

Case Study

Jak zdalnie i w sposób centralny zarządzać wynajmem obiektów sportowo-rekreacyjnych?



Wdrożenie Systemu Obsługi
Rezerwacji Obiektów Sportowych
w Urzędzie Miasta Rzeszowa





„System Obsługi Rezerwacji Obiektów Sportowych to praktyczna platforma, na której dostępnych jest na ten moment ponad 40 obiektów sportowych, a w planach jest dodanie kolejnych, funkcjonujących na terenie Rzeszowa i będących w zarządzaniu Urzędu Miasta i podległych mu jednostek. Stanowi ważny krok w kierunku cyfryzacji infrastruktury sportowej. Z jednej strony jest udogodnieniem dla mieszkańców miasta, zainteresowanych korzystaniem z obiektów umożliwiających aktywność fizyczną. Z drugiej jest praktycznym narzędziem ułatwiającym zarządzanie halami, boiskami, stadionami czy basenami i ocenę stopnia obłożenia oraz eksploatacji na podstawie przejrzystych raportów.”



Jarosław Gutowski

Dyrektor Wydziału Sportu i Rekreacji Urzędu Miasta Rzeszowa

Wyzwania

- Tradycyjne rejestry wynajmu obiektów sportowych prowadzone w formie ksiąg papierowych.
- Brak bieżącej i pełnej informacji na temat wykorzystania ośrodków rekreacji i sportu na terenie miasta.
- Brak komunikacji skierowanej do mieszkańców na temat istniejących obiektów sportowych.

Efekty

- Elektroniczna cykliczna rezerwacja obiektów sportowo-rekreacyjnych i jednorazowa z opcją e-płatności.
- Kompletnie statystyki dotyczące rezerwacji i wykorzystania poszczególnych obiektów.
- Dostęp dla mieszkańców do listy wszystkich obiektów sportowych z opcją ich rezerwacji.

Profil Klienta

Urząd Miasta Rzeszów

Urząd Miasta Rzeszów to jednostka organizacyjna odpowiedzialna za realizację zadań wpisanych w działalność samorządu terytorialnego. Jako instytucja administracji publicznej odpowiada za bieżące zarządzanie sprawami miasta i obsługę mieszkańców. Do jej obowiązków należy również zarządzanie dużą ilością obiektów sportowo-rekreacyjnych funkcjonujących na jej terenie funkcjonujących na podlegającym jej terenie. Mówimy tutaj o obiektach, takich jak boiska, korty tenisowe, sale gimnastyczne czy Orliki, z których na co dzień korzystają mieszkańcy danej miejscowości.



Urząd Miasta Rzeszów

Wynajem obiektów sportowych dokonywany w tradycyjny sposób jest złożoną i czasochłonną procedurą, obciążającą każdą ze stron – administratorów i mieszkańców. Ponadto nie daje nadrzędnym podmiotom odpowiedzialnym za zarządzanie ośrodkami sportowo-rekreacyjnymi informacji na temat ich obłożenia i zysków. Tą tradycyjną metodę zarządzania można w dużym stopniu usprawnić, poprzez cyfryzację usługi wynajmu z możliwością dopełnienia formalności online. Tak zrobił Urząd Miasta Rzeszowa, uruchamiając System Obsługi Rezerwacji Obiektów Sportowych, który przynosi wiele korzyści mieszkańcom, administratorom obiektów i jednostkom nadrzędnym – Wydziałowi Sportu i Rekreacji oraz Wydziałowi Edukacji.

Wyzwania

Zarządzanie wynajmem, monitorowanie wykorzystania i utrzymanie stanu użyteczności ośrodków sportowo-rekreacyjnych stanowi często wyzwanie dla jednostki administracji publicznej, administratorów poszczególnych obiektów i mieszkańców.

Wymaga ona dopełnienia wielu formalności od zweryfikowania dostępności obiektu, poprzez jego rezerwację w oparciu o umowę, aż po płatność. Wynajem w tradycyjnej formie jest więc obciążeniem dla zarządców obiektów, jak i samych mieszkańców zmuszonych osobiście dopełniać wszelkich związanych z tym formalności. Dodatkowym utrudnieniem jest brak aktualnych i kompletnych danych na temat obłożenia obiektami przez mieszkańców, którzy często nie posiadają pełnej informacji o ilości i dostępności ośrodków sportowo-rekreacyjnych na terenie miasta czy gminy.

01.

Wynajem obiektów prowadzony w oparciu o papierowe rejestry.

02.

Brak bieżącej informacji o stopniu zainteresowania obiektami.

03.

Brak możliwości kontroli stopnia eksploatacji obiektów.

04.

Utrudnienia w komunikacji z mieszkańcami o dostępności obiektów.

Dlatego zdecydowano o stworzeniu centralnej platformy z informacją o ośrodkach sportowo-rekreacyjnych dostępnych na terenie Rzeszowa, która ułatwiłaby zarządzanie ich wynajmem, tak administratorom, jak i mieszkańcom. Z założenia miała ona zapewniać jednostce administracji publicznej dostęp do statystyk dotyczących zajętości ośrodków, jednocześnie oferując mieszkańcom możliwość wyszukiwania obiektów, przeglądania kalendarzy dostępności oraz dokonywania rezerwacji jednorazowych, dla których dostępna jest opcja płatności, oraz cyklicznych.

Oczekiwania

Poszukiwano rozwiązania, które pozwoli na cyfryzację infrastruktury sportowej poprzez automatyzację procedury najmu i związanej z tym płatności, a także weryfikacji efektów.

01.

Jedno centralne miejsce

informacji o działających ośrodkach sportowo-rekreacyjnych.

02.

Możliwość zdalnego

dokonywania rezerwacji i uiszczenia płatności online.

03.

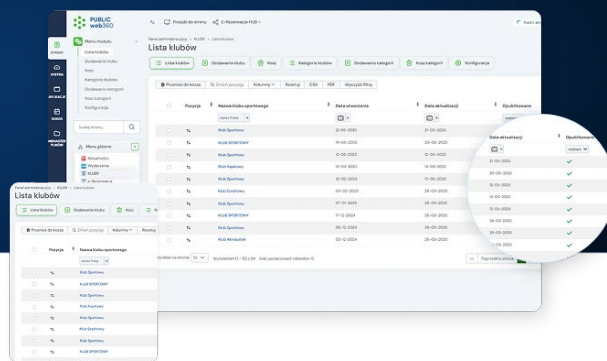
Dostęp do statystyk

i raportów dotyczących obłożenia i wynajmu obiektów sportowych.

Rekomendacja

Jako odpowiedź na potrzeby przedstawione przez Urząd Miasta Rzeszowa zaproponowaliśmy wdrożenie Systemu Obsługi Rezerwacji Obiektów Sportowych, który jest rozwiązaniem możliwym do uruchomienia w stosunkowo krótkim czasie dzięki ustandaryzowanemu procesowi wdrożenia.

System Obsługi Rejestracji Obiektów Sportowych składa się z portalu głównego stanowiącego zaawansowaną wyszukiwarkę wszystkich dostępnych obiektów sportowych możliwych do wynajęcia, a także serwisów internetowych jednostek administrujących obiektami z przypisanymi mapami i kalendarzami oraz listami dyscyplin sportowych oferowanych w każdym z obiektów, wraz z możliwością dokonania rezerwacji jednorazowej lub cyklicznej oraz uiszczenia płatności drogą elektroniczną.



Realizacja

Wdrożenie rozwiązania poprzedził cykl spotkań z przedstawicielami Wydział Sportu i Rekreacji, Wydział Edukacji oraz Działu Informatycznego. Pozwoliły one lepiej zrozumieć potrzeby poszczególnych stron i doprecyzować oczekiwania jednostki w zakresie rozwiązania do zarządzania ośrodkami sportowo-rekreacyjnymi, jak i monitorowania wykorzystania konkretnych obiektów przez mieszkańców.

Na podstawie informacji zebranych podczas rozmów z pracownikami Wydział Edukacji Urzędu Miasta Rzeszowa uruchomione zostały serwisy szkół, a w oparciu o informacje pozyskane z Wydział Sportu i Rekreacji powstał serwis SportowyRzeszów.pl, który ułatwia mieszkańcom wyszukiwanie klubów sportowych dostępnych w mieście. Witryny dla obu wymienionych grup funkcjonują w ramach struktury multiportalowej Systemu Obsługi Rezerwacji Obiektów Sportowych, jako kanały komunikacji z mieszkańcami. Ponadto stworzono moduł rezerwacji, który pozwala definiować obiekty, zarządzać kalendarzami rezerwacji, a także obsługą ich statusów.



„Platforma umożliwia automatyczne uzupełnianie większości danych w umowie, wykorzystując zapisany w systemie szablon dokumentu oraz dane wprowadzone podczas rejestracji przez mieszkańca bądź firmę, a następnie wydruk, wysyłanie powiadomień e-mailowych oraz sms-owych dotyczących wynajmowanych obiektów, a także dokonywanie płatności online.”



Maciej Pieczko

Kierownik Projektu, OPTeam

W praktyce System Obsługi Rejestracji Obiektów Sportowych dzieli się na dwie części:



panel HUB działa jako centralna warstwa administracyjna,

która konsoliduje dane z pozostałych portali i definiuje jednolite zasady, standardy oraz ustawienia obowiązujące w portalach jednostek.



panele administracyjne

jednostek ośrodków sportowych służące do zarządzania obiektami.

HUB:



serwis zbiorczy,

wyszukiwarka jednostek i obiektów możliwych do rezerwacji.



panel

dla pracowników miasta z dostępem do zbiorczych statystyk i raportów.



szablon umowy

wynajmu obiektów sportowych przez mieszkańców.



„W ramach platformy na portalu HUB agregowane są wszystkie serwisy ośrodków sportowo-rekreacyjnych, dzięki czemu mieszkańcy w jednym miejscu mają możliwość odnalezienia interesującego ich obiektu. Korzystając w tym celu z wyszukiwarki dostępnej na froncie portalu zbiorczego, mogą filtrować po rodzaju obiektu, dyscyplinie sportowej, wolnych terminach oraz przeglądać obiekty na mapie. Stworzony moduł Klubów Sportowych pozwala wyświetlać informacje dotyczące poszczególnych klubów, przypisanych do konkretnych kategorii. Również w tym przypadku istnieje możliwość filtrowania dostępnych klubów poprzez wybór kategorii oraz przeglądanie obiektów na mapie.”



Maciej Stanisławczyk

Business Development Manager

Korzyści

W efekcie zrealizowanego projektu powstał portal **SportowyRzeszów.pl**, który zapewnia korzyści każdej ze stron: mieszkańcom miasta i okolic, właścicielom ośrodków i zarządzającym obiektami, pracownikom jednostki administracji publicznej.

Portal posiada takie sekcje, jak aktualności sportowe, kalendarz wydarzeń sportowych, kluby sportowe, możliwość rezerwacji obiektów. Zbudowany na bazie Systemu Obsługi Rezerwacji Obiektów Sportowych stał się centralnym miejscem informacji o ośrodkach sportowo-rekreacyjnych.



Mieszkańcy Rzeszowa i okolic

Możliwość wyszukiwania obiektów sportowych, przeglądania kalendarzy dostępności tych obiektów, a także dokonania rezerwacji.



Właściciele (zarządcy) obiektów

Łatwiejsze zarządzanie własnymi obiektami (np. sala gimnastyczna, Orlik itp.) i dostęp do danych na temat zajętości oraz wykorzystania obiektów.



Pracownicy administracji publicznej

Dostęp do raportów i statystyk, mówiących o ilości obiektów sportowych do rezerwacji, ich wykorzystaniu i obłożeniu w danym okresie itd.



Po wdrożeniu Systemu Obsługi Rejestracji Obiektów Sportowych nie ma już konieczności telefonowania w poszukiwaniu dostępnej hali czy sali, a potem przygotowania umowy i dokonywania opłaty czy przelewu. Dzięki scentralizowanej informacji o obiektach sportowych, możliwości ich wyszukiwania i rezerwowania online, a także wdrożonym płatnościami elektronicznym system pozwala na zdalną realizację zdecydowanej większości czynności, redukując potrzebę osobistej wizyty jedynie do niezbędnych przypadków.

System został bardzo pozytywnie przyjęty zarówno przez zarządzających i administrujących obiektami, jak i samych mieszkańców. Tylko we wrześniu za jego pośrednictwem zarezerwowano 491 godzin zajęć na obiektach sportowych. Potwierdza to, że możliwość rezerwacji obiektu sportowego za pośrednictwem portalu sportowyrzeszow.pl i systemu e-rezerwacje stała się ułatwieniem dla mieszkańców miasta, którzy chętnie skorzystają z obiektów sportowych na terenie Rzeszowa.

47wdrożonych
jednostek**81**obiektów
w ramach jednostek**78**wdrożonych
klubów sportowych

Portal nie tylko stanowi kanał komunikacji, ale również narzędzie do zarządzania poszczególnymi obiektami. Dzięki temu władze miasta i Wydziału Sportu i Rekreacji oraz Wydziału Edukacji mają uproszczoną możliwość monitorowania obiektów, którymi dysponują – ile z nich jest najmowanych, ile zarabia na sobie, a ile nie generuje zysków. Możliwość komercyjnego wykorzystania obiektów stwarza dodatkowe źródło finansowania prac renowacyjnych. Już teraz korzystają z tego szkoły, które dzięki wynajmie przestrzeni sportowej, zarabiają na jej utrzymanie i modernizację.



„System e-rezerwacji obiektów sportowych działa m.in. w hali sportowej przy I LO, gdzie prowadzone są zajęcia taneczne, treningi koszykówki czy piłki siatkowej. Mieszkańcy korzystają z niej siedem dni w tygodniu, a jej obłożenie jest na poziomie 95%. Dzięki środkom z tak częstego wynajmu możliwe stało się doposażenie hali i przeprowadzenie prac renowacyjnych, których częścią było stworzenie strefy chillout-u.”

**Piotr Wanat**

Dyrektor I Liceum Ogólnokształcącego w Rzeszowie



OPTeam S.A.

Tajęcina 113
36-002 Jasionka

tel. 17 867 21 00
email: opteam@opteam.pl



opteam.pl

