

Visuaaliset koordinaatit kuntoon

Vesa Ville Mattila



Kaikki kuvat © Jani Häkkinen



Tarina Maanmittauslaitoksen valtakunnallisen toimipisteverkoston uudistuksesta jatkuu. Asiakaspalvelutilojen konseptiuudistus näkyy jo. Uusi visuaalinen ilme tukee tilaa ja toimintaa yhdistelemällä luonnon ja huippuosaamisen elementtejä.

»Sisustusarkkitehti ja muotoilija **Yuki Aben** urakka Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelutilojen konseptiuudistuksessa alkoi ensimmäisestä hankkeeseen osallistuneiden osapuolten yhteiskokouksesta.

Pian mukaan tuli myös graafinen suunnittelija ja muotoilija **Anna Salonen**, jonka kanssa Abe ryhtyi hahmottelemaan konseptia tukevaa tilojen visuaalista ilmettä.

»Pääsimme jo varhaisessa vaiheessa osallistumaan brändin rakentamiseen ja miettimään sen ilmaisemista tilan ja grafiikan keinoin. Valittu visuaalinen yritys ilme tulee suoraan konseptiin määritellystä toiminnasta», Abe korostaa.

Arvoista ja mielikuvista lähtien

Suunnittelutyönsä pohjaksi Abe ja Salonen pohtivat perin pohjin Maanmittauslaitokseen liittyviä arvoja ja mielikuvia.

»Maanmittauslaitoksessa luonto yhdistyy huipputekniikkaan ja toimintaa pyörittää osaava ja luotettava henkilöstö. Asiakaspalvelutiloissa halusimme entistä enemmän tuoda esille nämä kolme elementtiä», Abe kertoo.

»Puiset kalusteet ja tilaelementit edustavat luontoa, valkoinen väri ja kartat huipputekniikkaa. Lisäksi tiloissa käytetään muun muassa lasia ja ilmavalokuvia», Salonen toteaa.

Tärkeintä oli luoda viihtyisiä ja toimivia tiloja työskennellä ja asioida.

Väripaletti pohjautuu karttoihin

Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelutilat kaikkialla Suomessa tunnistaa jatkossa julkisivun valomainoksesta sekä tyyli-tytelyn kartan ja Maanmittauslaitoksen logon sisältävästä ikkunateippauksesta. Samat elementit toistuvat ulko-ovea vastapäätä sijaitsevalla brändiseinällä, jossa

komeilee myös kyseisen toimiston kartta-koordinaatit LED-lampuista tehtynä.

»Brändiseinästä olemme erityisen iloisia ja ylpeitä», Abe ja Salonen sanovat.

»Värisävyt asiakaspalvelutilaan poimimme paljolti kartoista, siis Maanmittauslaitoksen omasta värimaailmasta. Mahdollisuuksia oli jopa runsaudenpulaan asti. Lopulta palettiin valikoitui harmaata, turkoosia, beigeä, valkoista ja vaaleaa puuta», Salonen selittää.

Turkoosi toimii huomiovärinä muuten melko vaaleasävyisessä kokonaisuudessa. Sitä käytetään esimerkiksi itsepalvelualueen lomakehyllyssä ja palvelualueen sermeissä.

»Turkoosi väri ohjaa asiakasta kohti konkreettisia toimintoja – joko omatoimiseen lomakkeiden täyttämiseen tai henkilökohtaiseen asiakaspalveluun», Abe mainitsee.

Kolme toiminnallista aluetta

Toiminnallisesti Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelutila koostuu kolmesta alueesta. Sisään astuessaan asiakas tulee itsepalvelualueelle. Sieltä hän löytää lomakkeet, esitteet, kartat, kirjat ja Maanmittauslaitoksen omia nettisivuja esittelevän pöydän.

Henkilökohtainen asiakaspalvelu keskittyy palvelualueelle, jossa hoidetaan valtaosa asioista yhden luukun periaatteen mukaisesti. Taustatyötilana toimivaan neuvotteluhuoneeseen tuodaan työläisimmät ja monimuotoisimmat palvelutilanteet.

Koska eri puolilla Suomea sijaitsevien Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelutilojen koot vaihtelevat, visuaaliset elementit ja kalusteet skaalautuvat tarpeen mukaan.

Asiakaspalvelutilojen lisäksi Maanmittauslaitos hyödyntää uutta visuaalista ilmettään muun muassa messuosastoilla, esitteissä ja kesäkuussa avautuvilla nettisivuilla (www.kirjaamisasiat.fi ja www.lagfart.fi). ■

Maanmittauslaitoksen uudistuksesta: Kontrakti 4/2008 ja 1/09, www.senaatti.fi - Toiminta - Työympäristökehittäminen - Toimipisteverkoston konseptointi.



Toimiva ja tyylikäs tila

Maanmittauslaitoksen Helsingin Pasilassa sijaitseva asiakaspalvelutila on konseptiuudistuksen pilottikohde. Siihen tuntuvat tyytyväisiltä sekä asiakkaat että henkilökunta.

»Maanmittauslaitos on tietoteknisesti yksi valtionhallinnon edelläkävijöistä. Siksi meille sopivat tällaiset modernin tyylikkäätilat, jotka heijastavat tehokkuutta ilman kylmyyden tunnetta», sanoo Helsingin Pasilassa sijaitsevan Uudenmaan maanmittauslaitoksen asiakaspalvelupäällikkö **Maija-Liisa Kallio-Sainio**.

Kallio-Sainio iloitsee erityisesti värien ja valojen luomasta raikkaudesta. Uudistetussa tilassa on myös entistä mukavampi työskennellä ja asioida, kun esimerkiksi myytävät tuotteet saadaan hyvin esille.

»Itsepalvelupuolen vahvistaminen helpottaa ja nopeuttaa niin meidän kuin asiakkaiden toimintaa. Työergonomisia yksityiskohtia vielä vähän hiomme aikaa myöten», Kallio-Sainio mainitsee.

Kyllä kelpaa asioida

Kaitsu Rautalin astuu aamutuimaan Pasilan asiakaspalvelutilaan tarkistamaan merikarttoja. Espoonlahden lähivedet ja karikot hän tietää tarkasti, mutta pidemmällä reissuilla on kartta tarpeen.

»Jo ulkona uudet ikkunateippaukset pistivät silmään, sisälle astuessani huomasi heti uusittujen tilojen valoisuuden. Kyllä täällä kelpaa käydä ostoksilla ja tuttuja tapaamassa», Rautalin tuumii.

»Ennen eläkkeelle siirtymistä painoin karttoja Karttakeskuksessa», Rautalin selittää. ■

