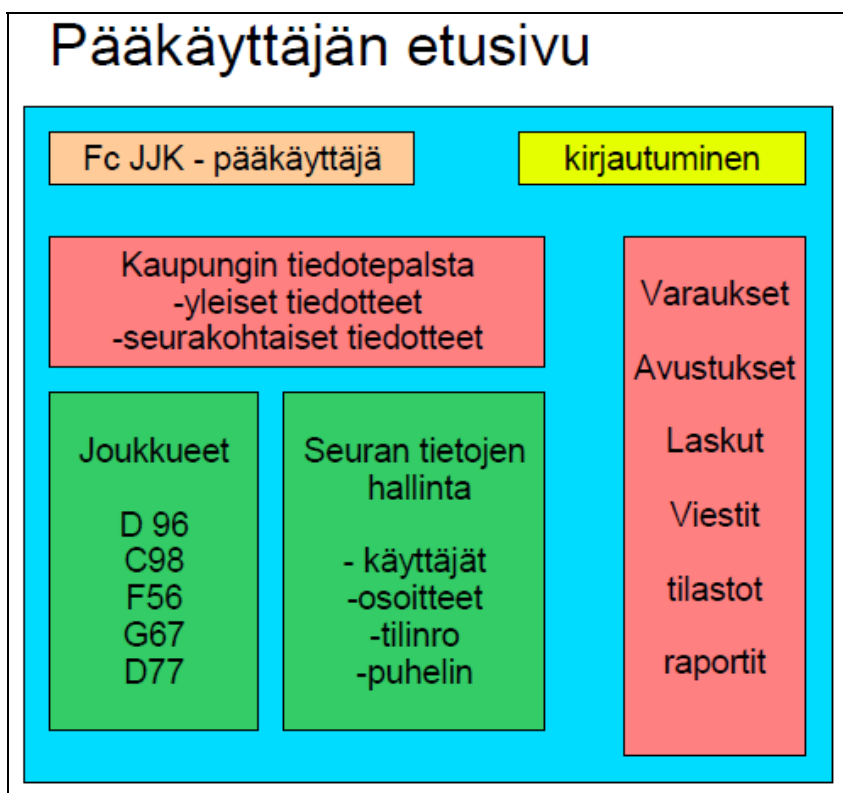
Kuvio 13. Avustusprosessin eteneminen järjestelmässä

Kirjautumisen jälkeen avautuu näkymä omaan sivuun. Hallinnoija- sivulla on nähtävillä oikealla reunalla kaikki järjestelmän osa-alueet: varaukset, avustukset, laskut, viestit ja raportit. (Kuvio 14) Valitsemalla osa-alueen, pääsee sisälle kunkin toiminnon hallintaan. Keskellä olevassa hallintaosiossa hallinnoija pääsee oikeuksien mukaisesti katselemaan ja muuttamaan omia hallintointitietoja. Esimerkiksi tilavarauksista vastaavat pääsevät muokkaamaan varattavien tilojen tietoja. Vasemmalla palstalla on pääsy asiakashallintarekisteriin. Sivun keskellä olevalla tiedotepalstalla hallinnoija pystyy lisäämään käyttäjille/ eri käyttäjäryhmille näkyviä ajankohtaisia tiedotteita. Esimerkiksi avustushaun alkaessa kaikille seuroille tiedotetaan hakuajoista.

Seurojen pääkäyttäjillä on periaatteessa samat toiminnot. Pääkäyttäjä hallinnoi seuran toimintoja kyseisillä osa-alueilla (Kuvio 15). Pääkäyttäjän hallinnassa ovat seuran omat tiedot. Pääkäyttäjä pystyy hallinnoimaan seuran joukkueita ja joukkueiden toimintaa järjestelmän avulla, esimerkiksi vuorojen osalta.

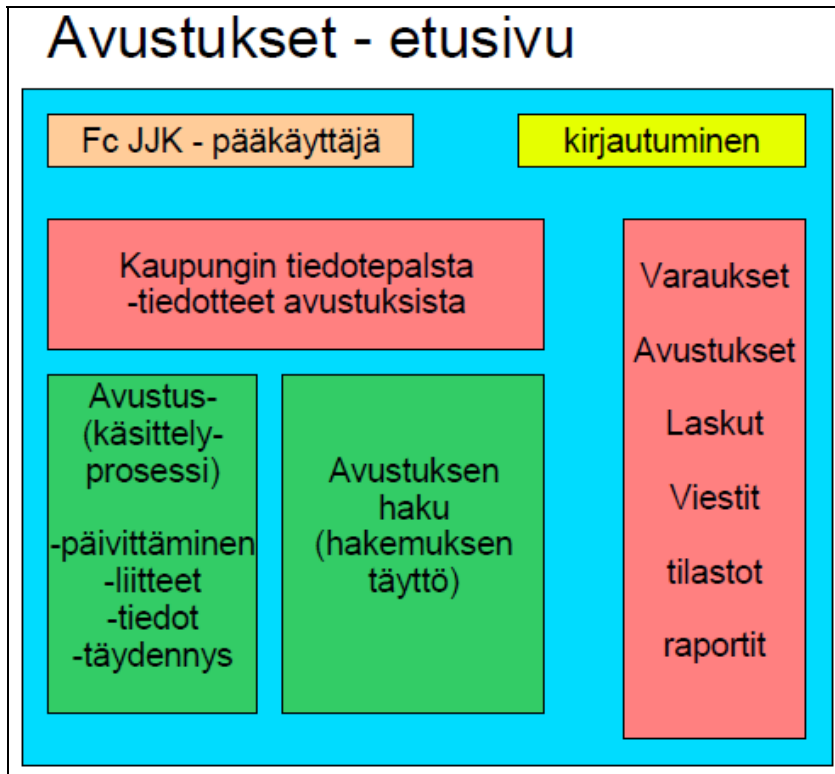


Kuvio 14. Järjestämän pääkäyttäjän hallinta- sivu



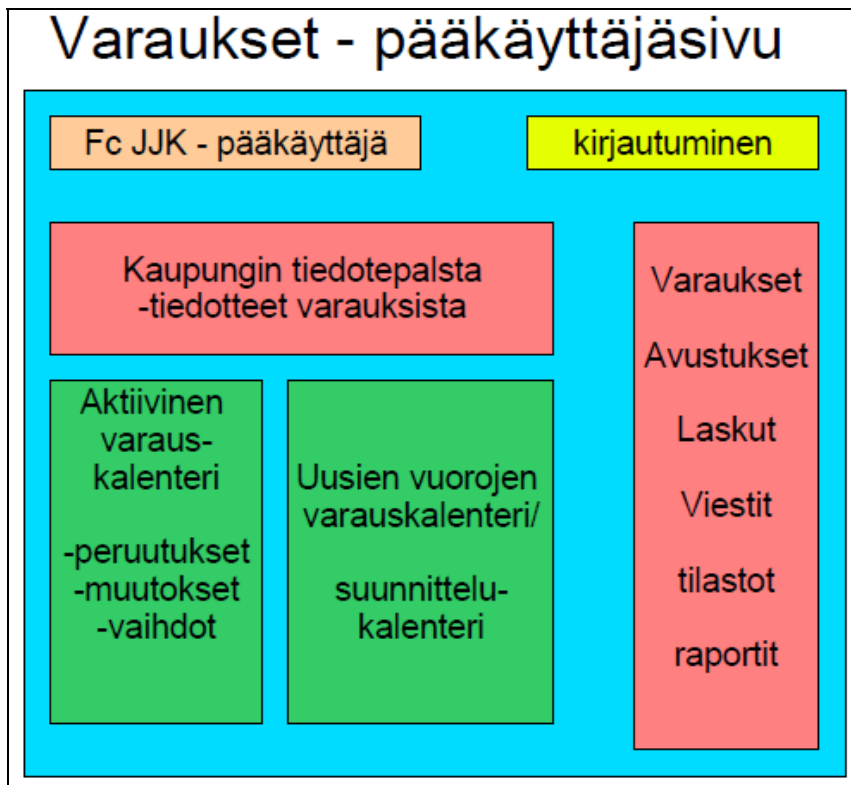
Kuvio 15. Seuran pääkäyttäjän hallintasivu

Avustus-sivulla seuran pääkäyttäjä pystyy tekemään seuran avustushakemuksen. (Kuvio 16) Vasemmalla palstalla on näkyvissä hakemuksen käsittelyn eteneminen. Mikäli hakemukseen tarvitaan täydennyksiä, näkyvät täydennyspyynnöt tässä osiossa. Täydennyspyynnöistä tulee myös erillinen viesti. Maksatukseen liittyvät asiakirjat ja tiedot lähetetään tätä kautta. Avustus-päätökset ja muut tiedot ovat pääkäyttäjän nähtävillä. Seuran kaikki toiminnot avustusten osalta ovat nähtävissä tässä osiossa.



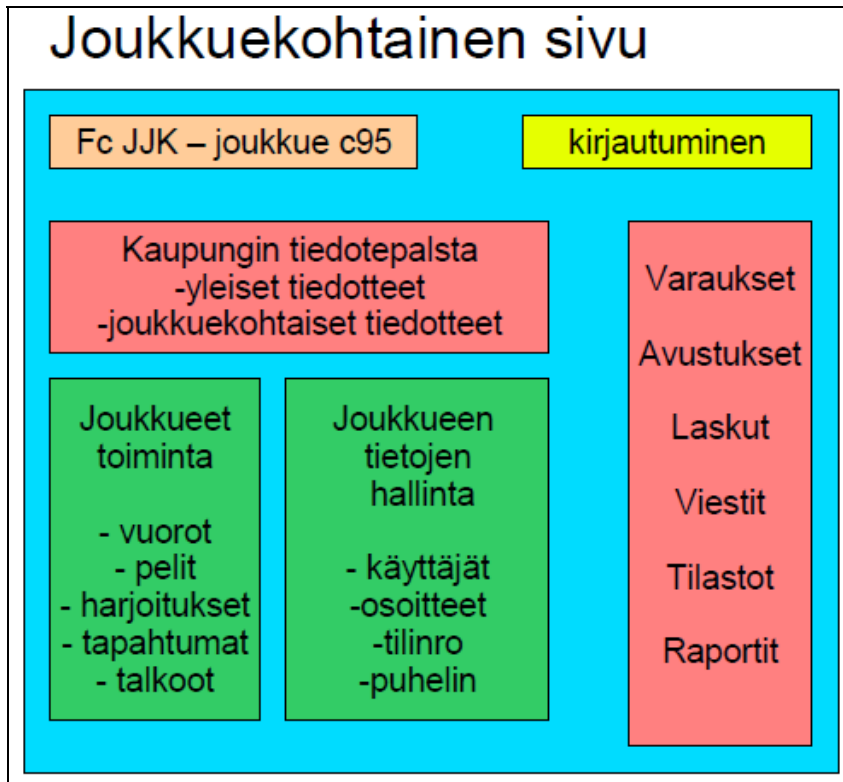
Kuvio 16. Seuran avustussivu

Seuran pääkäyttäjän varaus-sivulla on mahdollisuus valita kaksi eri kalenteria.(Kuvio 17) Vasemmalla oleva aktiivinen kalenteri pitää sisällä voimassa olevat varaukset. Tässä kalenterissa pääkäyttäjä voi tehdä muutoksen omiin varauksiin, perua vahvistetun vuoron tai esittää toiselle käyttäjälle vuoron vaihtoa. Suunnittelukalenteria pääkäyttäjä voi hyödyntää vakiovuorohakuvaiheessa. Pääkäyttäjä kokoaa seuran hakutoiveet omaan suunnittelukalenteriinsa, jonka kautta varsinainen vakiovuorohaku toteutetaan. Mikäli käsittelyvaiheessa tulee muutosehdotuksia, ne tulevat pääkäyttäjän suunnittelukalenteriin. Suunnittelukalenterilla pääkäyttäjä voi hallinnoida ja esittää muutoksia vuoroihin oman seuran sisällä.



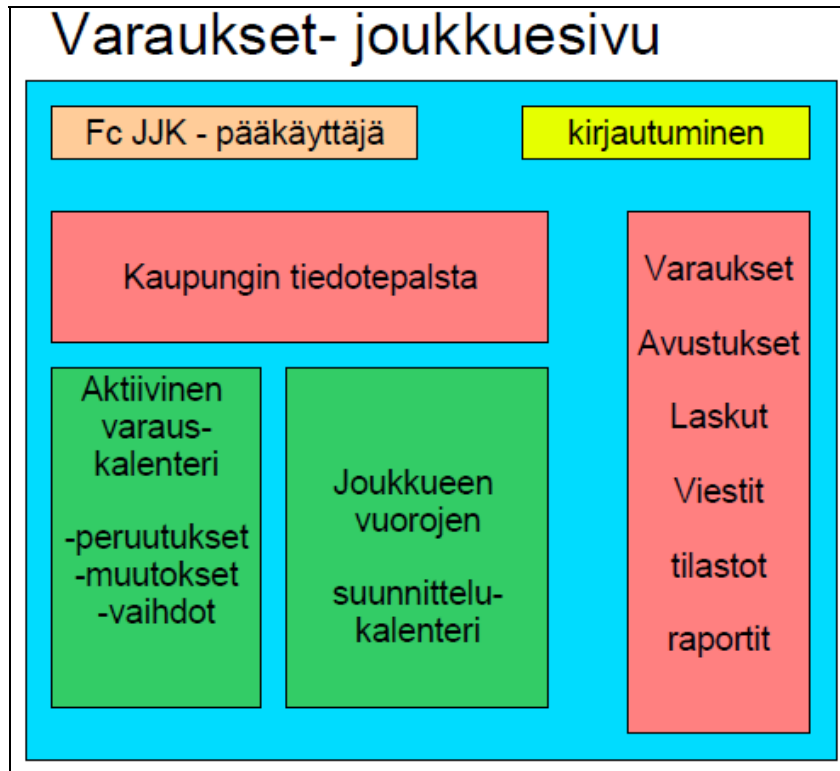
Kuvio 17. Seuran pääkäyttäjän varaussivu

Seuran pääkäyttäjä pystyy luomaan oman seuran joukkueille omat alisivut omine tunnuksiineen. Joukkuekohtaisilla sivuilla on periaatteessa samat toiminnot kuin pääkäyttäjäsivuilla (Kuvio 18). Joissakin toiminnoissa seurakohtaiset oikeudet ovat ainoastaan pääkäyttäjällä, esimerkiksi avustusten haku. Toiminnot, joihin joukkuesivuilta ei ole toimintaoikeutta, on kuitenkin katseluoikeus. Näin joukkueilla on mahdollisuus nähdä seuran avustushaun eteneminen. Joukkuesivuilla pystyy hallinnoimaan oman joukkueen tietoja ja tapahtumia. Joukkuekohtaisilla sivuilla voi esimerkiksi maksaa oman joukkueen vuoromaksuja, mikäli seurassa on näin sovittu. Joukkuekohtaisilla sivuilla voidaan hallinnoida kaikkia joukkueen tietoja. Joukkueen jäsenten yhteystietojen lisäksi järjestelmään voidaan liittää harjoitusohjelmia, otteluohjelmia ja muita suunnitelmia. Järjestelmän avulla voidaan lähettää joukkueen jäsenille viestejä, esimerkiksi muuttuneista harjoitusaikatauluista.



Kuvio 18. Seuran joukkuekohtainen hallinta-sivu

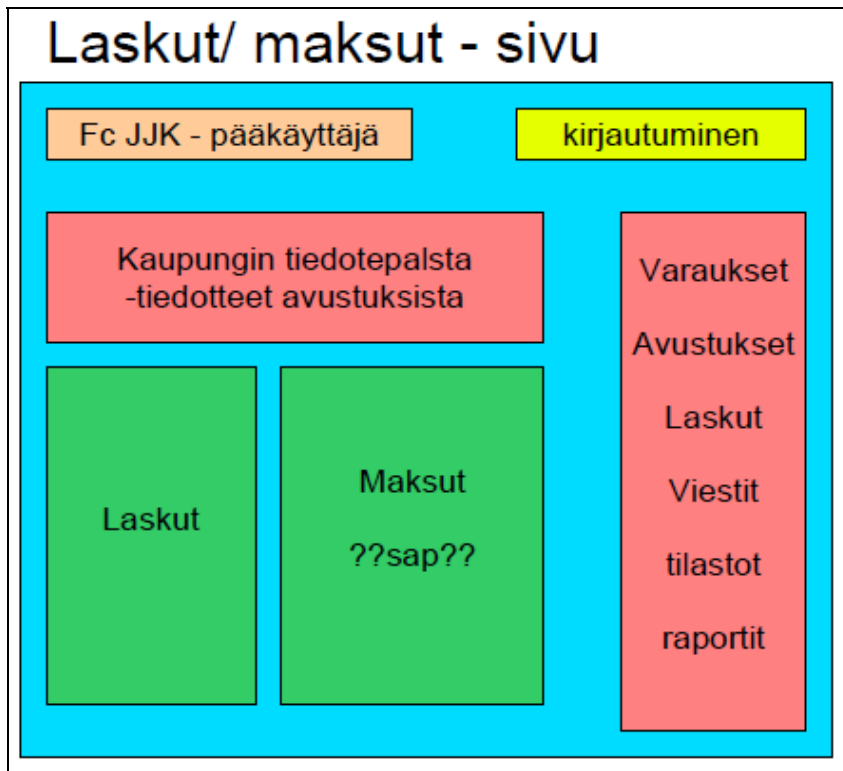
Joukkueen varaus-sivulla pystytään hallinnoimaan joukkueen vuoroja. (Kuvio 19) Vasemmalla oleva aktiivinen kalenteri pitää sisällään joukkueen voimassa olevat varaukset. Tässä kalenterissa voi tehdä muutoksen omiin varauksiin, perua vahvistetun vuoron tai esittää toiselle käyttäjälle vuoron vaihtoa. Suunnittelukalenterilla joukkue voi esittää vakiovuorohaun yhteydessä omat toiveensa ja suunnitelmansa seuran pääkäyttäjälle. Suunnittelukalenterissa voi myös lisätä omien harjoitusvuorojen yhteyteen lisätietoja, esimerkiksi harjoitusohjelman.



Kuvio 19. Seuran joukkueen varaussivu



Seuran pääkäyttäjän laskut ja maksut sivuilla on mahdollista selata seuran tilavaruuksista ja muista toiminnoista aiheutuneita laskuja. (Kuvio 20) Pääkäyttäjä pystyy siirtämään laskuja oman seuran joukkueille. Maksut – kohdassa pystytään maksamaan laskut verkkomaksuominaisuudella. Järjestelmään jää historiatiedot kaikista laskuista ja maksuista



Kuvio 20. Seuran laskut ja maksut –sivu

### 7.3 Jyväskylän kaupungin muita prosesseja – liikuntapalvelujen järjestelmiä, jotka tulisi toteuttaa uudella järjestelmällä

#### 7.3.1 Kulunvalvonta

Kulunvalvonnassa liikuntapalveluilla on käytössä kahden eri toimijan järjestelmiä. AaltoAlvarissa ja Wellamossa on käytössä Pusatec Oy:n kassa- ja porttijärjestelmä, joka perustuu sirukorttitekniikkaan. Sirullinen kortti sisältää tiedot milloin portista pääsee sisään. Tämä tarkoittaa sitä, että on jokaiselle seuralle on räätälöitävä tuote, jossa on omat rajoitteet. (Viikonpäivä, kellonaika ja käyntien määrä)

Koulujen iltakäytön kulunvalvonta hoidetaan Turvatiimi Oy:n kautta sitten, että liikuntapalvelut antaa asiakkaille avainnapit ja tilaa sähköpostilla Turvatiimiltä kyseiselle avainnapille myönnetyn vuoron mukaan sisäänpääsyajan ja koulun (+30min ennen vuoron alkua ja +30min vuo-

ron jälkeen). Avainnappien tietoja ylläpidetään Excel taulukoissa. Avainnappitekniikka toimii siten, että Turvatiimin hälytyskeskus koodaa modeemiyhteydellä koulujen ovien lukijoihin tarvittavat tiedot. Kaikista muutoksista on erikseen tehtävä tilaus Turvatiimiltä.

### **7.3.2 Hinnasto**

Liikuntapalvelukeskuksen hinnasto löytyy liikuntapalvelujen internet-sivuilta. Hinnaston rakenne perustuu asiakasryhmiin. Hinnoittelu on pääsääntöisesti tuntihintana. Käytössä on myös sopimushintoja sekä tapahtumissa tilaushinta. Juniorivuorot ovat myös edullisempia tai kokonaan maksuttomia. Osa vuoroista voi olla maksuttomia, esimerkiksi hiekkakenttävuorot.

### **7.3.3 Laskutus**

Laskutuskausia on 12 eli laskutusväli on pääsääntöisesti yksi kuukausi. Halutessa laskutusväliä voidaan pidentää tai lyhentää. Vuoroista saadaan muodostettua seurakohtaiset laskut. Yksittäisiä laskuja voidaan myös syöttää järjestelmään. Siirtotiedosto siirretään Timmi -järjestelmästä SAP- laskutusjärjestelmään, josta tiedot siirtyy reskontraan.

### **7.3.4 Kassatoiminnot**

Käteismyyntiä on AaltoAlvarissa, Wellamossa, Monitoimitalossa , Kuokkalan Graniitissa, Tikkakosken uimahalli sekä satunnaisimmin yleisöluisteluissa ja muissa vastaavissa. AaltoAlvarissa ja Wellamossa on käytössä Pusatec –kassajärjestelmä, monitoimitalolla ja Kuokkalan Graniitissa on käytössä Timmi –kassajärjestelmä. Muissa paikoissa maksu tapahtuu käteismyyntinä ja asiakkaille annetaan käteiskuitit.

### **7.3.5 Raportit**

Käytössä Timmi – järjestelmän raportteja; varaukset, viikkolukujärjestys, asiakkaan varaukset, perutut varaukset ja tilastot.

### **7.3.6 Asiakkaat**

Asiakasrekisterissä tällä hetkellä noin 8000 asiakasta. Kaikki asiakkaat luokitellaan kuuluvaksi johonkin asiakasryhmään. Asiakasryhmiä ovat esimerkiksi urheiluseurat ja yritykset. Yhdellä asiakkaalla voi olla useita yhteyshenkilöitä. Lisäksi käytössä on seudullinen rekisteri urheiluseuroista.

### **7.3.7 Järjestelmän käyttäjät**

Järjestelmään pystytään määrittelemään rajattuja käyttöoikeuksia. Käyttäjätunnus pitää pystyä liittämään asiakkaaseen.

### **7.3.8 Ohjaustoiminta**

Ohjaustoiminnan osalta puuttuu järjestelmä. Joihinkin ryhmiin on omia ilmoittautumisien hallinta -sovelluksia. Ohjattu toiminta voidaan jakaa karkeasti; erityisliikuntaan, kunto- ja terveysliikuntaan, seniorikuntosalitoimintaan ja uimaopetukseen.

## 8 Pohdinta

Nykyään kunnat taistelevat talouden taantuman vaikutuksia vastaan. Liikuntapaikat ovat pääosin rakennettu vuosia, vuosikymmeniä sitten. Kunnossapitoon, ylläpitoon ja uusienkin liikuntapaikkojen rakentamiseen pitäisi löytyä resursseja. Käyttömenojen kasvu aiheuttaa paineita myös toimintojen supistamiseen. Tarpeita toimintojen ja prosessien kehittämiseen on esitetty. Erityisesti tuottavuusohjelmassa on eritelty toimenpiteitä, joilla saataisiin aikaan kustannussäästöjä. Sähköisen palvelujärjestelmän rakentaminen on yksi esitetyistä toimenpiteistä.

Jyväskylässä on vuoden 2009 yhdistymisen jälkeen kehitelty uutta strategiaa ja parhaillaan kehitetään uuden sukupolven organisaatiota. Uuden sukupolven organisaatiomallin tulisi olla käytössä vuoden 2013 alussa. Rakentumisvaiheessa on eri palveluyksiköitä pyydetty kuvailemaan omia prosesseja sekä miettimään näihin kehittämistoimenpiteitä. Liikuntapalvelujen prosesseista varaus- ja avustusprosessit ovat keskeisiä prosesseja. Molemmilla luodaan seuroille, kuntalaisille ja muille toimijoille liikuntaolosuhteita ja mahdollisuuksia. Näiden prosessien kehittäminen on erittäin tärkeää. Näenkin näiden prosessien merkityksen erittäin suurena tulevaisuudessa.

Edeltävän luvun mukainen sähköinen palvelujärjestelmä antaisi mahdollisuuksia seurojen ja kunnan välisen yhteistyön ja toiminnan kehittämiseen. Sähköisen järjestelmän merkitys korostuisi seuratoiminnassa huomattavasti. Seuran yhteyshenkilö olisi jatkuvassa yhteydessä kaupungin toimijoihin. Seuran vuorovaraukset, avustusten haku ja yhteydenpito toteutettaisiin samassa järjestelmässä. Seuran toimihenkilöt saisivat ajantasaisen tiedon avustusprosessin etenemisestä. Vakiovuorojen haku seuran toimijoiden kesken ja tietojen edelleen välittäminen olisi huomattavasti yksinkertaisempaa. Vuorojen peruutukset, muutokset ja uuden vuoron varaaminen ei olisi kiinni toimiston aukioloajoista vaan seurat voisivat tehdä toimintoja silloin, kun se heille parhaiten sopii. Kaupungin tiedottaminen seuroille yksinkertaistuisi. Tiedottaminen erilaisista tapahtumista, vuorojen peruutuksista tai korjaustoimenpiteistä saataisiin suoraan tilojen käyttäjille. Seurojen ajantasaiset yhteystiedot olisivat aina käytettävissä. Seurat vastaisivat omien tietojen päivittämisestä. Järjestelmä vaatisi kuitenkin aika ajoin tietojen päivittämisen, jolloin voitaisiin varmistua ajantasaisista tiedoista. Tämä muodostuu usein ongelmaksi, kun seuran toimijat saattavat muuttua vuosittain.

Järjestelmä ei ainoastaan olisi helpottava työkalu järjestelmän hallinnointipuolen tehtävissä. Järjestelmä tarjoaisi kuntalaisille paikan, josta voisi saavuttaa koko Jyväskylän alueella olevan

liikunta- ja urheilutoiminnan. Seuroille ja muille toimijoille järjestelmä mahdollistaa entistä paremman yhteyden kunnan kanssa toimimiseen. Seurat pystyisivät hyödyntämään järjestelmää myös omien toimintojensa kehittämiseen. Järjestelmä tarjoaisi yhteydenpitovälineen seuran toimijoiden kesken. Vuorojen vaihdot oman seuran tai muun toimijan kanssa helpottuisi huomattavasti.

Avustusten jaolla mahdollistetaan pienten seurojen toimintaa. Suurten seurojen toiminnassa kaupungin avustus ei välttämättä ole huomattava verrattuna liikevaihtoon. Avustuksen merkitys voi olla kuitenkin erittäin tärkeä. Jos avustuksia jaettaessa pystyttäisiin huomioimaan hakijoiden tilatarpeet ja niiden kustannukset, niin avustusjaon merkitys kasvaisi huomattavasti. Esimerkiksi avustuksia jaettaessa huomioitaisiin seuran junioriharjoitusten määrä ja myönnettäisiin tuntimäärä, joka oikeuttaa maksuttomaan juniorivuorokäyttöön. Seura saisi toiminnan mukaisen määrän maksuttomia juniorivuoroja. Nykyisellään ongelmia on tuottanut maksuttomien juniorivuorojen peruutukset, joista ei ole ilmoitettu liikuntapalveluihin. Tällöin käyttämättä jäänyt vuoro ei päädy sitä tarvitsevien käyttöön. Yhteistyössä järjestöjen kanssa rakennetun toimintamallin mukaisesti jaetut avustukset vaikuttaisivat merkittävästi seurojen toimintaan sekä toimintaolosuhteisiin.

Sähköisen järjestelmän tavoitteena on lisätä seurojen toiminta- ja vaikutusmahdollisuuksia. Kun seurat tuntevat oikeasti pystyvänsä vaikuttamaan omiin toimintamahdollisuuksiinsa, niin silloin seurojen keskittyminen omaan perustehtävään helpottuu. Itse asiassa mainittujen prosessien kehittämisen ja sähköisen järjestelmän avulla pystyttäisiin mahdollisesti lisäämään liikuntatoimintaa Jyväskylässä. Vaikka tilojen käyttöaste on jo melko hyvällä tasolla, niin parannettavaa aina riittää. Kaikkien käyttäjien etu olisi, että tilojen käyttöaste saataisiin sataprosentiksi.

Tulevaisuuden organisaatiorakenteita ajatellen järjestelmä tarjoaisi liikuntatilojen lisäksi mahdollisuuden myös muiden kaupungin tilojen hallintaan. Erilaiset järjestöt ja toimijat olisivat erittäin kiinnostuneita kaupungin tilojen käytöstä, esimerkkinä koulujen luokkatilat. Tilavarausjärjestelmä yhdessä toimivan kulunvalvonnan kanssa mahdollistaisi entistä tehokkaammin myös näiden tilojen vuokraamista niitä tarvitseville toimijoille. Koulujen tilojen varausten mahdollistamiseksi myös rehtoreilla tulisi olla mahdollisuus tarkastella omaan kouluun tehtyjä tilavaroituksia. Tarvittaessa rehtorit voisivat perua tai muuttaa tehtyjä varauksia.

Työni rakentumisen aikana on kaupungin toiminnoissa ja prosessien kuvauksissa menty isoin harppauksin eteenpäin. Muun muassa kaupungin tietohallinnosta on tullut kysymyksiä palvelujärjestelmää kohtaan. Toivonkin tämän työni herättävän päättäjien asenteita tulevaisuuden palveluja mietittäessä. Mikäli haluamme pysyä mukana kehityksessä ja tarjota palveluita niillä menetelmillä ja välineillä, joita asiakkaat ovat oppineet jo hyödyntämään, sähköisen palvelujärjestelmän kehittäminen on ensiarvoisen tärkeää. Omasta mielestäni seuraava askel tämän työn jälkeen olisikin selvittää järjestelmän toteutusmuotoja sekä mahdollisia toteuttajia. Samaan aikaan eri toimintojen asiantuntijoiden tulisi vieläkin tarkemmin määrittää järjestelmän toimintoja oman vastualueensa osalta. Erityisen tärkeää on myös selvittää nykyisten olemassa olevien järjestelmien asettamat rajoitukset ja vaatimukset. Näiden toimien jälkeen järjestelmän rakentaminen voisi olla mahdollista. Nähtäväksi jää, pystymmekö tulevaisuudessa hyödyntämään esitetyn mukaista järjestelmään Jyväskylän kaupungin palveluissa.

Työni etenemisessä vaikeuksia aiheutti kevään 2010 aikana tapahtunut työtehtävieni muutos, jolloin avustuksiin liittyvät työtehtäväni siirrettiin varausyksikön varaussuunnittelijan vastuulle. Minun vastuulleni tulivat Jyväskylässä huhtikuussa 2012 järjestettävien veteraanien yleisurheilun hallimaailmanmestaruuskilpailujen pääsihteerin tehtävät. Näin olen jäänyt pois päivittäisestä käytännön avustustoiminnasta. Tästä syystä olen joutunut erikseen keskustelemaan ja kyselemään uudistuksista, joita viimeisen vuoden aikana avustusprosessissa on suunniteltu ja toteutettu. Olen kuitenkin ollut mukana avustustyöryhmän kokouksissa, joissa on mietitty kehittämistoimenpiteitä. Näistä kokouksista olen saanut arvokasta tietoa avustusprosessin kehittämisen etenemisestä

Työni viimeistelyvaiheessa on esiintynyt kiinnostusta sähköistä palvelujärjestelmään kohtaan. Tietohallinnon kanssa olen pitänyt palaverin, jossa käsitelimme avustusjärjestelmän kehittämistä. Uuden sukupolven organisaation rakentamisen yhteydessä ”Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa” – työryhmässä on nostettu esille sähköisen tilavarausjärjestelmän laajentaminen muihinkin kuin liikuntatiloihin. Minut on kutsuttu mukaan työryhmän seuraavaan kokoukseen huhtikuun lopulla, jossa asiaa käsitellään. Työni on erittäin ajankohtainen uuden sukupolven organisaation rakentumista sekä siinä toteutettavia prosesseja ajatellen. Työni tulee toivoakseni herättämään ajatuksia ja mielipiteitä uutta sähköistä järjestelmää valittaessa ja suunnitellessa.

Tämän työn menetelmää arvioitaessa voidaan varmasti esittää mielipiteitä miten työ olisi voitu tehdä toisin ja eri menetelmiä käyttäen. Olen kuitenkin lähtenyt tekemään työtä itsekkäästi omien työtehtävieni näkökulmasta. Teorian ja tutkimusmenetelmien osalta olisi varmasti löy-

tynyt lisää mahdollisuuksia ja toteuttamismuotoja. Olen pyrkinyt tekemään työstäni mahdollisimman hyvin hyödynnettävän Jyväskylän kaupungin tilavaraus – ja avustusprosessien sekä sähköisen palvelujärjestelmän kehittämistä ajatellen. Mikäli työni ei nykyisessä muutoksessa johda toimenpiteisiin, voidaan työtäni hyödyntää myöhemmin ehkä jossain muussa organisaatiossa tai palvelujärjestelmän kehittämisessä.

## 9 Lähteet

Anttila, P. 1996. Tutkimuksen taito ja tiedon hankinta. Helsinki: Gummerrus.

Eskola M., Kaurinkoski T. & Turtia K. (toim.) 1994. Sivistyssanakirja. Kuudes painos. Helsinki.

Heinilä, K. 1986. Liikuntaseura sosiaalisena organisaationa. Liikuntasuunnittelun laitos. Tutkimuksia 38/1986. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä.

Heikkala J. Liikunnan järjestökentän muutokset ja toimintaympäristö. Teoksessa Itkonen, H., Heikkala, J., Ilmanen, K. & Koski, P. Liikunnan kansalaistoiminta – muutokset, merkitykset ja reunaehdot. Liikuntatieteellisen seuran julkaisu 152, 119–134.

Heikkala, J., Ilmanen, K. & Koski, P. Liikunnan kansalaistoiminta – muutokset, merkitykset ja reunaehdot. Liikuntatieteellisen seuran julkaisu nro 152. Helsinki 2000, 127-131.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. painos. Tammi. Helsinki.

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA 2002. JHS 152 Prosessien kuvaaminen.

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA 2007. Tietojärjestelmän vaatimusten määrittely.

Jyväskylän kaupunki, 2005. Liikuntapalvelujen kalvosarja, Juoperi, M.

Jyväskylän kaupunki, 2008. Avustusohjeet hakijoille.

Jyväskylän kaupunki, 2009. Avustushakemuslomake.

Jyväskylän kaupunki, 2009. Jyväskylän Kaupunginhallituksen pöytäkirja 19.1.2009.

Jyväskylän kaupunki, 2009. Jyväskylän kaupungin tuottavuusohjelma.



Jyväskylän kaupunki, 2009. Seurafoorumin kalvosarja.

Jyväskylän kaupunki, 2010. Sivistyspalvelujen avustustyöryhmän muistion liite.

Jyväskylän kaupunki, 2010. Seuratapaamisen muistio.

Jyväskylän kaupunki, 2010. Liikuntapalvelujen prosessit – kaavio.

Jyväskylän kaupunki, 2010. Liikuntapalvelujen wiki osoitteessa:  
<http://10.192.88.30/mediawiki/index.php/Etusivu>. Luettu 10.1.2011

Jyväskylän kaupunki, 2010. Varausyksikön muistion liite. Varausyksikön toimintasuunnitelma.

Jyväskylän Kaupunki, 2010. Sähköinen avustushakulomake osoitteessa:  
<http://www3.jkl.fi/lomakkeet/avustus/lomake.html>. Luettu 9.3.2011.

Jyväskylän kaupunki, 2010. Talousarvio 2011, taloussuunnitelma 2011 – 2013.

Koski, P. & Heikkala J. Suomalaisten urheiluorganisaatioiden muutos, lajiliitot professionaalistumisen prosessissa. Jyväskylän yliopisto, Liikunnan sosiaalitieteiden laitos, tutkimuksia 63, 1998.

Opetusministeriö 2007. Liikunta valintojen virrassa, kansallista liikuntaohjelmaa valmisteleavan toimikunnan väliraportti. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2007:13.

Opetusministeriö 2010. Liikuntatoimi tilastojen valossa, perustilastot vuodelta 2008  
Opetusministeriön julkaisuja 2010:8. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto 2010.

Puronaho, K. 1995. Miksi sijoittaa liikuntaan? Ajankohtainen tietopaketti liikunnan päättäjille. Suomen Urheilun ja Liikunnan julkaisu.

Puronaho, K. 2006. Liikuntaseurojen lasten ja nuorten liikunnan markkinointi. Tutkimus lasten ja nuorten liikunnan tuotantoprosessista, resursseista ja kustannuksista. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Rissanen, Pekka. 2005 Kansalaistoimintakin markkinoistuu. *Liikunta&Tiede* 3/2005.

Saarela-Kinnunen, Maria & Eskola, Jari 2001: Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus? Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I - Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 158-169.

Stakes, 2002. Sosiaali- ja terveydenhuollon käsitteitä tietojärjestelmien suunnittelua varten.

Yin, R. 1994. *Case study research: Design and methods*. Beverly Hills, CA: Sage Publishing.

## **Liitteet**

- Liite 1 avustushakulomakelomake 2009
- Liite 2 sähköisen avustushakulomakkeen suunnitelma
- Liite 3 sähköinen toiminta-avustushakulomake 2010
- Liite 4 sähköinen kohdeavustuslomake 2010



JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI

Sivistyspalvelut

## AVUSTUSHAKEMUS 2009

Saapumispäivä

\_\_\_ / \_\_\_ 20\_\_\_

Hakemusnumero

<b>HAKEMUKSEN KOHDE</b>	
Kansalaistoiminta <input type="checkbox"/> Kulttuuri <input type="checkbox"/> Liikunta <input type="checkbox"/> Nuoriso <input type="checkbox"/>	
<b>AVUSTUSTYYPPI</b>	
Toiminta-avustus <input type="checkbox"/> Kohdeavustus <input type="checkbox"/>	
<b>AVUSTUSTA HAKEVA YHDISTYS / YHTEISÖ / RYHMÄ</b>	
Nimi _____	Y-tunnus _____
Kotipaikka _____	Rekisteröimisvuosi _____
Sähköposti _____	Rekisterinumero _____
www-osoite _____	Tilikausi _____
<b>YHTEYSHENKILÖ / YKSITYINEN AVUSTUKSEN HAKIJA</b>	
Nimi _____ Asema yhdistyksessä _____	
Jakeluosoite _____	
Postinumero ja –toimipaikka _____	
Puhelin _____	Sähköposti _____
Hakijan ammatti _____	Hakijan syntymävuosi _____
<b>HAETTAVA SUMMA (euroa)</b>	
Toiminta-avustus _____	Kohdeavustus _____
<b>TOIMINTA-AVUSTUKSEEN YHDISTYKSEN TOIMINNAN TARKOITUS/ KOHDE-AVUSTUKSEEN AVUSTUKSEN KÄYTTÖTARKOITUS</b>	

YHDISTYKSEN / AVUSTUSKOHTTEEN TALOUSARVIO					
Menot			Tulot		
1. Palkat ja palkkiot	_____		1. Jäsenmaksut/ Osallistumismaksut	_____	
2. Tiedotus	_____		2. Lipputulot	_____	
3. Tarvikkeet	_____		3. Myyntitulot	_____	
4. Tilakustannukset	_____		4. Kaupungin avustus	_____	
5. Kuljetukset	_____		5. Muut avustukset	_____	
6. Muut	_____		6. Muu rahoitus	_____	
<b>Yhteensä</b>	_____		<b>Yhteensä</b>	_____	
MUUT RAHOITTAJAT JA AVUSTUKSET, JOTKA KOHDENTUVAT HAKUVUODELLE					
YHDISTYKSEN JÄSENMAÄRÄ JA JÄSENMAKSUT					
	Kansalaistoiminta ja Kulttuuri, naiset/miehet	Liikunta naiset / miehet	Nuoriso naiset / miehet	Jäsenmaksut / € / jäsen	Jäsenmaksu- tulot/ vuosi
alle 19 v.	_____	/	/		
19 - 28 v.	/	/	/		
29 v. ja yli	/	/	/		
Yhteensä	/	/	/		
JÄSENYYYDET YHDISTYKSISSÄ JA KESKUSJÄRJESTÖISSÄ					

**LIITTEET**     Talousarvio                       Toimintasuunnitelma  
 Avustuksen käyttösuunnitelma (kohdeavustus)     Muu liite \_\_\_\_\_

Paikka ja aika \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Nimenselvennys \_\_\_\_\_

Jyväskylän kaupunki  
Sivistyspalvelut/kirjaamo  
Postiosoite: PL 341  
40101 Jyväskylä  
Käyntiosoite: Kilpisenkatu 1 40100  
Jyväskylä  
Puhelinvaihe: 014 266 0000  
[Sivistystoimi.kirjaamo@jkl.fi](mailto:Sivistystoimi.kirjaamo@jkl.fi)

Yhdistyksen ja yhteyshenkilön yhteystiedot  saa  ei saa julkaista Jyväskylän kaupungin internet-sivuilla.

Luonnolliselle henkilölle myönnettyä avustusta koskevat päätöstiedot  saa  ei saa julkaista Jyväskylän kaupungin internet-sivuilla (saaja, käyttötarkoitus, summa)

Lomakkeen tiedot talletetaan Jyväskylän kaupungin avustusrekisteriin. Luonnollisen henkilön ollessa hakijana voi hän tarkistaa rekisterissä olevat tietonsa ottamalla yhteyttä sivistyspalvelujen kirjaamoon (henkilötietolaki L 523/1999)

## Liite 2

### S HK INEN AVUSTUSHAKEMUS / toiminta-avustus

HAKEMUKSEN KOHDE: valittava KANSALAISTOIMINTA tai KULTTUURI tai LIIKUNTA tai NUORISO  
AVUSTUSTYYPPI: valittava TOIMINTA-AVUSTUS tai KOHDEAVUSTUS

#### Toiminta-avustus

[1.] REKISTER ITY YHDISTYS

1.1. Rekister idyn yhdistyksen

**nimi**

**kotipaikka**

**sähköposti**

**www-osoite**

**Y-tunnus**

**tilikausi**

**rekisteröimisvuosi ja rekisterinumero**

2.2. Yhteyshenkil n

**nimi**

Asema yhdistyksess : **puheenjohtaja, sihteeri, rahastonhoitaja, muu**

**osoite, postinumero ja -toimipaikka**

**puhelin**

**sähköposti**

2.3. Haettava summa

2.4. -

2.5. -

2.6. Muut rahoittajat ja muut haettavat, haetut ja saadut avustukset

2.7. J senm r

2.8. J senmaksu

2.9. J senyydet yhdistyksiss ja keskusj rjest iss

#### LIITTEET

Yhdistyksen ja yhteyshenkil n tiedot **saa julkaista / ei saa julkaista** Jyv skyl n kaupungin internet-sivuilla

### S HK INEN AVUSTUSHAKEMUS / kohdeavustus / yhteis

HAKEMUKSEN KOHDE: valittava KANSALAISTOIMINTA tai KULTTUURI tai LIIKUNTA tai NUORISO  
AVUSTUSTYYPPI: valittava TOIMINTA-AVUSTUS tai KOHDEAVUSTUS

Kohdeavustus (onko liikunnassa ja nuorisossa?)

AVUSTUKSEN HAKIJA: valittava [2.] YHDISTYS, YHTEIS , (TY )RYHM tai [3.] YKSITYINEN

[2.] YHDISTYS, YHTEIS , (TY )RYHM

2.1. Yhdistyksen, yhteis n tai ty ryhm n

**nimi**

**kotipaikka**

**sähköposti**

**www-osoite**

**Y-tunnus**

**tilikausi ?**

Rekister idyn yhdistyksen **rekisteröimisvuosi ja rekisterinumero**

2.2. Yhteyshenkil n

**nimi**

Asema yhdistyksess : **puheenjohtaja, sihteeri, rahastonhoitaja, muu**

**osoite, postinumero ja -toimipaikka**

**puhelin**

**sähköposti**

2.3. Haettava summa

2.4. Avustuksen käyttötarkoitus / Selvitys avustuksen käyttötarkoitus

2.5. Avustuskohteen talousarvio

Menot

**Palkat ja palkkiot**

**Tiedotus**

**Tarvikkeet**

**Tilakustannukset**

**Kuljetukset**

**Muut kulut**

Yhteensä

Tulot

**Jäsenmaksut**

**Lipputulot**

**Myyntitulot** (uusi)

**Kaupungin avustus**

**Muut avustukset**

**Muu rahoitus**

Yhteensä

2.6. Muut rahoittajat ja muut haettavat, haetut ja saadut avustukset

2.7. Jäsenmaksu

2.8. Jäsenmaksu

2.9. Jäsenyydet yhdistyksissä ja keskusjärjestöissä

LIITTEET

Yhdistyksen ja yhteyshenkilön tiedot saa / ei saa julkaista Jyväskylän kaupungin internet-sivuilla

## SISÄLLYSLUETTELO / AVUSTUSHAKEMUS / kohdeavustus / yksityinen

[3.] YKSITYINEN

3.1. -

3.2. Avustuksen hakija

**Nimi**

**Osoite, postinumero ja -toimipaikka**

**Puhelin**

**Sähköposti**

**www-sivut**

**Ammatti**

**Syntymävuosi**

3.3. Haettava summa

3.4. Avustuksen käyttötarkoitus / Selvitys avustuksen käyttötarkoitus

3.5. Avustuskohteen talousarvio

Menot

**Palkat ja palkkiot**

**Tiedotus**

**Tarvikkeet**

**Tilakustannukset**

**Kuljetukset**

**Muut kulut**

Yhteensä

Tulot

**Jäsenmaksut** (poistettava?)

**Lipputulot**

**Myyntitulot** (uusi)

**Kaupungin avustus**

**Muut avustukset**

**Muu rahoitus**

Yhteens

3.6. Muut rahoittajat ja muut haettavat, haetut ja saadut avustukset

3.7. -

3.8. -

3.9. J senyydet yhdistyksiss ja keskusj rjest iss

LIITTEET

Luonnolliselle henkil lle my nnetty avustusta koskevat p t stiedot **saa / ei saa** julkaista internetiss (saaja,

k ytt tarkoitus, summa).

Lomakkeen tiedot talletetaan Jyv skyl n kaupungin avustusrekisteriin. Luonnollisen henkil n ollessa hakijana

h n voi tarkistaa rekisteriss olevat tietonsa **sivistyspalvelujen kirjaamossa??** (henkil tietolaki L

523/1999)

Liite 3



# Sähköinen avustushakemus: kulttuuri, nuoriso, liikunta, kansalaistoiminta

Ohje: Aloita täyttäminen ylhäältä ja jatka kohta kohdalta lomaketta alaspäin. Näin välttyt täyttämästä kohtia, joita sinun ei tarvitse täyttää...

Lähetä

Tyhjennä

Alku

Hakemuksen kohde

Kansalaistoiminta

Avustustyyppi

Toiminta-avustus

Hakijana

Näkyvä, jos valittu kansalaistoiminta/kulttuuri -> kohdeavustus

Valitse

Yhdistyksen tiedot

\*Näkyvä, jos valittu mikä tahansa muu kuin Kansalaistoiminta tai Kulttuuri-> Kohdeavustus-> Yksityshenkilö

Yhdistyksen tyyppi

Ei näytetä toiminta-avustuksissa. Vain kohde-avustus -> kulttuuri/kansalaistoiminta/nuoriso

Valitse

Rekisteröidyn yhdistyksen rekisteröitymisvuosi(ei pakollinen) ja rekisterinumero

JA

Yhdistyksen Y-tunnus\*

Nimi \*

Kotipaikka\*

Sähköpostiosoite\*

Www-osoite

Tilikausi\*

Yhdistyksen toiminnan tarkoitus\*

Vain toiminta-avustus

Jatka

Yhteys henkilön tiedot / Avustuksen hakija

Nimi\*

Asema yhdistyksessä\*

\* Vain jos EI yksityinen hakija

Valitse  jos muu, mikä?:

Osoite, postinumero ja -toimipaikka\*

Puhelin\*

Sähköpostiosoite\*

Www-sivut

\* Vain jos yksityinen hakija

Ammatti\*

\* Vain jos yksityinen hakija

Syntymävuosi\*

\* Vain jos yksityinen hakija

Jatka

Haettavan avustuksen tiedot

Haettava summa\*

Avustuksen käyttötarkoitus

\* Vain kohdeavustus

Voit myös ladata liitteenä.... Liite -kohdassa (myöhemmin)

Yhdistyksen / Avustuskohteen talousarvio\*

**Menot \***

Palkat ja palkkiot

Tiedotus

Tarvikkeet

Tilakustannukset

Kuljetukset

Muut

Yhteensä \*  \* Laskee automaattisesti yhteen

**Tulot\***Jäsenmaksut / Osallistumismaksut  \* Ei yksityiselläLipputulot Myyntitulot Kaupungin avustus Muut avustukset Muu rahoitus Yhteensä\*  \* Laskee automaattisesti yhteen

Muut rahoittajat ja saadut avustukset, jotka kohdentuvat hakuvuodelle

Yhdistyksen jäsenmäärä\*

Ei yksityishenkilön avustus

\* kun Kulttuuri tai Nuorisio, niin näkyy:

Alle 19-vuotiaat: tytöt/naiset , pojat/miehet 19-29-vuotiaat: tytöt/naiset , pojat/miehet Yli 29-vuotiaat: tytöt/naiset , pojat/miehet 

Yhdistyksen jäsenmäärä\*

Ei yksityishenkilön avustus

\* kun Liikunta, niin näkyy:

Alle 19 -vuotiaat: tytöt/naiset , pojat/miehet Yli 19 -vuotiaat: tytöt/naiset , pojat/miehet 

\* Lasketaan tytöt ja pojat yhteen ja laitetaan tietokantaan

Yhdistyksen jäsenmaksut\*

\* Ei yksityishenkilön avustus

€/Jäsen/vuosi

Jäsenmaksutulot/vuosi €, vain numeroita!!!

Jäsenyydet yhdistyksissä ja keskusjärjestöissä\*

 Jatka

Liitteet

\* Kelpaavat vain pdf, jpg ja png. maksimikoko 2 Mb/tiedosto (mieluummin pienempiä)

Avustuksen käyttötarkoituksiin:

 Avustuksen käyttötarkoituksiin toimitetaan postitse\* Vain kohde-avustus

Toimintasuunnitelmaliiite:

 Toimintasuunnitelma toimitetaan postitse\* Vain toiminta-avustus

Talousarvioliite:

 Talousarvio toimitetaan postitse

Muu liite:

Muu liite toimitetaan postitse

Postitse lähetettävät liitteet osoitteella: Jyväskylän kaupunki, Sivistyspalvelut, PL 341, 40101 Jyväskylä

Jatka

Luvat

Yhdistyksen ja yhteyshenkilön tiedot

saa julkaista

ei saa julkaista

Jyväskylän kaupungin internet-sivuilla

Luonnolliselle henkilölle myönnettyä avustusta koskevat päätöstiedot

saa julkaista

ei saa julkaista

Jyväskylän kaupungin internet-sivuilla (saaja, käyttötarkoitus, summa).

Lomakkeen tiedot talletetaan Jyväskylän kaupungin avustusrekisteriin.

Luonnollisen henkilön ollessa hakijana hän voi tarkistaa rekisterissä olevat tietonsa ottamalla yhteyttä sivistyspalvelujen kirjaamoon (henkilötietolaki L 523/1999).

Lähetä

Tyhjennä

# Sähköinen avustushakemus: kulttuuri, nuoriso, liikunta, kansalaistoiminta

Ohje: Aloita täyttäminen ylhäältä ja jatka kohta kohdalta lomaketta alaspäin. Näin välttyt täyttämästä kohtia, joita sinun ei tarvitse täyttää...

Lähetä

Tyhjennä

Alku

Hakemuksen kohde

Liikunta

Avustustyyppi

Kohdeavustus

Hakijana

Näky, jos valittu kansalaistoiminta/kulttuuri -> kohdeavustus

Valitse

Yhdistyksen tiedot

\*Näky, jos valittu mikä tahansa muu kuin Kansalaistoiminta tai Kulttuuri-> Kohdeavustus-> Yksityshenkilö

Yhdistyksen tyyppi

Ei näytetä toiminta-avustuksissa. Vain kohde-avustus -> kulttuuri/kansalaistoiminta/nuoriso

Valitse

Rekisteröidyn yhdistyksen

rekisteröitymisvuosi(ei pakollinen) ja

rekisterinumero

JA

Yhdistyksen Y-tunnus\*

Nimi \*

Kotipaikka\*

Sähköpostiosoite\*

Www-osoite

Tilikausi\*

Yhdistyksen toiminnan tarkoitus\*

Vain toiminta-avustus

Jatka

Yhteys henkilön tiedot / Avustuksen hakija

Nimi\*

Asema yhdistyksessä\*

\* Vain jos EI yksityinen hakija

Valitse  jos muu, mikä?:

Osoite, postinumero ja -toimipaikka\*

Puhelin\*

Sähköpostiosoite\*

Www-sivut

\* Vain jos yksityinen hakija

Ammatti\*

\* Vain jos yksityinen hakija

Syntymävuosi\*

\* Vain jos yksityinen hakija

Jatka

Haettavan avustuksen tiedot

Haettava summa\*

Avustuksen käyttötarkoitus

\* Vain kohdeavustus

Voit myös ladata liitteenä.... Liite -kohdassa (myöhemmin)

Yhdistyksen / Avustuskohteen talousarvio\*

**Menot \***

Palkat ja palkkiot

Tiedotus

Tarvikkeet

Tilakustannukset

Kuljetukset

Muut

Yhteensä \*  \* Laskee automaattisesti yhteen

**Tulot\***Jäsenmaksut / Osallistumismaksut  \* Ei yksityiselläLipputulot Myyntitulot Kaupungin avustus Muut avustukset Muu rahoitus Yhteensä\*  \* Laskee automaattisesti yhteen

Muut rahoittajat ja saadut avustukset, jotka kohdentuvat hakuvuodelle

Yhdistyksen jäsenmäärä\*

Ei yksityishenkilön avustus

\* kun Kulttuuri tai Nuoriso, niin näkyy:

Alle 19-vuotiaat: tytöt/naiset , pojat/miehet 19-29-vuotiaat: tytöt/naiset , pojat/miehet Yli 29-vuotiaat: tytöt/naiset , pojat/miehet 

Yhdistyksen jäsenmäärä\*

Ei yksityishenkilön avustus

\* kun Liikunta, niin näkyy:

Alle 19 -vuotiaat: tytöt/naiset , pojat/miehet Yli 19 -vuotiaat: tytöt/naiset , pojat/miehet 

\* Lasketaan tytöt ja pojat yhteen ja laitetaan tietokantaan

Yhdistyksen jäsenmaksut\*

\* Ei yksityishenkilön avustus

 €/Jäsen/vuosi Jäsenmaksutulot/vuosi €, vain numeroita!!!

Jäsenyydet yhdistyksissä ja keskusjärjestöissä\*

 Jatka

Liitteet

\* Kelpaavat vain pdf, jpg ja png. maksimikoko 2 Mb/tiedosto (mieluummin pienempiä)

Avustuksen käyttötarkoitusliite:

 Avustuksen käyttötarkoitus toimitetaan postitse\* Vain kohde-avustus

Toimintasuunnitelmaliiite:

 Toimintasuunnitelma toimitetaan postitse\* Vain toiminta-avustus

Talousarvioliite:

 Talousarvio toimitetaan postitse

Muu liite:

Muu liite toimitetaan postitse

Postitse lähetettävät liitteet osoitteella: Jyväskylän kaupunki, Sivistyspalvelut, PL 341, 40101 Jyväskylä

Jatka

Luvat

Yhdistyksen ja yhteys henkilön tiedot

saa julkaista

ei saa julkaista

Jyväskylän kaupungin internet-sivuilla

Luonnolliselle henkilölle myönnettyä avustusta koskevat päätöstiedot

saa julkaista

ei saa julkaista

Jyväskylän kaupungin internet-sivuilla (saaja, käyttötarkoitus, summa).

Lomakkeen tiedot talletetaan Jyväskylän kaupungin avustusrekisteriin.

Luonnollisen henkilön ollessa hakijana hän voi tarkistaa rekisterissä olevat tietonsa ottamalla yhteyttä sivistyspalvelujen kirjaamoon (henkilötietolaki L 523/1999).

Lähetä

Tyhjennä