

# Yhteisten asiakaspalvelupisteiden tilamitoitusperiaate

17.3.2022

# Johdanto: yhteisen asiakaspalvelupisteen tilatarpeen määrittely ja tilojen mitoittaminen

Toimitilahankkeiden avuksi on luotu excel-työkalu alustavan tilaohjelman laadintaan. Työkalussa käytettäviä tilojen mitoituksen laskentaperiaatteita on avattu omassa dokumentissaan: *Yhteisten asiakaspalvelupisteiden tilamitoitusperiaate*

Alustavan tilaohjelman tarkoituksena on toimia lähtökohtana toimitilahankkeissa asiakaspalvelun tilatarpeiden mitoituksessa. Työkalu soveltuu apuvälineeksi isojen (L) sekä keskikokoisten (M) yhteisten asiakaspalvelupisteiden mitoittamiseen. Asiakaspalvelun toimintaa, tiloja ja kokoluokkia on avattu tarkemmin erillisessä konseptissa: *Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti (kevät 2022)*.

## Työkalu ja sen käyttö pähkinänkuoressa

Tilaohjelmatyökaluun syötetään paikallinen käyntiasioinnin kävijämääräennuste, jonka pohjalta työkalu laskee alustavan tilaohjelman asiakaspalvelutiloille automaattisesti. Tilaohjelma viimeistellään hankkeen paikallisten osapuolten kanssa paikallisen tilanteen näkökulmasta keskustellen.

Laskennassa käytetään perusoletuksina yksityiskohtaisempia tietoja kunkin organisaation asiakkaista ja palvelutilanteista (mm. ajanvarausten ja etäpalvelun osuus, ryhmäkoot, palvelukestot). Tämä tieto on jo

kerätty valtakunnallisella tasolla syksyllä 2021. Vaikka paikallinen asiakaskunta ja palvelukulttuuri voi erota valtakunnallisesta näkemyksestä, toimivat valtakunnalliset tiedot riittävän suunta-antavina oletuksina. Työkalun ennustama tilaohjelma vaatii kuitenkin aina paikallista keskustelua ja arviointia.

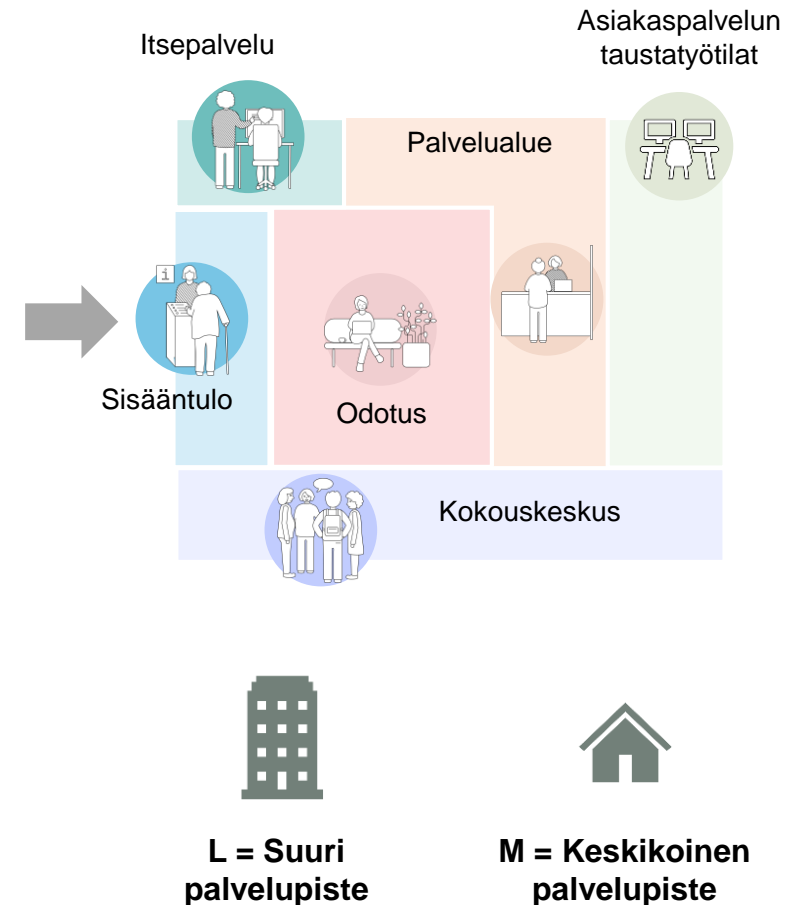
Hankkeissa työkalua voidaan käyttää kahteen eri käyttötarkoitukseen:

1. Tila- ja neliömäärän alustavaan arviointiin esimerkiksi tarveselvitysvaiheessa.
2. Kehitystarpeen arviointiin: Nykyisen tilakannan ja tulevaisuuden arvioidun tilatarpeen erotuksen määrittämiseen.

Suunnittelun näkökulmasta tilaohjelmatyökalu mahdollistaa myös erilaisten vaihtoehtojen ja skenaarioiden tarkastelun, toiminnan ja tilatarpeiden muutosten vaikutusten tarkastelun sekä resurssien käytön tehostamispotentiaalin tunnistamisen.

Syksyn 2021 tietopyynnön tuloksia on avattu tarkemmin erillisessä raportissa (*Virastojen asiakaspalvelutoiminnan määrällinen ja laadullinen kehittymisanalyysi 2021-11-26*). Laskennan kannalta oleelliset luvut on kuitenkin poimittu ja esitetty tässä dokumentissa.

## Yhteisen asiakaspalvelun tila-alueet



# Yhteisen asiakaspalvelupisteen tilatarpeen määrittelyn vaiheet

Oheisessa taulukossa on esitetty yhteisten asiakaspalvelupisteiden tilaohjelman tilatarpeen määrittelyn päävaiheet. Toimitilahankkeen alustava tilaohjelma laaditaan erillisen ohjeistetun excel-työkalun avulla, joka toimii välineenä alla olevissa vaiheissa 1 ja 2.

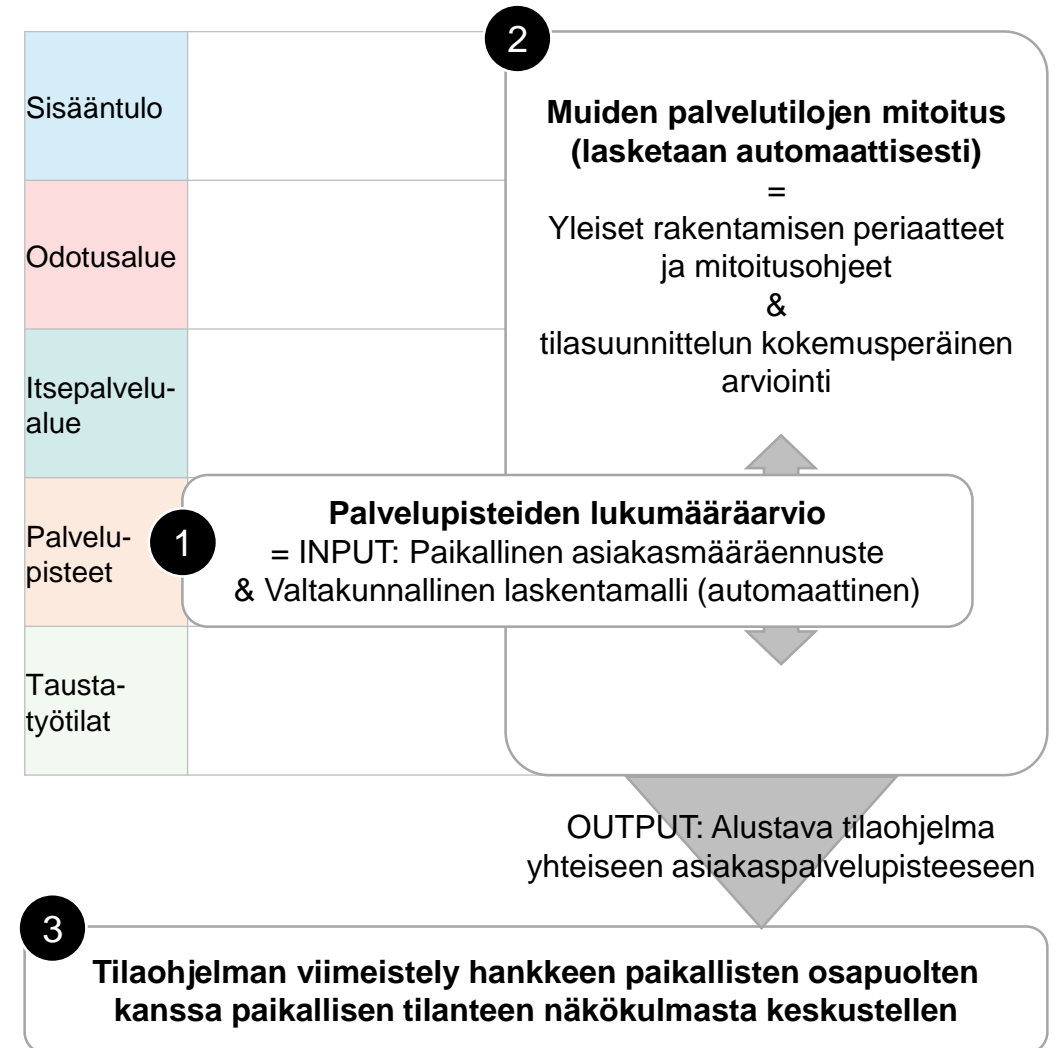
Tilojen mitoitus syntyy kolmivaiheisen määrittelyn kautta:

**(1) PALVELUPISTEIDEN LUKUMÄÄRÄ:** Ensinnäkin lasketaan tarvittavien palvelupisteiden lukumäärä. Excel-työkalu laskee tämän automaattisesti kun siihen syötetään palvelutilat. Laskentaa varten tarvitaan kaksi asiaa:

- a. **Ennuste käyntiasiakkaiden viikoittaisesta lukumäärästä** jokaisen organisaation osalta → tämä tieto tulee kerätä mitoitettavan toimipaikan osalta.
  - Huom. Asiakasmääräarviota tehtäessä on huomioitava **asiakaskysynnän kehittyminen alueella** sekä käsillä olevan yhteisen **asiakaspalvelupisteen rooli** suhteessa muihin asiakaspalvelupisteisiin (kasvaako / väheneekö asiakasmäärä tässä pisteessä)
- b. **Yksityiskohtaisempi tieto asiakkaista ja palvelutilanteista** (mm. ajanvarausten ja etäpalvelun osuus, ryhmäkoot, palvelukestot) → tämä tieto on jo kerätty valtakunnallisella tasolla syksyllä 2021 ja laskennassa hyödynnetään tätä. Vaikka paikallinen asiakaskunta ja palvelukulttuuri voi erota valtakunnallisesta näkemyksestä, toimivat valtakunnalliset tiedot riittävänä suunta-antavina oletuksina.

**(2) MUIDEN PALVELUTILOJEN MITOITUS:** Seuraavaksi mitoitetaan **muut asiakaspalveluun tarvittavat tilat:** sisäänvalo, odotuksen ja itsepalvelun sekä taustatyötilat. Näiden tilojen mitoitus pohjautuu 1. vaiheessa laskettuun palvelupisteiden määrään ja asiakasvirtaan. Nämä mitoitukset on tehty hyödyntämällä yleisiä rakentamisen periaatteita ja mitoitusohjeita sekä tilasuunnittelun kokemusperäistä arviointia. Excel-työkalu laskee tämänkin vaiheen automaattisesti.

**(3) TILAHOJELMAN JATKOKEHITTÄMINEN** Näin saatua alustavaa tilaohjelmaa tulee **käsitellä toimitilahankkeen osapuolten kanssa** yhdessä ja luoda hankkeelle **varsinainen tilaohjelma keskustelun kautta**. Vertailua nykyisiin palvelutiloihin voi tehdä, pitäen kuitenkin mielessä että uutta tilaohjelmaa ollaan luomassa tulevaisuuden tarpeisiin.



# Yhteisten asiakaspalvelupisteiden mitoitusperiaatteet

Oheisessa taulukossa on esitetty yhteisten asiakaspalvelupisteiden tilaohjelmaan kuuluvat tila-alueet, yksittäiset tilat sekä niiden mitoitusperiaatteet.

Palvelupisteiden lukumäärälaskennan pääperiaatteet on esitetty seuraavilla sivulla.

Julkinen vyöhyke	m2 / tila	Mitoitus	Mitoitusperiaate	
<b>Sisääntulo</b>				
Itsepalvelualue	Aula	2	2 m2/asiakas	Palvelupisteiden lukumäärä. Mitoituksen tulee olla tarkoituksenmukainen. Mitoitus perustuu olettamukseen, että sisääntulossa tapahtuu myös mahdollinen jonotus vastaanottopisteille ja muita tukitiloja.
	Vastaanottopiste / palveluinfo	8	10 palvelupistettä/tila	Palvelupisteiden määrän mukaan. Pyöristettynä alaspäin. Mitoitus mahdollistaa suljetumman tiskipisteen tarvittavalle henkilömäärälle. Sisältää myös taustatyötilan tarvittaessa.
	Vartijointi	8,5	1 per sisääntulo	Sisääntulojen määrä. Mitoitus sama kuin pieni työhuone.
	Turvatakastustila	8,5	1 per sisääntulo	Sisääntulojen määrä. Mitoitus sama kuin pieni työhuone. Kokoluokka ja toiminnot tulee arvioida hankekohtaisesti.
	Lomakepiste	9	1 kappale per tila.	Sisältää lomakepöydät ja lomakeseinämän
	Asiakaspäätteet	2		Määrän arvio perustuu: Itsepalvelupisteen asiakasvirran ja palvelutapahtuman keston kertolaskuun aukioloaikojen puitteissa.
<b>Odotusalue</b>				
	Odotustila, neuvontapisteet	2	2 m2/asiakas	Arvioitu asiakastilassa odottavien asiakkaiden lukumäärä. Pyöristettynä ylöspäin.
	Pistäytymistilat	2,25	30 asiakasta/tila	Arvioitu asiakastilassa odottavien asiakkaiden lukumäärä. Vähintään 2 kpl.
	Odotusalueen tukitilat	2	20m2+5 m2/25 odottavaa asiakasta.	Tarkoituksenmukainen mitoitus ja tilojen monipuolisuus. Mitoitusarvio perustuu kokemuspohjaiseen tilasuunnitteluun.
	<i>Vaatesäilytys ja vaunuparkki</i>			
	<i>Wc:t ja lastenhoitopiste</i>		25 asiakasta per tila	Vähintään 2 esteetöntä WC:tä.
	<i>Vesi- ja kahvipiste</i>			
	<i>Lasten leikkipiste</i>			
	Monitoimialue			Hankekohtainen tarvepäätos. Määrä ja laajuus riippuu odottavien henkilöiden määrästä.
<b>Palvelupisteet</b>				
	Noutopisteet	3,5		Hankekohtainen tarvepäätos.
	Sermirakenteiset palvelupisteet	6		Määrän arvio perustuu: Palvelupisteelle ohjattavan asiakasvirran ja palvelutapahtuman keston kertolaskuun aukioloaikojen aikana. Suhdeluku tulee arvioida hankekohtaisesti.
	Huonerakenteiset palvelupisteet	8,5		Määrän arvio perustuu: Palvelupisteelle ohjattavan asiakasvirran ja palvelutapahtuman keston kertolaskuun aukioloaikojen puitteissa. Suhdeluku tulee arvioida hankekohtaisesti.
	Etäpalveluhuoneet	6		Määrän arvio perustuu: Etäpalvelupisteelle ohjattavan asiakasvirran ja palvelutapahtuman keston kertolaskuun aukioloaikojen puitteissa.
	Turvahuoneet	8,5		Määrän arvio perustuu: Turvahuoneeseen ohjattavan asiakasvirran ja palvelutapahtuman keston kertolaskuun aukioloaikojen puitteissa.
	Neuvotteluhuoneet	16		Määrän arvio perustuu: Neuvotteluhuoneeseen ohjattavan asiakasvirran ja palvelutapahtuman keston kertolaskuun aukioloaikojen puitteissa.
<b>Sisäinen vyöhyke</b>				
	Asiakaspalvelun taustatyötilat			Henkilökuntaa 1,3-kertaisesti palvelupisteiden (turva-, neuvotteluhuoneiden, palvelupisteiden ja noutopisteiden) lukumäärä. Max. 70 % asiakaspalvelijoiden määrästä. <b>Määrä tulee arvioida hankekohtaisesti ja huomioida tiloissa työskentelevät muut henkilöt.</b>
	Avoin toimistotila	5	50 % työpisteistä	
	Suljettava toimistotila	6	50 % työpisteistä	Yksi tila 8 työpistettä kohden.
	Pistäytymistila	5	4 työpistettä/tila	

# Palvelupisteiden määrälaskennan perusperiaate

Yhden yhteisten asiakaspalvelupisteen tilatarve lasketaan kaikkien **toimijoiden paikallisten** käyntiasioinnin **määräennusteiden** pohjalta.

Syksyn 2022 tietopyynnön pohjalta saadut **taustaolettamukset** ohjaavat laskentaa (ks. tarkempi erittely sivulta 7 alkaen)

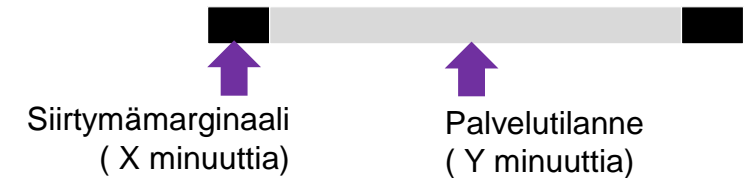
(Palvelutilanteiden määrä) x (Tilanteen keskim. kesto + Marginaali)

Palveluaika, jolloin tilat ovat käytössä

**Esim.**  $\frac{100 \text{ asiakasta / pv} \times 30 \text{ min per asiakas}}{\text{Palvelua tarjolla 7 tuntia}} = \text{n. 7 palvelupistettä}$

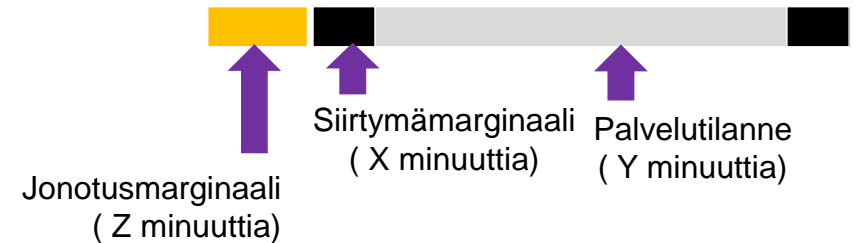
Mitä paremmin asiakasohjaus ja asiakaspalvelijoiden siirtyminen ja tilojen käyttäjän vaihtaminen onnistuvat, sitä pienemmät marginaalit voivat olla.

## PALVELU AJANVARAUKSELLA



Tilanteen kokonaiskesto = X+Y

## PALVELU SPONTAANISTI



Tilanteen kokonaiskesto = X+Y+Z

# Esimerkki tilatarpeesta yhteisessä asiakaspalvelupisteessä, Case Lahti

Oheinen esimerkki tilatarpeesta on laskettu Lahden palvelupisteen osalta alustavasti kahdella oletuksella:

Vasemman puoleinen tilaohjelma kertoo tilatarpeen oletetulla keskimääräisellä asiakasvirralla.

Oikein puoleinen tilaohjelma arvioi tilatarpeen oletetulla maksimiasiakasvirralla.

CASE: LAHTI, asiakasmäärä keskimäärin					
Julkinen vyöhyke	m2 total	m2 à	lkm	Asiakasmäärä tilassa	
<b>Sisääntulo</b>					
Aula	44	2	22		
Vastaanottopiste / palveluinfo	16	8	2		
Vartijointi	8,5	8,5	1		
Turvataarkastustila	8,5	8,5	1		
<b>Total</b>	<b>77,0</b>				
<b>Itsepalvelualue</b>					
Lomakepiste	9	9	1		
Asiakaspäätteet	2	2	1		
<b>Total</b>	<b>11,00</b>				
<b>Odotusalue</b>					
Odotustila, neuvontapisteet	40	2	20	20 hlöä	
Pistäytymistilat	2,5	2,5	1		
Odotusalueen tukitilat <i>Vaatesäilytys ja vaunuparkki</i> <i>Wc:t ja lastenhoitopiste</i> <i>Vesi- ja kahvipiste</i> <i>Lasten leikkipiste</i>	25	5	1	20 hlöä	
Monitoimialue	0	0	0		
<b>Total</b>	<b>67,5</b>				
<b>Palvelupisteet</b>					
Noutopisteet	4	3,5	1		
Sermirakenteiset palvelupisteet	39	6	7		
Huonerakenteiset palvelupisteet	55	8,5	7		
Etäpalveluhuoneet	30	6	5		
Turvahuoneet	9	8,5	1		
Neuvotteluhuoneet	32	16	2		
<b>Total</b>	<b>164,8</b>		<b>22</b>		
<b>Sisäinen vyöhyke Työpisteitä</b>					
Asiakaspalvelun taustatyötilat				<b>16</b>	
Avoin toimistotila	45	5	9	8,05	
Suljettava toimistotila	48,3	6	2	8,05	
Pistäytymistila	25	5	5		
<b>Total</b>	<b>118,30</b>				
Primäärikäytävät ja väliseinät	<b>146,2</b>		25 %		
Hyötyala	<b>438,6</b>				
Huoneistoala	<b>584,7</b>				

CASE: LAHTI, maksimiasiakasmäärä					
Julkinen vyöhyke	m2 total	m2 à	lkm	Asiakasmäärä tilassa	
<b>Sisääntulo</b>					
Aula	48	2	24		
Vastaanottopiste / palveluinfo	16	8	2		
Vartijointi	8,5	8,5	1		
Turvataarkastustila	8,5	8,5	1		
<b>Total</b>	<b>81,0</b>				
<b>Itsepalvelualue</b>					
Lomakepiste	9	9	1		
Asiakaspäätteet	2	2	1		
<b>Total</b>	<b>11,00</b>				
<b>Odotusalue</b>					
Odotustila, neuvontapisteet	44	2	22	22 hlöä	
Pistäytymistilat	2,5	2,5	1		
Odotusalueen tukitilat <i>Vaatesäilytys ja vaunuparkki</i> <i>Wc:t ja lastenhoitopiste</i> <i>Vesi- ja kahvipiste</i> <i>Lasten leikkipiste</i>	25	5	1	22 hlöä	
Monitoimialue	0	0	0		
<b>Total</b>	<b>71,5</b>				
<b>Palvelupisteet</b>					
Noutopisteet	4	3,5	1		
Sermirakenteiset palvelupisteet	42	6	7		
Huonerakenteiset palvelupisteet	60	8,5	7		
Etäpalveluhuoneet	36	6	6		
Turvahuoneet	9	8,5	1		
Neuvotteluhuoneet	32	16	2		
<b>Total</b>	<b>178,0</b>		<b>24</b>		
<b>Sisäinen vyöhyke Työpisteitä</b>					
Asiakaspalvelun taustatyötilat				<b>17</b>	
Avoin toimistotila	45	5	9	8,4	
Suljettava toimistotila	50,4	6	2	8,4	
Pistäytymistila	25	5	5		
<b>Total</b>	<b>120,40</b>				
Primäärikäytävät ja väliseinät	<b>154,0</b>		25 %		
Hyötyala	<b>461,9</b>				
Huoneistoala	<b>615,9</b>				

Palvelupisteiden  
määrälaskenta tarkemmin

# Periaate, jolla tietyt palvelutilanteet ohjautuvat tiettyihin palvelutiloihin

Palvelutilanteet ohjautuvat laskennallisesti tiettyihin palvelutilatyyppeihin alla esitettyjen kriteerien mukaan. Kiteytys kriteereistä on oheisessa taulukossa, toimijakohtaiset tarkemmat taustaluvut on esitetty seuraavilla sivuilla.

- **ETÄPALVELUHUONEESEEN** ohjautuu kaikista asiakaspalvelijaa tarvitsevista käyntiasiakkaista se osuus, jonka on arvioitu tulevaisuudessa toteutettavan **etäpalveluna**. Esim. jos yhteensä 100 käyntiasiakkaasta arvioidaan 20 % toteutettavan etäpalveluna, kohdistuu etäpalveluhuoneeseen 20 asiakasta
- **NEUVOTTELUTILAAN** ohjautuu kaikista asiakaspalvelijaa tarvitsevista asiakkaista se osuus, jonka on arvioitu tarvitsevan **kasvokkain palvelua** ja tapaamisessa on yhteensä vähintään **5 henkilöä**.
- **TURVAHUONEESEEN** ohjautuu kaikista asiakaspalvelijaa tarvitsevista asiakkaista se osuus, jonka on arvioitu **tarvitsevan turvahuonetta** tapaamiseen
- **Palvelupisteeseen** ohjautuu kaikista asiakaspalvelijaa tarvitsevista asiakkaista se osuus, jonka on arvioitu tarvitsevan **kasvokkain palvelua** ja tapaamisessa on yhteensä **enintään 4 henkilöä**. Palvelupisteet voivat käytännössä olla sermi- tai huonerakenteisia, mutta näiden kahden tilatyypin välinen suhde ratkaistaan tapauskohtaisen arvion perusteella kussakin hankkeessa.
- **ITSEPALVELUPISTEeseen** ohjautuu kaikista itsepalvelua tarvitsevista asiakkaista se osuus, jonka on arvioitu tarvitsevan itsepalveluun varattua **asiakaspäättä**.
- **DOKUMENTTIEN NOUTO/JÄTTÖPISTEeseen** ohjautuu kaikista itsepalvelua tarvitsevista asiakkaista se osuus, jonka on arvioitu vain **jättävän dokumentteja**.
- **JONOON** ohjautuu kaikista ilman ajanvarausta eli spontaanisti tulleista asiakkaista ne  **jotka eivät sillä hetkellä mahdu palvelupisteisiin**. Ajanvarausasiakkailla jonotusaika on lyhyempi.

	palvellaan etänä	itsepalveluna					
	1	palvellaan kasvokkain			5	6	7
PALVELU-TILANTEEN KRITEERIT JOILLA SE OHJAUTUU TIETTYYN TILAAN	Asiakaspalvelija JA etäyhteydellä	Asiakaspalvelija JA kasvokkain JA vähintään 5 hlö	Asiakaspalvelu JA kasvokkain JA max 4 hlö JA turvahuone	Asiakaspalvelija JA kasvokkain JA max 4 hlö JA palvelupiste	Itsepalvelu JA itsepalvelupiste	Itsepalvelu JA käyttää nouto/jättöpistettä	Asiakaspalvelija JA kasvokkain (jonotus)
Etäpalveluhuone	↓						
Neuvottelutila	←	↓					
Turvahuone			↓				
Palvelupiste			←	↓			
Itsepalvelupiste				←	↓		
Nouto/jättöpiste					←	↓	
Jono							←



# Asiakastarpeiden valtakunnalliset taustaoletukset toimijoittain

Alla olevassa taulukossa on esitetty valtakunnalliset taustaoletukset kunkin toimijan asiakasvirran tarpeiden jakautumisesta eri muuttujien suhteen. Arviot muuttujista ovat tulevaisuutta koskevia (vuotta 2030 tai 2025 riippuen siitä kumman tulevaisuusarvion toimija antanut). Nämä arvot toimivat oletusarvoisina lukuina edellisellä sivulla esitettyyn periaatteeseen, jolla tietyntilaiset palvelutilanteet ohjataan tietyntilaisiin tiloihin.

Tilaohjelmatyökalun tekemä laskenta painottaa palvelutilanteiden ominaisuuksia suhteessa kunkin toimijan paikallisen asiakasvirtaan. *Esim. jos yksittäisellä toimijalla on suhteessa hyvin iso käyntiasiakasmäärä ja sen palvelutapahtumista iso osa on vähintään 5 hlö, kasvattaa tämä laskennallisesti neuvottelutilojen tarvetta.*

## KÄYTETYT LYHENTEET

- KELA - Kansaneläkelaitos
- VERO - Verohallinto
- DVV - Digi- ja väestötietovirasto
- MML - Maanmittauslaitos
- OA & EV - Oikeusapu ja edunvalvonta
- POLIISI - Poliisi (lupahallinto)
- UO - Ulosottolaitos
- MIGRI - Maahanmuuttovirasto
- RISE - Rikosseuraamusviraston yhdyskuntaseuraamustoimistot
- AVI - Aluehallintovirastot
- TE - Työ- ja elinkeinotoimistot

	Kuinka iso osa kaikista käyntiasiakkaista tarvitsee...		Kuinka iso osa kaikista käyntiasiakkaista palvelee...		Kuinka iso osa tapaamisista on kooltaan...		Kuinka iso osa kaikista käyntiasiakkaista tarvitsee...		Kuinka iso osa kaikista käyntiasiakkaista saapuu...	
	Asiakaspalvelijaa	Itsepalvelua	Kasvokkain	Etäyhteydellä	Max 4 hlö	Väh. 5 hlö	Turvahuone	Palvelupiste	Ennakkovarauksella	Spontaanisti
AVI	80 %	20 %	5 %	95 %	99 %	1 %	20 %	80 %	80 %	20 %
DVV	97 %	3 %	99 %	1 %	90 %	10 %	0 %	100 %	95 %	5 %
ELY	70 %	30 %	5 %	95 %	40 %	60 %	1 %	99 %	90 %	10 %
KELA	97 %	3 %	100 %	0 %	100 %	0 %	0 %	100 %	6 %	94 %
MIGRI	100 %	0 %	50 %	50 %	89 %	11 %	0 %	100 %	95 %	5 %
MML	90 %	10 %	70 %	30 %	100 %	0 %	0 %	100 %	50 %	50 %
OA / EV	100 %	0 %	100 %	0 %	100 %	0 %	0 %	100 %	90 %	10 %
POLIISI	95 %	5 %	90 %	10 %	100 %	0 %	5 %	95 %	80 %	20 %
RISE	100 %	0 %	85 %	15 %	97 %	3 %	1 %	99 %	95 %	5 %
TE	90 %	10 %	75 %	25 %	95 %	5 %	1 %	99 %	90 %	10 %
UO	100 %	0 %	100 %	0 %	100 %	0 %	60 %	40 %	40 %	60 %
VERO	100 %	0 %	50 %	50 %	90 %	10 %	0 %	100 %	90 %	10 %

# Marginaalit ja muita oletuksia

Edellä olevaa Case Lahden esimerkkiä laskettaessa, on tilaohjelmatyökalussa käytetty seuraavia parametreja.

**KESKIMÄÄRÄINEN TEHOLLINEN PALVELUAIKA** jolloin palvelutilat ovat palvelutapahtumien käytössä (aukioloaika miinus hukka-aika): **6,5 tuntia päivässä** → *mitä isompi luku, sitä pienempi on tilantarve*

**PARAMETRI X: SIIRTYMÄMARGINAALI** eli Asiakaspalvelijan keskimääräinen siirtymäaikamarginaali per fyysinen palvelutilanne (parametri X) → *mitä isompi luku, sitä isompi on tilantarve*

- Etäpalveluhuone: **5 min**
- Neuvottelutila: **5 min**
- Turvahuone: **5 min**
- Palvelupiste: **5 min**
- Itsepalvelupiste: **0 min**
- Nouto/jättöpiste: **0 min**

**PARAMETRI Z: JONOTUSMARGINAALI** Keskimääräinen jonotusaika spontaanille asiakkaalle → *mitä isompi luku, sitä isompi on tilantarve*

- Etäpalveluhuone: **8 min**
- Neuvottelutila: **8 min**
- Turvahuone: **10 min**
- Palvelupiste: **10 min**
- Itsepalvelupiste: **0 min**
- Nouto/jättöpiste: **0 min**

**PARAMETRI Y: PALVELUTILANTEEN KESTO** ks. seuraava sivu Keskimääräinen palvelutilanteen kesto eri palvelupisteillä → *mitä isompi luku, sitä isompi on tilantarve*

(Palvelutilanteiden määrä) x (Tilanteen keskim. kesto + Marginaali)

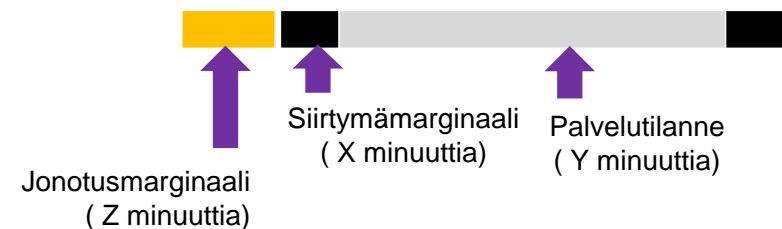
Palveluaika, jolloin tilat ovat käytössä

## PALVELU AJANVARAUKSELLA



Tilanteen kokonaiskesto = X+Y

## PALVELU SPONTAANISTI



Tilanteen kokonaiskesto = X+Y+Z

# Palvelutilanteiden keston valtakunnalliset taustaoletukset toimijoittain (parametri Y)

Ohessa on esitetty valtakunnalliset taustaoletukset kunkin toimijan erilaisten palvelutapaamisten kestoista. Arviot kestoista ovat tulevaisuutta (vuotta 2030 tai 2025) koskevia. Esitettyjen lukujen lähtötiedot on esitetty liitteenä seuraavilla sivuilla.

Tilaohjelmatyökalun tekemä laskenta painottaa palvelutilanteiden kestoja suhteessa kunkin toimijan paikallisen asiakasvirtaan. *Esim. jos yksittäisellä toimijalla on suhteellisesti hyvin iso käyntiasiakasmäärä ja sen palvelutapahtumat ovat pitkiä, kasvattaa tämä laskennassa käytettävää palvelutapahtumien keskimääräistä pituutta. Mitä pidempiä tapaamiset ovat, sitä enemmän palvelupisteitä vastaavasti tarvitaan tietyn asiakasvirran palvelemiseen.*

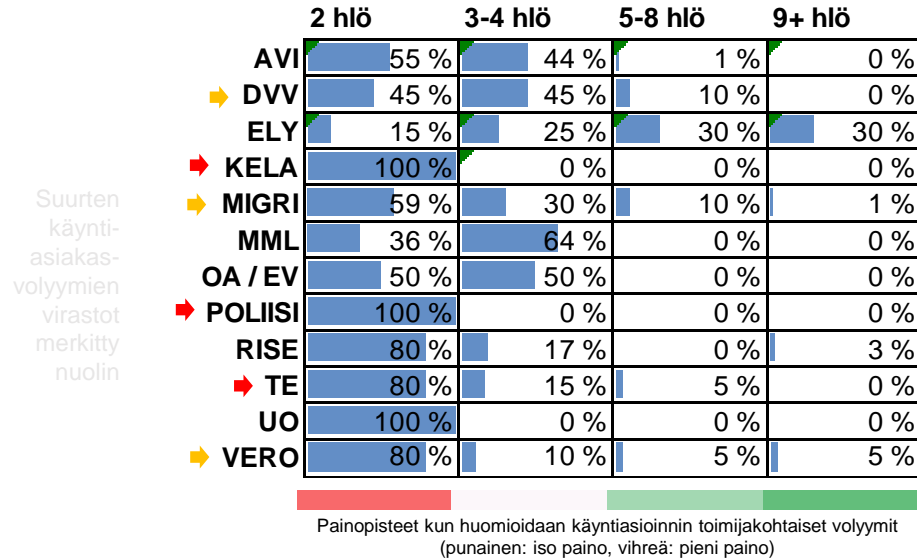
YHDEN TAPAAMISEN  
KESTO  
TAPAAMISTILATYYPEIT  
TÄIN min

Logiikka eri palvelutapahtumien kestojen määrittämiseksi

	Etäpalvelupiste	Neuvottelu- huone	Turvahuone	Palvelupiste	Itsepalvelupiste
	Painotettu keskiarvo muista tiloista kasvokkaisista palvelutilanteista	Kaikki yli 5 hlö palvelutilanteet	Kaikki 2-4 hlö palvelutilanteet	Kaikki 2-4 hlö palvelutilanteet	<i>Kestoarvio johdettu 0-15 min 2 hengen asiakaspalvelutilanteista</i>
AVI	30	45	30	30	8
DVV	15	16	15	15	17
ELY	90	94	84	84	11
KELA	10	0	10	10	8
MIGRI	59	90	55	55	0
MML	22	0	22	22	21
OA / EV	82	0	82	82	10
POLIISI	13	0	13	13	12
RISE	73	120	71	71	0
TE	34	63	32	32	14
UO	23	0	23	23	18
VERO	14	45	11	11	10

# LIITE: taustaa tietopyynnöstä syksyiltä 2021 - Palvelukohtaamisten kestot ja henkilömäärät käyntiasioinnissa

## PALVELUKOHTAAMISTEN KOKONAISHENKILÖMÄÄRÄT



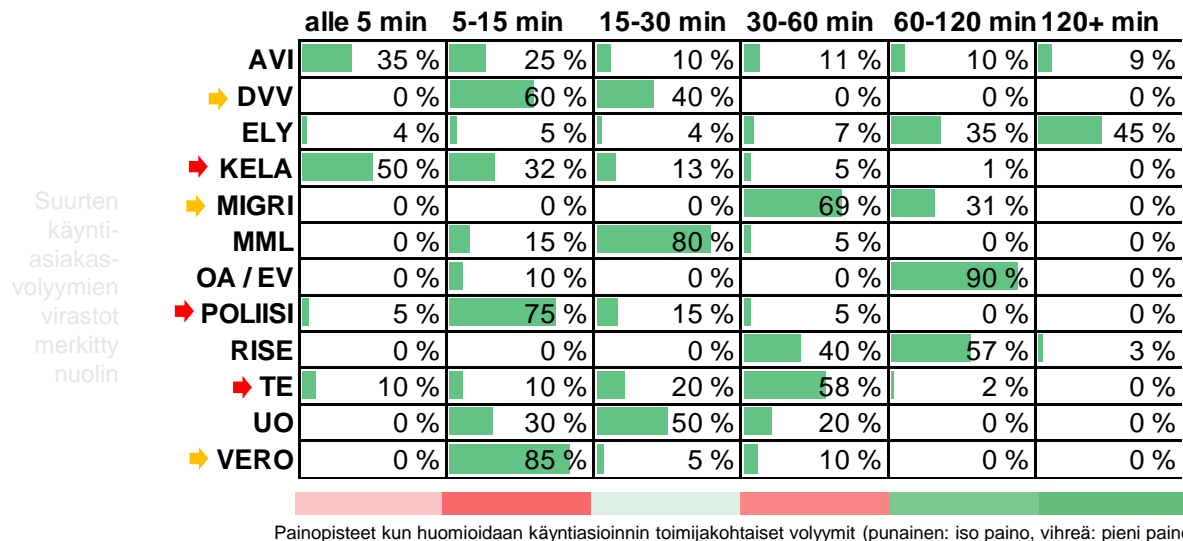
## Keskeisiä huomioita

- Kokonaiskäyntiasiointivolyymejä tarkasteltaessa:
  - noin 85 % kaikista tapaamisista on **enintään 2 hengen** tapaamisia
  - noin 45 % tapaamisista kestää **enintään 15 minuuttia**,
  - 17 % tapaamista kestää **15-30 min**.
  - Jopa 34% kaikista asiakastapaamisista on **30-60 min** (volyymit syntyvät pääosin **TE-toimiston** asiakkaista)
- Valtaosalla kaikkien toimijoiden asiakastapaamisista on enintään neljän hengen tapaamisia. Vain ELY:llä sekä jonkin verran DVV:llä, Verolla ja Migrillä on yli 5 henkilön tapaamisia.

## Suurimpien käyntiasiakasvolyymin virastojen tapaamisprofiili:

- KELA: Kaikki 2 hengen tapaamisia. Kesto pääosin (82 %) 0-15 min; 14 % 15-30 min
- POLIISI: Kaikki 2 hengen tapaamisia. Kesto pääosin (75 %) 5-15 min; 15 % 15-30 min
- TE-toimistot: Pääosin (80%) 2 hengen tapaamisia. Kesto Pääosin 30-60 min (58 % tapaamista. Merkittävästi myös (40 %) 0-30 min tapaamisia

## PALVELUKOHTAAMISTEN KESTOT



## Yksityiskohtaisia nostoja

Pienikokoisia tapaamisia (2 hlö) ja lyhyitä (0-15 min) palvelukohtamisia seuraavilla virastoilla

- KELA, VERO, POLIISI

Pienikokoisia (2 hlö) ja keskipitkiä (15-30) min palvelukohtamisia

- DVV

Pienikokoisia (2 hlö) ja pitkiä (+30 min) palvelukohtamisia

- TE

Keskisuuria (2-4 hlö) ja lyhyitä (0-15 min) palvelukohtamisia

- AVI

Keskisuuria (2-4 hlö) ja keskipitkiä (15-30 min) palvelukohtamisia

- MML

Keskisuuria (2-4 hlö) ja pitkiä (+30 min)

- MIGRI

Suurikokoisia (+5 hlö) ja pitkiä (+30 min)

- ELY, RISE

# LIITE: taustaa tietopyynnöstä syksyiltä 2021 - Palvelukohtaamisten kestot ja henkilömäärät käyntiasioinnissa

	asiakas ja virkailija, yhteensä 2 henkilöä						asiakkaita, virkailijoita tai muita tahoja yhteensä 3-4 henkilöä					
	alle 5 min	5-15 min	15-30 min	30-60 min	60-120 min	120+ min	alle 5 min	5-15 min	15-30 min	30-60 min	60-120 min	120+ min
AVI	20 %	15 %	5 %	5 %	5 %	5 %	15 %	10 %	5 %	5 %	5 %	4 %
DVV		20 %	25 %					35 %	10 %			
ELY	1 %	2 %	1 %	1 %	5 %	5 %	1 %	1 %	1 %	2 %	10 %	10 %
KELA	50 %	32 %	13 %	5 %	1 %	0 %						
MIGRI				59 %						10 %	20 %	
MML		5 %	30 %	1 %				10 %	50 %	4 %		
OA / EV		10 %			40 %						50 %	
POLIISI	5 %	75 %	15 %	5 %								
RISE				40 %	40 %						17 %	
TE	10 %	10 %	20 %	40 %					15 %			
UO		30 %	50 %	20 %								
VERO		80 %						5 %	5 %			

	asiakkaita, virkailijoita tai muita tahoja yhteensä 5-8 henkilöä						asiakkaita, virkailijoita tai muita tahoja yhteensä 9+ henkilöä					
	alle 5 min	5-15 min	15-30 min	30-60 min	60-120 min	120+ min	alle 5 min	5-15 min	15-30 min	30-60 min	60-120 min	120+ min
AVI	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
DVV		5 %	5 %									
ELY	1 %	1 %	1 %	2 %	10 %	15 %	1 %	1 %	1 %	2 %	10 %	15 %
KELA												
MIGRI					10 %						1 %	
MML												
OA / EV												
POLIISI												
RISE												3 %
TE				3 %	2 %							
UO												
VERO				5 %						5 %		

# LIITE: taustaa tietopyynnöstä syksyltä 2021 - Asiakastapaamisten tilatarpeet käyntiasioinnissa

## 7) ASIAKASTAPAAMISTEN TILATARPEET

7a) Kuinka iso osa käyntiasiakstapaamisista keskimäärin voidaan / tulee toteuttaa...	Nykyhetki				2025				2030			
	Asiakas- palvelun yleistiloissa (info, aula, avoin palvelu- piste)	Palveluhuo- neessa tai puoli- avoimessa palvelu- pisteessä	Neuvottelut ilassa	Turva- huoneessa	Asiakas- palvelun yleistiloissa (info, aula, avoin palvelu- piste)	Palveluhuo- neessa tai puoli- avoimessa palvelu- pisteessä	Neuvottelut ilassa	Turva- huoneessa	Asiakas- palvelun yleistiloissa (info, aula, avoin palvelu- piste)	Palveluhuo- neessa tai puoli- avoimessa palvelu- pisteessä	Neuvottelut ilassa	Turva- huoneessa
AVI	30 %	50 %		20 %								
→ DVV		90 %	10 %		5 %	90 %	5 %		10 %	89 %	1 %	
ELY	34 %	5 %	60 %	1 %	36 %	2 %	60 %	1 %	38 %	1 %	60 %	1 %
→ KELA	5 %	95 %	0 %	0 %	5 %	95 %			5 %	95 %		
→ MIGRI	5 %	95 %	0 %	0 %	10 %	90 %	0 %	0 %	30 %	70 %	0 %	0 %
MML	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %
OA / EV	10 %	10 %	80 %	0 %	10 %	10 %	80 %	0 %	10 %	10 %	80 %	0 %
→ POLIISI	5 %	90 %		5 %	5 %	90 %		5 %	5 %	90 %		5 %
RISE	2 %	2 %	95 %	1 %	2 %	2 %	95 %	1 %	2 %	2 %	95 %	1 %
→ TE	20 %	74 %	5 %	1 %	25 %	64 %	10 %	1 %				
UO	5 %		35 %	60 %								
→ VERO		99 %	1 %			99 %	1 %			99 %	1 %	

Suurten  
käynti-  
asiakas-  
volyymien  
virastot  
merkitty  
nuolin