

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Muotoilun koulutusohjelma

Emmi Kuittinen

TOIMIVA OPASTE – Joensuun pääkirjaston opasteprojekti

Opinnäytetyö
Toukokuu 2016



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2016
Muotoilun koulutusohjelma

Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
+358 50 917 7201

Tekijä

Emmi Kuittinen

Nimeke

TOIMIVA OPASTE – Joensuun pääkirjaston opasteprojekti

Toimeksiantaja

Tiivistelmä

Opinnäytetyössä perehdytään opastejärjestelmiin ja niiden suunnitteluun. Graafisen suunnittelun lisäksi esille nousevat saavutettavuuden käsitteet. Työ on osa Joensuun pääkirjaston laajaa opasteprojektiä, jossa olen mukana graafisena suunnittelijana.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada parempi ymmärrys siitä, millainen on toimiva opaste. Halusin tietää, miten suunnittelemani opasteet on otettu kirjastolla vastaan. Saadakseni palautetta haastattelin kirjaston henkilökuntaa. Palautteen keruu toteutettiin teemahaastatteluina, jonka jälkeen analysoin palautteen sisällönanalyysin menettelytavoimin.

Haastatteluiden kautta saatu palaute oli pääosin positiivista. Palautteessa korostuu uusien opasteiden selkeys ja hyödyllisyys. Haastatteluissa mainitut heikkoudet koskevat jo suunnitteluvaiheessa tiedostettuja ongelmakohtia. Ajatuksena on, että haastattelujen pohjalta esiin tulleita havaintoja voidaan käyttää hyödyksi opasteiden jatkokehittämisessä.

Kieli

suomi

Sivuja 42

Liitteet 1

Asiasanat

opasteet, opastus, saavutettavuus, esteettömyys



THESIS
May 2016
Degree Programme in Design

Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
+358 50 917 7201

Author

Emmi Kuittinen

Title

FUNCTIONAL SIGN – Signage Project at Joensuu Main Library

Commissioned by

Abstract

This thesis focuses on signage systems and how to design them. The terms related to accessibility are brought up besides graphic design. This thesis is a part of a large signage project where the author worked as a graphic designer.

The goal of this thesis was to get better understanding of what is a functional sign. The aim was also to find out how the designed signage had been received at the library. To get feedback, the personnel of the library was interviewed. The feedback was collected with theme interviews and then analyzed by using content analysis.

The feedback from the interviews was mainly positive. The clarity and usefulness of the signage were highlighted in the feedback. The weaknesses mentioned in the feedback were issues which were already known in the planning phase. The idea is to develop the signage further by utilizing what was observed in the feedback.

Language

Finnish

Pages 42

Appendices 1

Keywords

signage, finding way, accessibility

Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Lähtökohdat.....	6
2.1	Taustaa.....	6
2.2	Viitekehys.....	6
2.3	Toiminta-asetelma.....	8
3	Opastejärjestelmien suunnittelu.....	9
3.1	Opastus ja opastejärjestelmät.....	9
3.2	Typografiset keinot.....	11
3.3	Värien käyttö.....	14
3.4	Kuvat ja infografiikka.....	16
3.5	Materiaalit ja valmistus.....	18
4	Opastuksen saavutettavuus.....	21
4.1	Käsitteet.....	21
4.2	Viestinnän esteettömyys.....	23
4.3	Ympäristön esteettömyys.....	23
5	Joensuun pääkirjaston opasteprojekti.....	25
5.1	Projektin kulku.....	25
5.2	Projektin tuotokset.....	26
6	Palaute.....	35
6.1	Suunnitelma ja menetelmät.....	35
6.2	Palautteen analysointi.....	36
7	Pohdinta.....	41
	Lähteet.....	43

Liite

Liite 1

Haastattelukysymykset

1 Johdanto

Olen ollut mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa laajaa opasteprojektia yhdessä Joensuun kaupungin pääkirjaston kanssa. Tarkoituksena on ollut luoda toimivia opasteita, joista on hyötyä käyttäjille, niin asiakkaille kuin henkilökunnalle. Projektin aikana olen useampaan otteeseen miettinyt, millainen hyvä opaste oikeastaan on, ja miten opasteen viestin saavutettavuutta voidaan tarkastella.

Opinnäytetyössäni keskityn opastejärjestelmiin, ja siihen mitä otetaan huomioon opasteita suunnitellessa. Käyn läpi tärkeitä osa-alueita opastejärjestelmiin ja opastuksen saavutettavuuteen liittyen ja perehdyn niihin. Esittelen sitten toteuttamani opasteprojektin poimien sen keskeisimmät opasteet. Tehdyn työn ja syvemmän teorian pohjalta olen tarkastellut suunnittelemani opasteita uudelleen ja lähtenyt selvittämään haastatteluiden kautta, mitä kirjaston henkilökunta ja muut käyttäjät ovat niistä mieltä. Halusin palautetta siitä, miten opasteet on otettu vastaan kirjastolla ja tietää onko niistä ollut selvää hyötyä entiseen verrattuna.

Lopuksi analysoin haastatteluiden kautta saamani palautteen osioissa keskittyen kunkin osion teemaan. Tämän jälkeen kirjoitan oppimani ja kokemani perusteella pohdinnan, jossa käyn läpi prosessin aikana havaitsemiani asioita. Kerron kuinka opasteprojekti ja tämä opinnäytetyö ovat kehittäneet minua ammatillisena osaajana.

2 Lähtökohdat

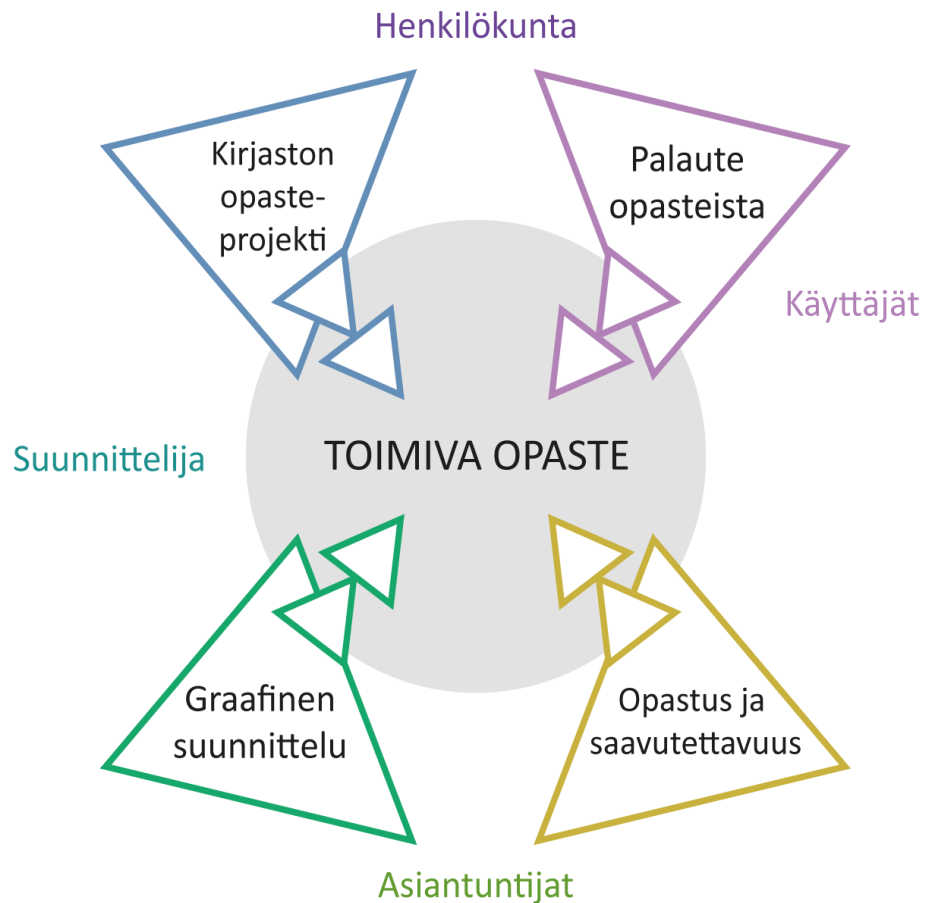
2.1 Taustaa

Joensuun kaupungin pääkirjasto otti minuun yhteyttä työtarjouksellaan vuonna 2012. Olin aikaisemmin ollut pääkirjastolla työharjoittelussa ja olimme musiikki-osaston kanssa keskustelleet kiinnostuksestani graafisen suunnitteluun ja tehneet osaston hyllyihin lisää opasteita minun harjoitteluajanani. He kysyivät, haluaisinko lähteä suunnittelemaan ja toteuttamaan laajempaa opasteprojektia kirjastolle ja minä otin työtarjouksen vastaan.

Ripustettavista opasteita viimeiset saatiin paikoilleen tänä keväänä 2016 ja esitteet kartoineen odottavat vielä painoon menemistä. Opasteprojekti on siis edennyt vaiheittain ja opinnäytetyöstäni tuli lopulta osa projektia ja päinvastoin. Opinnäytetyötäni tehdessä minulla oli ajatuksena, että saadun palautteen pohjalta painamattomiin opasteisiin voitaisiin vielä tehdä tarvittaessa muutoksia, mikäli jotain korjattavaa havaitaan.

2.2 Viitekehys

Opinnäytetyöni käsittelee opasteita ja niiden toimivuutta, ja millä keinoin olen asiaan perehtynyt. Visuaaliseen viitekehukseen (kuva 1) olen keskelle asettanut tavoitteen eli toimivan opasteen. Sen ympärillä ovat ne asiat ja tapahtumat, joiden avulla olen lähestynyt aihetta ja kasvattanut tietämystäni. Kuvassa ulompana ovat ne tekijät, jotka ovat vaikuttaneet mainittuihin asioihin ja tapahtumiin.

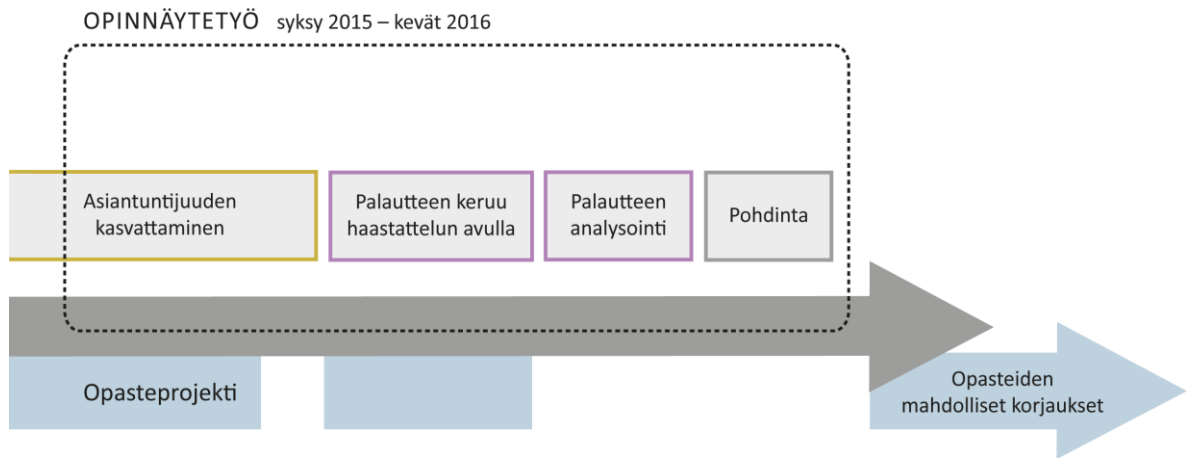


Kuva 1. Visuaalinen viitekehys.

Pääkirjaston opasteprojekti on hyvin keskeisessä asemassa opinnäytetyössäni. Graafisen suunnittelun opiskelijana toimin projektin visuaalisena suunnittelijana. Ammattitaitoni avulla ja kirjaston henkilökunnan tuntemuksella olemme yhdessä työskennelleet opasteprojektissa ja luoneet uusia opasteita. Lisää tietoa opastuksesta, opastejärjestelmistä ja saavutettavuudesta olen hankkinut muiden asiantuntijoiden julkaisuista. Palautetta opasteiden hyödyllisyydestä ja toimivuudesta kirjastolla olen kerännyt projektin loppuvaiheessa henkilökunnalta heidän saamansa asiakaspalautteen pohjalta. Palautteen antajina toimivat kirjaston henkilökunta ja muut käyttäjät eli asiakkaat. Jokaisen osa-alueen tarkoituksena on ollut antaa minulle parempi käsitys, siitä millainen on toimiva opaste.

2.3 Toiminta-asetelma

Kiinnostukseni opasteisiin heräsi jo ennen graafisen suunnittelun opintojeni alkua. Pääsin sitten opintojeni aikana mukaan kirjaston laajempaan opasteprojektiin, joka on yhä osittain käynnissä. Kuvalla 2 ja sen aikajanalla haluan selventää tapahtumasarjaa ja niitä asioita, jotka kuuluvat keskeisimmin tähän opinnäytetyöhön. On ymmärrettävä, että tämä opinnäytetyö on tavallaan yksi vaihe opasteprojektia.



Kuva 2. Toiminta-asetelma.

Opinnäytetyöni alkaa asiantuntijuuden kasvattamisella, johon liittyy niin ammatilliset taidot mutta erityisesti teoretiedon lisääminen. Perehtymisen jälkeen suunnitellen haastattelun, toteutan ja analysoin sen. Lopuksi pohdin oppimaani. Yhteistyötä opinnäytetyöprosessin aikana teen kirjaston kanssa lähinnä haastatteluihin liittyen. Mikäli haastatteluiden pohjalta nousee korjaus- tai kehittämissuhteita, ne toteutetaan jälkepäin eli opinnäytetyöprosessin ulkopuolella eikä niitä raportoida tässä työssä.

3 Opastejärjestelmien suunnittelu

3.1 Opastus ja opastejärjestelmät

Ihmisillä tulee aina olemaan tarve tietää, kuinka he löytävät määränpäähänsä, missä he ovat, mitä tapahtuu missäkin, ja mitä kautta he voivat poistua (Gibson 2009, 13). Opasteilla halutaankin auttaa ihmistä tuntemaan olonsa mukavaksi eri ympäristöissä ja antaa tarpeen tullen ohjausta. Opastuksella tarkoitetaan nykyaikaisia järjestelmiä, jotka koostuvat kylteistä, kartoista ja muista graafisista, kirjoitetuista tai äänentoiston tavoista ilmaista sijainti, reitti ja ohjeistus (Shapira 2013).

Gibsonin (2009, 48–55) mukaan opasteet voidaan jakaa neljään ryhmään niiden antaman informaation pohjalta (kuva 3). Tunnistamisopasteilla (identification signs) tarkoitetaan muun muassa ovi- ja katukylttejä mutta myös yrityksien tai tuotteiden logoja, jotka ilmaisevat tilan käyttötarkoituksen. Ohjaaviin opasteisiin (directional signs) kuuluvat tienviitat, muut nuoliopasteet ja yksinkertaiset symbolikuvat, jotka edustavat jotakin asiaa. Kartat ja pohjapiirroksset kuuluvat orientoiviin opasteisiin (orientation signs). Ohjeistavia opasteita (regulatory signs) ovat taas erilaiset kielto- ja varoitusmerkit.



Kuva 3. Neljä erityyppistä opastetta (Gibson 2009, 49–50,53–54).

Opastejärjestelmien suunnitteluprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen. Ensimmäiseen vaiheeseen kuuluvat palaverit ja käyttäjähaastattelut, jotta ongelmakohtat, tarpeet ja vaatimukset voidaan kartoittaa. Tutkinnan ja analysoinnin pohjalta luodaan toimintasuunnitelma ja määritellään tavoitteet aikataulu mukaan lukien. Tämän jälkeen tehdään suunnitelma siitä, minkä tyyppisiä opasteita käytetään, ja missä ne sijaitsevat. Suunnitelman pohjalta tehdään alustava menoarvio. (Gibson 2009, 34.)

Toisessa vaiheessa keskitytään opasteisiin ja niiden suunnitteluun. Tässä vaiheessa testataan ja kokeillaan eri vaihtoehtoja opasteiden muodoille, materiaaleille, värimaailmalle, typografialle ja sisällölle. Menoarviota tarkennetaan, kun tyyli on valittu ja opasteet ovat saaneet hyväksynnän projektin kaikilta osallisilta. (Gibson 2009, 34–35.)

Viimeisessä vaiheessa suunnitelma toteutetaan. Vaiheeseen kuuluu tarjouspyyntöjen teko ja sopivan painotalon tai vastaavan valitseminen. Kun värit ja materiaalit ovat vielä kertaalleen testattu ja hyväksytyt, voidaan opasteet asentaa paikoilleen. Lopuksi suoritetaan tarkistus mahdollisten tarvittavien korjauksien tai muutoksien varalle. (Gibson 2009, 35.)

Projektin laajuus vaikuttaa siihen, miten siinä edetään. Laajemmat suunnittelutyöt vaativat esityksien tekoa, lupien hakua, suunnittelijatiimin kokoamista, kilpailutusta ja monien tahojen hyväksyntää ennen kuin opasteet voidaan painaa ja asentaa. Pienemmissä toimeksiannoissa taas asiakas ja suunnittelija voivat sopia suunnitteluprosessista ja kuluista keskenään ja aloittaa työskentelyn nopeasti. (Gibson 2009, 130.)

3.2 Typografiset keinot

Termi typografia tulee kreikan sanoista typos ja grafein. Typos on tarkoittanut jäljennöstä, kuvaa ja leimaa kun taas grafein merkein kirjoittamista. Typografian määritelmä lyhimmillään voisi olla kirjaintyyppien valintaa ja käyttöä. (Itkonen 2012, 11.) Kirjaintyyppien tutkiminen ja sopivan kirjaintyyppin valinta tiettyyn paikkaan ja asiayhteyteen on usein suunnitteluprosessin lähtökohta. On huomattava, että eri kirjaintyypeillä on tietynlaisia ominaisuuksia ja ne voivat herättää ihmisissä mielleyhtymiä. Jotkin kirjaintyypit ovat tavanomaisempia, jotkut moderneja, toiset taas hyvinkin leikkisiä. Kirjaintyyppiä valittaessa onkin otettava huomioon, miten ja missä sitä käytetään. (Gibson 2009, 77.)

Suunnittelijan tehtävänä on jäsentää kirjoitettu tieto niin, että lukija pystyy vaivatta ottamaan viestin vastaan. Ympäristö ja asiayhteys vaikuttavat siihen, miten suuria ja vahvoja kirjaimia opasteissa käytetään. On otettava esimerkiksi huomioon, kuinka kaukaa opaste on havaittava, tuleeko opasteen olla luettavissa liikkuvasta autosta, kävelyvauhdista vai tarkastellaanko sitä hyvin lähietäisyydeltä. Suunnittelu-prosessiin kuuluu näiden asioiden tutkiminen ja testaaminen. (Gibson 2009, 82.)

Helppolukuisuus ja kirjainten selvyys eli niiden erottuvuus toisistaan ovat avain-
asemassa. Musta teksti on selkeälukuisempaa valkealla taustalla, mutta jos värit
ovat toisin päin, tarvitsevat kirjaimet ympärilleen enemmän tilaa erottuakseen pa-
remmin (Gibson 2009, 83). Pienaakkosten eli gemenoiden käyttö on suotavampaa
kuin suuraakkosten eli versaalien, sillä pienaakkosia on helpompi ja nopeampi lu-
kea. Pienaakkoset hahmottuvat nopeammin, sillä kirjaimet poikkeavat toisistaan
enemmän, kuten esimerkkikuvasta voi havaita (kuva 4). Toisin kuin suuraakkosten
tasaisessa ketjussa, pienaakkosilla kirjoitetussa tekstissä on ylä- ja alapidennyksiä,
mikä tekee sanoista vaihtelevan näköisiä. Suuraakkoset vievät myös enemmän
tilaa, mikä rajoittaa niiden käyttöä ja tekee lukemisesta hitaampaa. (Itkonen 2007,
70–71.)



Kuva 4. Erot pienaakkosten ja suuraakkosten hahmottamisessa (Itkonen 2007, 70–71).

Itkonen (2007, 77) mukaan hyvä typografia on sekä taidetta että viestintää. Molemmissa niissä tarvitaan kontrastia eli vaihtelevuutta, jolla asetetaan asiat haluttuihin suhteisiin. Vaihtelusta syntyy rytmi, ja jos rytmiä ei ole, vastaanottajan mielenkiinto sammuu. Typografiassa rytmi syntyy kokokontrastilla, muotokontrastilla, vahvuuskontrastilla ja värikontrastilla (kuva 5). Kokokontrastissa keskitytään kirjainkokojen eroon. Ero kahden kirjainkoon välillä täytyy olla selvä, muuten koonmuutos voi vaikuttaa virheeltä. Muotokontrastia luodessa tarvitaan kaksi toisistaan selvästi poikkeavaa kirjaintyyliä. Tavanomaista on kursivoida (*italic*) antiikva eli päätteellinen kirjaintyyppi, jonka viivat ovat erivahvuisia. Vahvempi muotokontrasti kuitenkin syntyy, kun antiikvan tai kursiiviantiikvan rinnalla käytetään lihavaa groteskia eli päätteetöntä ja viivoiltaan lähes tasavahvaa kirjaintyyliä. Vahvuuskontrasti syntyy, kun rinnastetaan groteskin kaksi lihavuutta (**bold**). Lihavuusasteen täytyy kuitenkin olla selvä, jotta riittävä kontrasti saadaan syntymään. Värikontrastilla taas korostetaan esimerkiksi yhdyssanan tai -nimen eri osia tai jopa kokonaisia sanoja. Parhaiten värikontrasti toimii lihavissa groteskikirjaimissa, sillä laihemmassa tekstissä värierot eivät ole tarpeeksi. (Itkonen 2007, 11,77–78.)

Liike **seis!**

*The***Guardian**

BELLSOUTH

Ecotone

Kuva 5. Kontrasteilla luodaan rytmiä typografiaan (Itkonen 2007, 77–78).

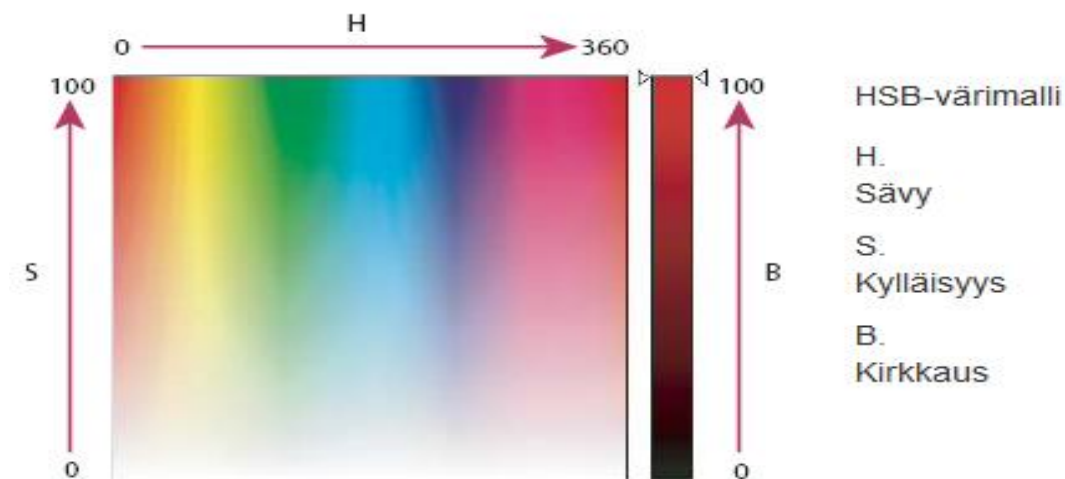
3.3 Värien käyttö

Värit ovat osa elämäämme ja ne vaikuttavat paljon siihen, kuinka koemme asiat. Värien avulla ihmiset tunnistavat asioita, ne antavat meille suuntaa ja voivat jopa luoda tunneyhteyden johonkin paikkaan. Koska ihmisille värit ovat niin merkittäväsä asemassa tunnistamisen kannalta, suunnittelijat pyrkivät hyödyntämään värejä opastejärjestelmissä vaikuttavasti ja ajatuksia herättävällä tavalla. (Gibson 2009, 87.)

Väreihin liittyy symboliikkaa ja merkityksiä. Ne voivat olla yleisesti tunnettuja, kulttuurisidonnaisia tai henkilökohtaisia mieltymyksiä. Eri tilanteissa ja tapahtumissa värejä käytetään kuvaamaan yleisesti hyväksytyjä viestejä ja merkityksiä. (Ylikarjula 2014, 6.) Vaikka jotkin värit koetaan samoina maailmanlaajuisesti tietyissä tilanteissa tai ne herättävät samoja mielikuvia, on ymmärrettävä, että ihminen kokee värit myös hyvin yksilöllisesti hänen tilanteestaan ja taustoistaan riippuen. Vanhimmista, maailmanlaajuisesti ymmärrettävistä ja käytetyistä opasteista ovat liikennevalot ja niiden värit vihreä, keltainen ja punainen (Gibson 2009, 87–88).

Värejä valittaessa on ymmärrettävä niiden kolme ominaisuutta: sävy, kylläisyys ja kirkkaus (kuva 6). Sävyllä tarkoitetaan värivaihtelua, kylläisyys on värin puhtautta ja väripitoisuutta, ja kirkkaudella viitataan sen vaaleuteen ja tummuuteen. Nämä ominaisuudet tuntiessaan suunnittelija pääsee käsiksi rajattomaan väripalettiin. Aivan aluksi suunnittelijan täytyy poimia väreistä ne sävyt, jotka toimivat parhaiten opasteen ympäristössä. Itse värisävyllä voidaan edustaa rakennuksen tai tilan tehtävä tai viitata johonkin tiettyyn asiayhteyteen. Samat värit eivät siis välttämättä toimi lainkaan eri tilassa tai asiayhteydessä. Seuraavaksi otetaan huomioon kontrasti ja luettavuus. Yleensä opasteet sijaitsevat ylhäällä, jotta ihmiset näkisivät ne kauempaakin. Jotta korkealla ja kaukana sijaitseva opaste olisi helposti luettavissa, tulee kirjainten olla selviä. Tässä tarvitaan helppolukuisten kirjaintyyppien lisäksi myös värien oikeanlaista kontrastia. (Gibson 2009, 88–90.) Keskenään harmoniset värit miellyttävät yleensä silmää, kun taas räikeät vaikeuttavat lukemista. Tämän vuoksi liian voimakkaita vastavärejä tulisi välttää tekstimuotoisen informaation esit-

tämisessä. Tuotemerkeissä ja logoissa voimakkaat väriyhdistelmät voivat kuitenkin toimia hyvin. (Saavutettava 2006.) Saatuaan tarkan näkemyksen opasteista suunnittelija siirtyy opasteiden todelliseen tilaan, luo malleja, ottaa testitulosteita ja tutkii niiden ja värien toimivuutta tilassa (Gibson 2009, 90).



Kuva 6. Värien kolme ominaisuutta (Adobe 2016).

Kun opasteiden värejä tutkitaan tilassa, esille nousee valaistus, jolla on suuri vaikutus siihen, miten värit havaitaan. Rihlaman (1999, 40) mukaan väri on aistihavainto, joka välittyy ihmisen tajuntaan hänen silmiensä kautta, kun jonkin esineen pinnasta heijastuu tai aineen läpi kulkeutuu valoa. Valaistus voi vääristää värejä ja tilaan huonosti valitut värit johtavat kumpikin huonoon lopputulokseen. Ensisijaisesti se ehkä havaitaan kauneusvirheenä, mutta se voi välillisesti aiheuttaa jopa tapaturmia, jos esimerkiksi varoitus- ja tiedotustekstien näkyminen heikentyy. (Rihlama 1999, 11.) Opasteiden hyvä valaistus nousee esille etenkin, silloin kun niiden tulee näkyä hyvin niin päivänvalossa kuin pimeään yöaikaan. Vuorokausi- ja vuodenai-karytmit vaikuttavat myös siihen, millaisista materiaaleista opasteet kannattaa tehdä, jotta ne toimisivat ja opasteiden pinnat kestäisivät hyvin. Suunnittelijan tulee olla tietoinen, miten eri materiaalit ja värit niissä käyttäytyvät.

Värit ovat tehokkaita opastuksessa, mutta ne voivat myös luoda brändin ja identiteetin (Gibson 2009, 94). Brändillä tarkoitetaan positiivista mainetta, joka on muo-

dostunut tunnettavuuden ja asiakkaiden merkkiuskollisuuden lisäksi myös tavaramerkkiin liitetyistä mielikuvista (Mediaopas 2016). Värät luovat miellelyhtymiä ihmisille ja auttavat rakentamaan bränditietoisuutta ja paikan tunnistamista. Vilkkaassa ja kilpailevassa ympäristössä väreillä brändääminen osoittautuu usein hyödylliseksi opastuksen kannalta. Vahva värin käyttö voi myös auttaa luomaan identiteettiä eli tunnistettavuutta julkisille laitoksille. (Gibson 2009, 94.)

3.4 Kuvat ja infografiikka

Erilaisilla kuvilla ja kartoilla tuetaan sanallisia opasteita ja helpotetaan ihmisten suunnistamista paikoissa. Kartat antavat yleiskatsauksen ja auttavat hahmottamaan alueen. Yksinkertaiset kuvat eli symbolit taas viestivät jonkin asian ytimekkäästi sanoja käyttämättä. Paikoissa ja tapahtumissa, joissa liikkuu ihmisiä eri maista ja kulttuureista, symbolit ovat se yhteinen kieli, jota kaikki ymmärtävät (Gibson 2009, 97).

Tiilikan (2015) mukaan infografiikka on tiedon visualisointia, joka esittää monimutkaisinkin tiedon selkeästi ja nopeasti hahmotettavassa muodossa. Infografiikkaa ovat yksinkertaiset symbolikuvat, kaaviot, kartat sekä taiteelliset visualisoinnit. Kuvien käyttö on hyödyllistä, sillä ne herättävät mielenkiintoa ja niiden viestimä tieto on helppo hahmottaa ja sisäistää. Kuva ei myöskään ole riippuvainen kielestä.

Symboleilla kuvataan usein paikka, palvelu tai toiminta, ja niitä käytetään sanallisten opasteiden tukena tai erillisinä merkkeinä. Symbolien teho perustuu siihen, ettei symboli tarvitse kieltä tullakseen ymmärretyksi. Tunnetuin yleisistä symboleista lienee miehen ja naisen ikonit eli siluettimaiset kuvat julkisissa WC- ja pukuhuonekylteissä (kuva 7). Vaikka alue, kulttuuri ja taiteelliset vaihtelut tuottavat erilaisia kuvia noille ikoneille, viesti ymmärretään silti samana. Paikkoja joissa symboleita erityisesti tarvitaan, ovat esimerkiksi lentokentät, rautatieasemat, sairaalat, kauppakeskukset ja muut julkiset tilat, jonne kerääntyy ihmisiä. (Gibson

2009, 97–99.) Olympialaiset ovat yksi suurimmista kansainvälisistä tapahtumista, jolle joka kerta suunnitellaan uudet ikonit, kokonainen symboliperhe.



Kuva 7. WC-kylttejä ympäri maailmaa (Amusingplanet 2016).

Kartat ovat monimutkaisempia kuvallisia opasteita. Ne kuvaavat pohjapiirroksen ja rakennuksen tai muun tilan rakenteen, ja sen miten eri elementit tilaan sijoittuvat sekä mahdolliset kulkureitit näiden välillä. Se alue, mikä kartassa esitetään, täytyy olla huolellisesti valittu ja kartan tulee olla yksikertainen ja selkeä, että siitä olisi kellekään hyötyä. Jotta tila ja sijainti hahmottuvat parhaiten, kartta tulee esittää samasta suunnasta kuin ihmiset sitä lukevat. Kartoissa käytetään usein ”olet tässä”-merkintää, joka auttaa ihmisiä määrittämään heidän sen hetkisen sijaintinsa ja ympäristönsä paremmin. (Gibson 2009, 100.)

Karttojen tukena toimivat värit ja teksti. Väreillä voidaan erotella paikkoja ja niiden ominaisuuksia, kuten teitä, rakennuksia ja jokia. Vaihtoehtoisesti värit voivat toimia koodeina jollekin tietylle toiminnoille ja niillä voidaan jakaa tilaa esimerkiksi eri vyöhykkeisiin. Väreillä myös luodaan tyyliä, persoonallisuutta ja luonnetta. Tekstiä taas

voidaan asettaa joko suoraan kartan eli kuvan päälle nimeämään paikkoja ja toimintoja. Toinen tapa on sijoittaa teksti selvästi sivummalle, jolloin käyttöön otetaan merkit ja niiden selitykset (kuva 8). Merkkien selitykset auttavat kartan lukijaa tulkitsemaan, mitä kartassa esiintyvillä erilaisilla symboleilla, väreillä, numeroilla ja pisteillä tarkalleen halutaan kertoa. (Gibson 2009, 100.)



Kuva 8. Eläintarha-Korkeasaaren aluekartta, jossa käytetään merkkien selityksiä (Korkeasaari 2016).

3.5 Materiaalit ja valmistus

Gibsonin (2009, 107) mukaan opasteiden suunnittelussa täytyy ymmärtää, että kolmiulotteinen muoto ja yksityiskohdat voivat vaikuttaa järjestelmän ulkonäköön samalla tavalla kuin värit ja typografia. Teollisen muotoilun käyttö informaation tukkemiseen on mielenkiintoinen haaste, mutta taitavasti käytettynä se rikastaa opas-

tejärjestelmiä. Yhtenäiseksi järjestelmäksi ryhmitettynä erityyppiset opasteet voivat ilmaista erityispiirrettä, joka vahvistaa kokonaisuuden tai paikan identiteettiä.

Opastejärjestelmät koostuvat tyypillisesti opasteista, jotka ovat vapaasti seisovia tai ne ovat kiinnitetty rakennuksiin tai muihin rakennelmiin. Gibson (2009, 108–111) listaa neljä esimerkkiä opasteiden mahdollisista paikoista ja kiinnityksestä. Hän mainitsee seinään ja kattoon kiinnitettävät opasteet ja kyltit, vapaasti seisovat merkit ja monumentit sekä lippuopasteet. Asiakkaan tarpeet ja toiveet sekä maantieteellinen sijainti ja tilan muodot määräävät, minkä tyyppisiä opasteita käytetään.

Materiaaleista metallit ovat kaikista yleisimpiä niiden taipuisuuden, kestävyuden ja monikäyttöisyyden vuoksi. Muita perusmateriaaleja ovat lasi, puu ja kivi. Synteettisiin materiaaleihin eli tekokuituihin kuuluvat erilaiset muoviset ja kankaaiset, ei jäykät mainosjulisteet ja –liput, joille on monia painomenetelmiä. Synteettisiä materiaaleja ovat kaikenlaiset muovit. Muoveja on helppo värjätä ja sävyttää, ja niitä käytetään opasteissa eri paksuisina. Lisäksi ne ovat suhteellisen kestäviä ja yleensä melko edullisia. Komposiitit ovat taas kahden tai useamman materiaalin yhdistelmiä. Niitä voidaan käyttää sellaisenaan, maalattuna tai niiden pinnan päälle voidaan painaa. Komposiitit ovat usein melko kestäviä mutta arvokkaita. Opasteiden valmistuksessa pystytään myös käyttämään kierrätettyjä, ”vihreitä” materiaaleja. (Gibson 2009, 114–115.)

Opasteet syntyvät materiaaleja leikkaamalla ja muotoilemalla. Niihin tuleva informaatio voidaan painaa niiden pinnan päälle tai materiaalin pintaa voidaan syövyttää ja sitten esimerkiksi täyttää muulla materiaalilla. Opasteiden asennus tehdään erilaisilla kiinnitysmekanismeilla, jotka valitaan opasteen koon, muodon, tilan ja ulkonäön perusteella. Isommat monumentit vaativat usein upotuksen tai vankan jalustan kestääkseen paikoillaan ja pystyssä. Opasteet viimeistellään usein pintakäsittelyllä, joka tuo paremmin esiin opasteen värit ja kuviot. Sillä voidaan myös vähentää mahdollista kiiltoa tai suojata opasteen pintaa ja näin lisätä sen kestävyyttä. (Gibson 2009, 116–117.)

Gibson (2009, 118–119) toteaa, että kiinteiden ja paikoillaan pysyvien opasteiden rinnalle on tullut sähköisen ja dynaamisen median keinoin luotuja opasteita. Niiden ominaisuuteen kuuluu muunneltavuus, ja siksi niistä on tullut tärkeä osa opastusta. Tällaisia opasteita voivat olla suurikokoiset, taiteelliset LED-näytöt, joukkoliikenteen ja lentokenttien kuvamonitorit, interaktiiviset kioskit ja mainospylväät sekä puhelimille sovelletut karttapalvelut.

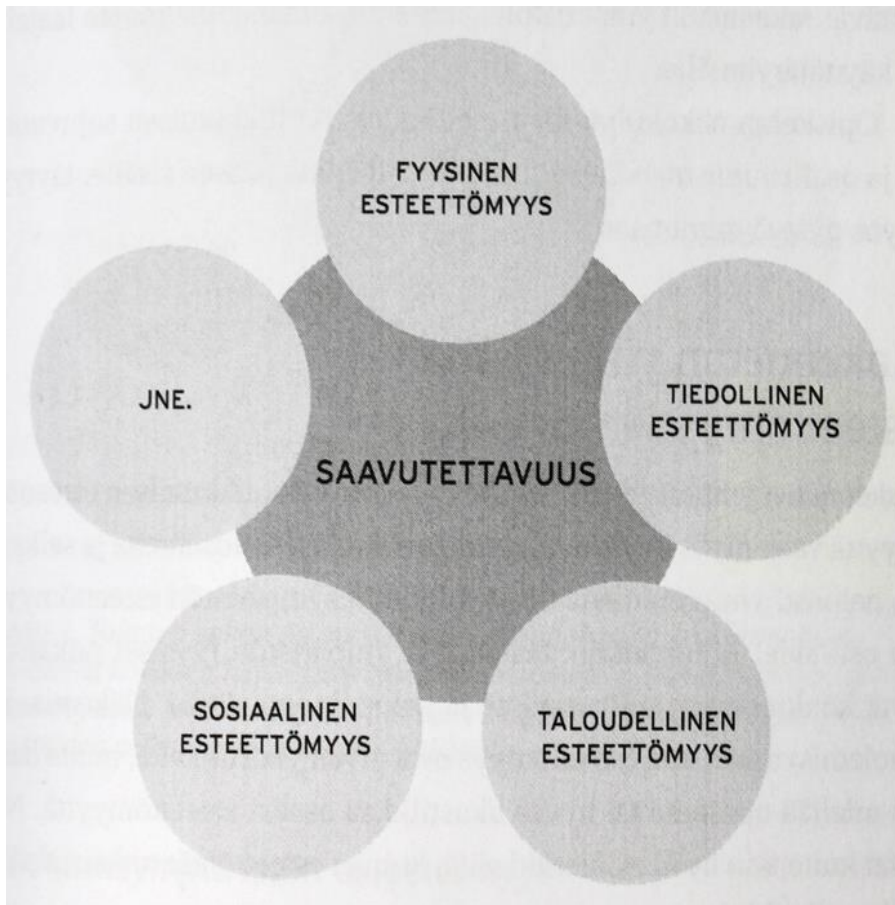
4 Opastuksen saavutettavuus

4.1 Käsitteet

Saavutettavuutta ja esteettömyyttä pidetään usein toistensa synonyymeinä. Kun esteettömyydellä yleensä painotetaan palvelun toimivuutta etenkin toimintarajoitteisten ihmisten kannalta, saavutettavuudessa on kyse kokonaisvaltaisemmasta palveluiden helposta lähestymisestä ja erilaisten yleisöjen huomioonottamisesta. (Celia 2015.) Invalidiliiton Esteettömyystiedon keskus ESKE määrittelee käsitteen laajaksi kokonaisuudeksi, johon liittyy palvelujen saatavuus, välineiden käytettävyys, tiedon ymmärrettävyys ja mahdollisuus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Liikkumisen esteettömyyden lisäksi huomioon otetaan myös näkemiseen, kuulemiseen, kommunikaatioon ja sähköiseen viestintään liittyvät seikat. Myös käsite Design for All käännetään usein esteettömyydeksi (Tahkokallio 2009, 3).

Design for All on käsite, jolle ei ole vakiintunut suomenkielistä käännöstä. Se tarkoittaa ”sellaisia suunnitteluun liittyviä strategioita tai keinoja, joilla edistetään ympäristöjen esteettömyyttä, palvelujen saavutettavuutta ja tuotteiden helppokäyttöisyyttä kaikille käyttäjille”. (Saari & Tuominen 2009, 36.) Keskeistä on, että määrittelyn tavoitteena pyritään tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen. Ei suunnitella mahdollisimman montaa, vaan kaikkia käyttäjiä ajatellen. Käsitteen toinen keskeinen asia on sen liittyminen yhteiskunnan kaikkiin toimintoihin. (Tahkokallio 2009, 3.)

Pidän tässä yhteydessä saavutettavuutta yläkäsitteenä, joka jakautuu osa-alueisiin (kuva 9). Opastukseen liittyviä saavutettavuuden osa-alueita ovat viestinnän ja palveluiden saavutettavuus, jolla tarkoitetaan tiedollista esteettömyyttä eli ymmärtämistä. Kyse on tiedollisesta saavutettavuudesta eri aistien avulla. Opastukseen liittyy läheisesti myös ympäristön esteettömyys eli fyysinen esteettömyys. (Kilpelä 2013, 62–63.) Kaikkien osa-alueiden tavoitteena on yhdenvertaisuuden edistäminen.



Kuva 9. Saavutettavuuden osa-alueita (Kilpelä 2013, 63).

Saavutettavuuden huomioiminen suunnitteluvaiheessa ei maksa lisää toisin kuin mahdollisten huonojen ratkaisujen korjaaminen jälkikäteen. Saavutettavuus tulisi ottaa huomioon alusta alkaen, ettei huonoja ratkaisuja jouduta paikkailemaan myöhemmin väliaikaisratkaisuilla. Suunnitteluvaiheessa kannattaa kysyä neuvoa myös käyttäjiltä. Toimivat ratkaisut syntyvät hyvällä ja asiantuntevalla suunnittelul-

la. (Teräsvirta 2007, 44–45.) Ulkonäöltään selkeäkään opaste ei ole enää saavutettavuuden periaatteiden mukainen, jossa se on kulkureitin esteenä tai opastetta lukeva henkilö estää ohikulkemisen.

4.2 Viestinnän esteettömyys

Pääsy tiedon luokse tai johonkin paikkaan pystytään tekemään mahdolliseksi monin tavoin (Kemppainen 2008, 3). Tiedotuksen eli viestin saavutettavuudella tarkoitetaan kohteesta annettavan tiedon saannin vaivattomuutta erilaisille kohderyhmille. Viestiä tulisi räätälöidä ja sen välittyvyyttä ja ymmärrettävyyttä tulisi helpottaa käyttämällä erilaisia viestinnän keinoja, joiden rakenne ja sisältö ovat selkeitä. (Teräsvirta 2007, 7.)

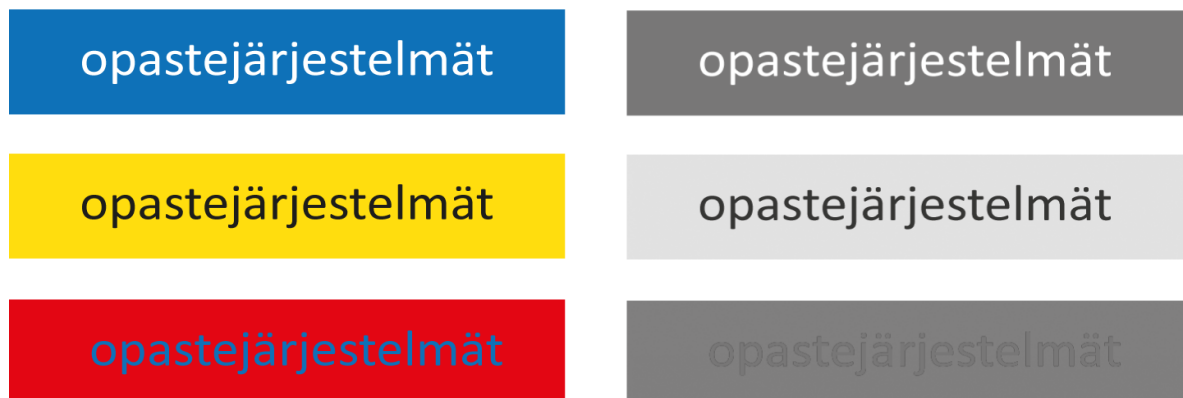
Hyvää saavutettavuutta ei tule pitää yksiselitteisenä asiana. Pelkästään suuri kirjainkoko ja kontrasti eivät tee tekstistä saavutettavaa. Teksti ei ole hyvän saavutettavuuden periaatteiden mukainen, mikäli kieliasu on sekava ja siihen on yritetty sisällyttää kaikki mahdollinen tieto. Tekstiä voidaankin pitää saavutettavana, kun se on helposti ymmärrettävää, sisältää tarpeeksi tietoa ja se on ulkonäöllisesti selkeä. Myös kartta opasteessa auttaa hahmottamaan tilan paremmin, ja siksi niitä kannattaa käyttää mukana kuljetettavissa opasteissa. Keskeinen informaatio voidaan sisällyttää karttoihin symbolitunnusten avulla. (Teräsvirta 2007, 10,30.) Symbolien hyödyntäminen opasteissa tekstin ohella helpottaa hahmottamista (Kilpelä 2013, 66).

4.3 Ympäristön esteettömyys

Esteettömyys koskee kaikkia. Kuitenkin toisten ihmisryhmien elämää sen puute hallitsee enemmän kuin toisten. On ihmisryhmiä joiden kohdalla ympäristön esteellisyys tekee osallistumisen mahdottomaksi tai ainakin hankaloittaa sitä. Pieni epä-mukavuus yhdelle voi siis olla vakava este toiselle henkilölle. (Laitinen & Nurmi

2013, 23,25.) Invalidiliiton Esteettömyystiedon keskus ESKE:n mukaan ympäristö tai yksittäinen rakennus on käyttäjille toimiva, turvallinen ja miellyttävä, voidaan sitä kutsua esteettömäksi. Esteettömän ympäristön tilat ja toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja johdonmukaisia.

ESKE korostaa oikeanlaisten värien valintaa ja kontrastien käyttöä, sillä ne auttavat etenkin näkövammaisten suunnistamista, mikä samalla lisää turvallisuutta kaikkien kannalta. Pintojen vaaleita värejä suositellaan, sillä ne lisäävät valoisuutta. Värikontrastilla ESKE tarkoittaa tummuuseroa. Esimerkiksi sininen ja valkoinen tai keltainen ja musta muodostavat selkeän kontrastin, kun taas punainen ja sininen eivät. Kontrastin muodostumisessa värit eivät sinänsä ole oleellisia, vaan niiden ajateltu ero mustavalkoisessa kuvassa (kuva 10). Kontrastin havaittavuutta voidaan myös voimistaa valaistuksella.



Kuva 19. Värien kontrasti ja tummuusero.

Opasteet kuuluvat valaisun kriittisimpiin kohteisiin. Tilojen pintojen ja materiaalien heijastamattomuus on ESKE:n mukaan tärkeää, sillä heijastushäikäisy voi aiheuttaa vaaratilanteita tai suunnistautumisvaikeuksia henkilöille, jotka eivät hahmota ympäristöään oikein. Haitallista häikäisyä voi mahdollisesti syntyä myös kiiltävien pintojen kautta.

5 Joensuun pääkirjaston opasteprojekti

5.1 Projektin kulku

Joensuun pääkirjaston opasteprojekti lähti käyntiin yhdessä läpi käymällä, mitä mi-
kin kirjaston osasto tarvitsi. Pääkohteiksi nousivat lainausosasto, lasten- ja nuor-
tenosasto sekä musiikkiosasto. Kirjaston henkilökunta tuntui olevan tietoinen on-
gelmakohdista ja puutteista, joten erillistä asiakaskyselyä tai vastaavaa ei järjestet-
ty. Osastoiden hyllynpäätyihin haluttiin aineistoa kuvaavat opasteet sekä pohjakart-
toja, kylttejä ja esitteitä. Myöhemmin mukaan lisättiin seinälle ja pylväisiin tulevat
siirtotarrakirjaimet. Pidimme useaan otteeseen kirjastolla palavereja ja minä tapa-
sin vielä erikseen eri osastoilla työskenteleviä henkilöitä aina kun oli tarpeen. Kä-
vimme tavatessamme läpi tekemäni työn ja keskustelimme puutteista, mahdollisista
muutoksista ja jaoimme ideoita. Palaverien välissä jokainen pohti opasteita it-
sekseen, kunnes taas kokoonnuimme pitämään palaveria ja jakamaan näkemyk-
siämme.

Kirjaston henkilökunnan ilmaistessaan tarpeitaan oli minun tehtäväni ottaa selvää
heidän toiveittensa toteutusmahdollisuudet, tehdä luonnoksia ja visualisoida uudet
mahdolliset opasteet, niiden tyyli ja värimaailma. Tämä prosessi oli pitkä, sillä hen-
kilökuntaa, mielipiteitä ja parannuskohteita oli paljon. Lisäksi opasteet täytyi pitää
yhtenäisinä, olivat ne sitten minkä tyyppisiä tahansa. Täytyi ottaa testivedoksia ja
valokuvata niitä kirjastolla ennen kuin oikeat opasteet voitiin painaa. Haastetta lisä-
si se, että tietyt opasteet täytyi tehdä pääosin vain Microsoft Wordiä käyttäen, jotta
kirjaston henkilökunta pystyisi tekemään pieni muutoksia tarvittaessa itse eikä
opasteita tarvitsisi joka kerta painattaa talon ulkopuolella. Minun tehtäviini kuului
myös tarjouspyynnöt sekä kommunikointi eri painotalojen kanssa ja itse opasteiden
tilaus. Opasteet tilattiin pääosin Kopijyvältä (nyk. Grano) ja Joen Kilpituotteelta.

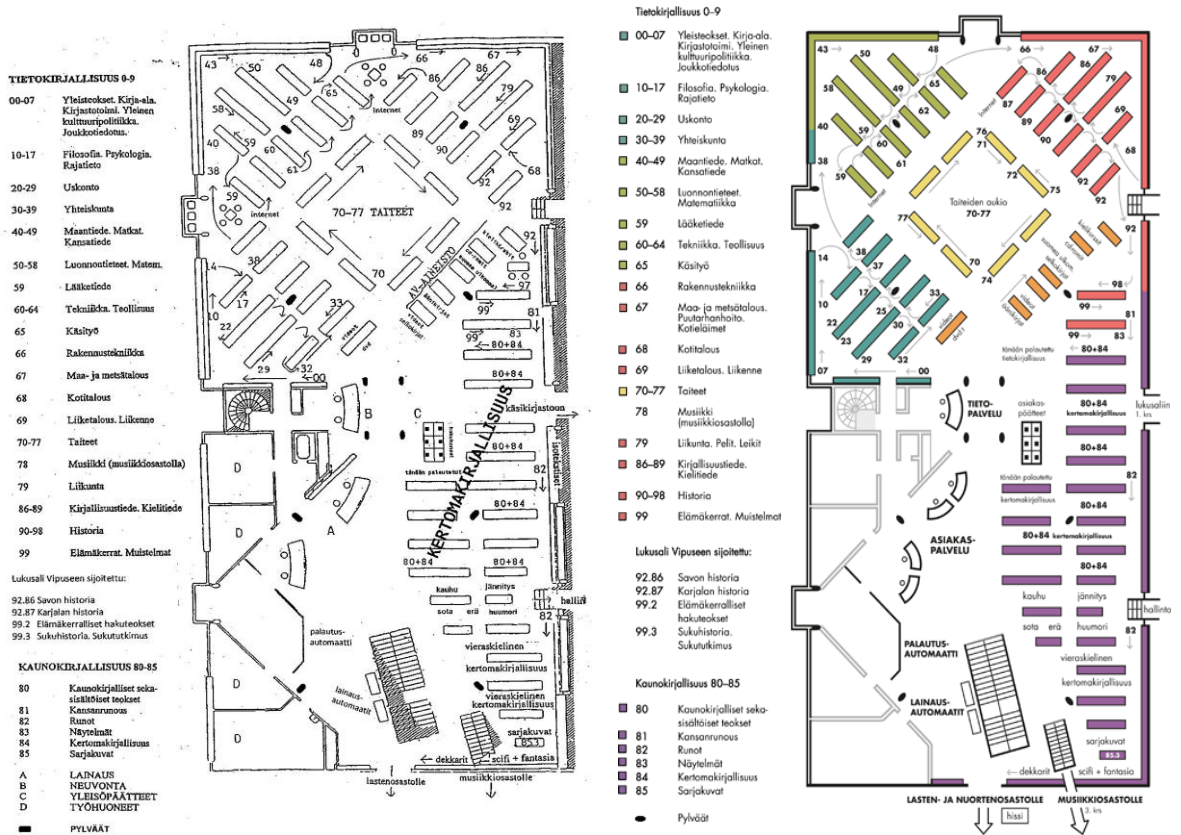
Projekti eteni osissa toisinaan nopeammin ja toisinaan hitaammin. Välillä pidin pi-
dempääkin taukoa töistä. Ensimmäisenä valmistuivat lainausosaston opasteet,

jonne erilaisia opasteita sijoitettiin eniten. Lasten- ja nuortenosastolle on jo sijoitettu suurin osa sen opasteista, ja musiikkiosasto on kartan ja esitteen viimeistelyä vaille valmis. Uusien opasteiden ripustus jäi myös osittain minun vastuulleni. Halusin olla ripustuksessa mukana mielenkiinnosta, mutta myös tarkistaakseni, että opasteet sijoitettiin niin kuin ne oli suunniteltu. Joskus apuani ripustuksessa myös tarvittiin.

On hyvä huomata, ettei opasteprojekti ollut kokonaisvaltainen ja käsittänyt aivan kaikkia kirjaston opasteita tai painettua informaatiota. Osa arkkitehdin suunnittelemissa alkuperäisistä kylteistä ja opasteista jätettiin paikoilleen, sillä niitä ei kirjaston toiveesta lähdetty nyt muuttamaan. Kokonaisvaltaisemmassa uudistuksessa olisi mielestäni tullut ottaa useampi asia huomioon eli yhtenäistää aivan kaikki kyltit, opasteet ja painettu materiaali sekä luoda kirjastolle uusi päivitetty graafinen ohjeistus.

5.2 Projektin tuotokset

Lainausosastolla asiakkaille jaettavissa oleva A4-kokoinen pohjakartta oli ensimmäisiä opasteita, johon paneuduin. Pohjakartasta oli olemassa hyvin vanha ja epäselvä versio, jonka pohjalta lähdin tekemään uutta karttaa. Aluksi kartta oli mustavalkoinen, mutta muiden opasteiden värimaailmaa pohtiessamme yhdessä kirjaston henkilökunnan kanssa tulimme siihen tulokseen, että käyttäisimme värikoodeja mahdollisimman paljon (kuva 11). Valitsin karttaan värit, jotka sointuivat mielestäni hyvin yhteen, mutta myös erottuivat toisistaan tarpeeksi. Ehdottamani värit otettiin hyvin vastaan. Lisäksi kartan lopullinen versio täytyi olla Word-muodossa, jotta henkilökunta pystyisi muokkaamaan sen tekstiluetteloja helposti tarpeen tullen. Opasteissa käytettäväksi kirjaintyyppiä päätyi Futura Book, geometrinen päätteetön kirjaintyyppi, joka löytyi kirjaston eräästä graafisesta ohjeistosta. Ehdotin, että sitä käytettäisiin myös lihavoituna tuomaan vaihtelevuutta opasteisiin ja tekstiin yleensäkin. Lainausosaston pohjakartasta tehtiin vielä englanninkielinen versio. Nämä pohjakartat voidaan tulostaa kirjastolla.



Kuva 11. Vasemmalla lainausosaston vanha ja oikealla uudistettu A4-kokoinen pohjakartta.

Lainausostolla Taiteiden aukion edustalla sijaitseva iso pohjakartta uudistettiin myös (kuva 12). Vanha kartta oli alkuperäinen ja siihen oli ajan saatossa jouduttu tekemään muutoksia käsin. Kartan värimaailma ei myöskään tukenut opastusta, sillä samoja värejä ei löytynyt muualta kirjastoa. Iso pohjakartta esittää lainausosaston tietokirjallisuuden alueen ja hyllyjen sisällön A4-kokoista pohjakarttaa yksityiskohtaisemmin. Lisäksi kartassa on käytetyt huomattavasti enemmän aineiston sijaintia selittäviä nuolia kuin A4-kartassa. Iso pohjakartta tilattiin Kopijyvältä. Kartta on suuri, sen koko on 70 x 95 cm.



Kuva 12. Vasemmalla alkuperäinen iso pohjakartta ja oikealla sen uusi versio.

Uudistettujen karttojen värimaailmaa jatkuu hyllynpäättyihin ja ilmastoinnin suoja-kehikoiden yläreunaan sijoitetuissa kylteissä sekä jalallisissa opasteissa (kuva 13). Idea lähti musiikkiosastolle aiemmin tehdyistä samankaltaisista opasteista. Tällä kertaa tosin päätettiin käyttää pienaakkosia lukemiseksi ja opasteen väiraita päätettiin puolittaa tekstiosuuteen verrattuna, sillä se teki opasteesta mielestäni tyylikkäämmän näköisen. Opasteen yläosa on tummanharmaa, melkein musta ja siihen on valkoisella tekstillä kirjoitettu, millaista aineistoa kyseisestä hyllystä löytyy. Musta tausta tuntui luontevammalta vaihtoehdolta esimerkiksi valkoiseen verrattuna, sillä kirjaston hyllyt ja muut kalusteet ovat harmaan sävyisiä ja harmaapohjaisia opasteita oli jo aikaisemminkin käytetty. Opasteiden tekstien haluttiin olla helposti ymmärrettävällä kansankielellä, joten henkilökunta valitsi sanat huolellisesti. Opasteen alareunan kapeampi väripalkki taas viestii värikoodillaan aineistoa ja auttaa hahmottamaan ympäristöä ja hyllyn sijainnin kartalla. Musiikkiosastolla jo olevia vastaavia opasteita ei lähdetty uusimaan, joten opasteet tehtiin vain lainausosastolle sekä lasten- ja nuortenosastolle.

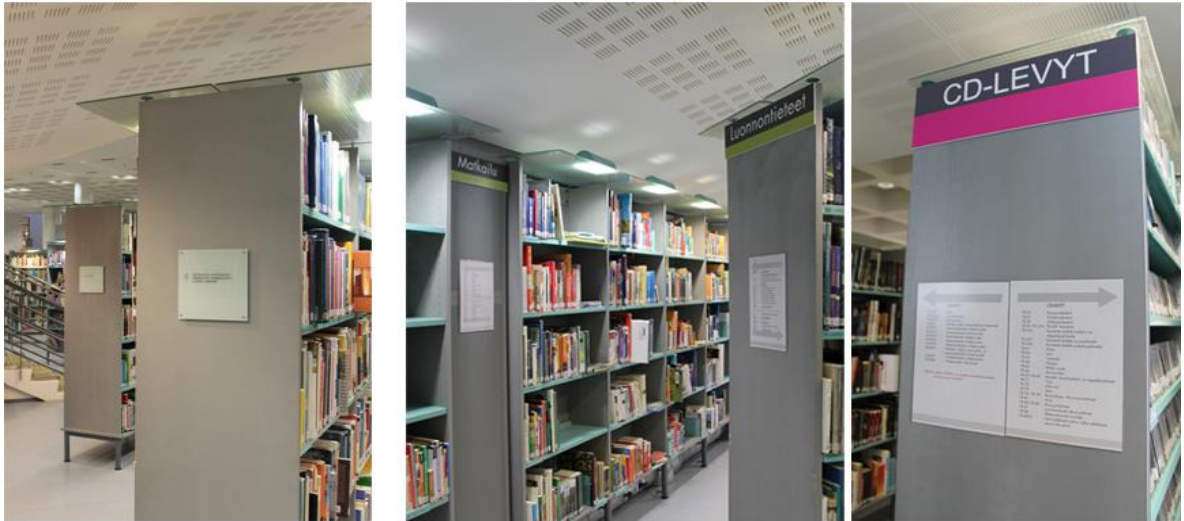


Kuva 13. Uusia hyllynpäätty- sekä jalallisia opasteita.

Hyllynpäätty- ja jalalliset opasteet tilattiin Kopiajyvältä ja ne painettiin Kuopiossa Forex-levylle sekä laminoitiin mattapintaisiksi kiillon estämiseksi. Jalallisten opasteiden alareunaan halusimme pienen loven, jotta ne voitiin kiinnittää tiiviisti kirjastolla jo olevineen metallisiin opasteisiin ja näin hyödyntää edellisiä opasteita. Forex-levyn kiinnittäminen metalliin ei kuitenkaan ollut niin yksinkertaista kuin ajattelimme, mutta kirjaston henkilökunta löysi ongelmaan ratkaisun. Aluksi tarkoituksena oli käyttää jäykkää kaksipuoleista teippiä, kuten muihin hyllynpäättyopasteisiin. Teippi ei kuitenkaan pysynyt maalatussa metallialustassa, joten lopulta levyt liimattiin kiinni jalkoihin tiivistemassalla. Hyllynpäätty- ja jalallisia opasteita teetätettiin yhteensä yli 160 kappaletta.

Kirjaston hyllyjen päädyssä silmän korkeudella olivat arkkitehdin aikoinaan suunnittelemat, kaiverretut laatat, jotka kertoivat kunkin hyllyn sisällön. Hyllyjen sisältö kuitenkin elää jatkuvasti, eikä kaiverrettävien kylttien päivitettävyyden ole helppoa tai

kannattavaa. Tämän vuoksi laatat päätettiin ottaa pois ja tilalle tulivat A4-kokoiset, siisteihin muovitaskuihin laitettavat paperiset opasteet (kuva 14). Opasteita sijoitettiin myös ilmastoinnin kehikkoihin, mihin laattoja ei alun perin oltu sijoitettu.



Kuva 14. Vasemmalla vanhoja neliskanttisia laattakylttejä ja oikealla uusia vastavia, muovitaskuissa olevia opasteita.

Koska kirjaston henkilökunta toivoi, että opasteiden muokkaus olisi heille tarvittaessa yksinkertaista, päätettiin A4-opasteet tehdä kokonaan Wordillä. Pelkän Wordin käyttö rajoitti huomattavasti opasteiden ulkomuodon suunnittelua ja haastetta antoi myös se, että eri hyllyihin saattoi tulla määrällisesti hyvin eri verran tekstiä. Musiikkiosaston joihinkin hyllyihin jouduttiin laittamaan kaksi A4-opastetta rinnakkain, sillä tekstiä oli paljon eikä tila olisi muuten riittänyt. Tekstin tukena opasteen ylä- ja alareunassa päätettiin käyttää melko suuria vaaleanharmaita nuolia, jotka osoittavat vasemmalle ja oikealle kertoen kummalla puolella hyllyä aineisto sijaitsee. Huomautustekstit, esimerkiksi aineiston poikkeava sijainti, ovat opasteiden lopussa tummanpunaisella kirjoitettu. Nämä A4-kokoiset, Wordillä tehdyt opasteet voidaan muokata tarvittaessa ja tulostaa kirjastolla. Opasteita on kirjastolla määrällisesti noin 170 kappaletta.

Kirjaston asiakaspalveluun tahdottiin vähän jämäkämmät opasteet muun muassa niiden kiinnittämisestä johtuvien syiden takia. Tämän vuoksi pyysimme tarjouksen

Joen Kilpituotteelta, jolta samanlaisia opasteita oli kirjasto aikaisemmin hankkinut. Tutkimme henkilökunnan kanssa kiinnitysmekanismeja ja lähetin Kilpituotteelle valokuvia ja malleja uusista kylteistä. Halusimme aikaisempaa isommat kyltit, mutta niiden tyyli säilyi melkein samanlaisena kuin aikaisemmin. Kyltit ovat pohjaltaan tummanharmaat ja niissä oleva valkoinen teksti on kirjoitettu suuraakkosilla (kuva 15). Neuvonnalle annettiin kaksi eri termiä ja tilanteesta riippuen kyltissä käytetään kansainvälisesti ymmärrettävää info-merkkiä. Kylttejä teetätettiin yhteensä 7 kappaletta.



Kuva 15. Asiakaspalvelun metallisia kylttejä.

Idean pylväiden tarrakirjaimien käytöstä oli antanut sisustussuunnittelija Minna Nirkko, joka oli suunnitellut musiikkiosaston uusia kalusteita, tilan sisustusta ja antanut ohjeita opasteiden sijoittamiseen syksyllä 2013. Tarrakirjaimet otettiin uudestaan puheeksi opasteprojektin yhteydessä ja lopulta niitä päätettiin hankkia musiikkiosaston pylväiden lisäksi myös lasten- ja nuortenosaston pylväisiin sekä etenkin saman osaston neljälle seinälle kuvaamaan aineistoa. Opasteet ovat kirjoitettu suuraakkosilla. Aineistoa kuvaava teksti on kirjoitettu hyvin tummalla harmaalla, kun taas haku- ja internetkoneet selvästi vaaleammalla harmaalla (kuva 16). Mattapintaiset siirtotarrakirjaimet hankittiin Kopijyvältä ja niitä on molemmilla osastoilla yhteensä 9 kappaletta.



Kuva 16. Siirtotarrakirjaimia kirjastolla.

Lasten- ja nuortenosastolle sekä musiikkiosastolle toivottiin päivitettyjä haitariesitteitä. Mallia otin musiikkiosaston vanhasta esitteestä, ja kuten vanhassa esitteessä, tuli myös uusien sisään sijoittaa osaston pohjakartta. Esitteiden suunnittelu tarkoitti siis myös pohjakarttojen uusimista. Lasten- ja nuortenosaston esitteen pääväriksi ehdottomani vihreä ja musiikkiosaston sinivihreä sävy hyväksyttiin (kuva 17). Hyllynpäätyopasteiden värikoodeja käytettiin luonnollisesti myös pohjakartoissa. Lasten- ja nuortenosaston värimaailma syntyi opasteprojektin tuloksena, mutta musiikkiosaston kartassa jouduttiin käyttämään osastolla jo olevia värejä. Kuvan esitteet karttoineen eivät ole aivan lopulliset versiot. Niihin tulee vielä pieniä muutoksia ja lisäyksiä ennen kuin ne painetaan.

Aineistot osastotunnus: PKM
Lainattava musiikkiosasto
• musiikkikirjat
• nuoret, porttivan
• lehdet (kuluva vuosi)
• musiikkidraamat ja videotalenteet

Aukioloajat (kesäaukioloajat suljettu)
ma-pe
happelivaike 10-11
10-20 (10-19)
lauantaisin
juhlayöiden aukioloa 10-18 (juhlayö)
Kirjasto on suljettu juhlayöinä sekä juhannus- ja joulukuun.

Yhteystiedot
Neuvonta ja lainojen uusinta: 050 405 8914
www.vaarakirjasto.fi
Joensuu seurakirkasto
Pääkirjasto musiikkiosasto
Koskikatu 25 (P1, 114)
80100 Joensuu (80101 Joensuu)

Pääkirjasto
Musiikkiosasto
Koskikatu 25
3. kerros

Palvelut
• musiikin kuuntelu, 2 kuunteluhuonetta ja 2 kuuntelukäytävää
• piano ja kosketinsoitin
• tietokoneet internetin ja nettikirjaston käyttöä varten

Aineistot osastotunnus: PKN
Lasten- ja nuortenkirjat, lehdet, kuva- ja äänitallenteet sekä pelit

Aukioloajat (kesäaukioloajat suljettu)
ma-pe
happelivaike 10-11
10-20 (10-19)
lauantaisin
juhlayöiden aukioloa 10-18 (juhlayö)
Kirjasto on suljettu juhlayöinä sekä juhannus- ja joulukuun.

Yhteystiedot
Neuvonta ja lainojen uusinta: 050 443 3113
www.vaarakirjasto.fi
Joensuu seurakirkasto
Pääkirjasto lasten- ja nuortenosasto
Koskikatu 25 (P1, 114)
80100 Joensuu (80101 Joensuu)

Pääkirjasto
Lasten- ja nuortenosasto
Koskikatu 25
3. kerros

Palvelut
• äänitteiden kuuntelu (kuukätköet)
• tietokoneet pelomateriaaliin ja internetin käyttöä varten
• Mukkunen (pöytäkirjasto), jossa mm. DVD-katselumahdollisuus
• LUNA eli nuorteliedontapöytä
• lastenlehtihuone

Musiikkiosasto 3. kerros

Aineistot CD-levyt
Taido, jazz, videomusiikki
Pop, rock ja niiden alajäivät
Elokuvat, TV ja videomusiikki
Kansainvälinen musiikki
Suomen, latinamerikkalaiset
Hengellinen musiikki
New age, meditaatiomusiikki

Muu aineisto
Upeilyt
Cassetit

Internet
haku haku

kuuntelu- ja soittohuoneet

kuuntelupaikat

NEUVONTA

lehtien lukupaikka
esittymäsalu

CD-boxit

hissit

SISÄÄN

Lasten- ja nuortenosasto 2. kerros

85.1 Sotku Lastenkirjallisuus
85.2 Lasten runot
88.207 Aapinat
84-85 HEP Helsingin kirkon kirjat

85.2+ Kuvakirjat
85.2+ Enkikirjat, kuvakirjat
85.10K Käsikirjat
84+ Nuorten kerrontakirjallisuus
85.3+ Suomalaiset sarjakuvat
84-85+ Varsinkin kunnokirjallisuus
jyvä sarjakuvat, runot ja elokuvat

84.2NA Nuorten alkuvuoden kerrontakirjallisuus
85.2 Nuorten runot

00-99 Tietokirjallisuus

Videot, tietokone- ja konsolipelit
Lasten musiikkidraamat
Lasten ja nuorten äänikirjat

Lasten ja nuortenlehdet
LUNA

Maikkunen

kuuntelupaikat

internet

haku

WC ja lastenlehti

NEUVONTA

hissit

SISÄÄN

Kuva 17. Musiikki- sekä lasten- ja nuortenosaston esitteet karttoineen.

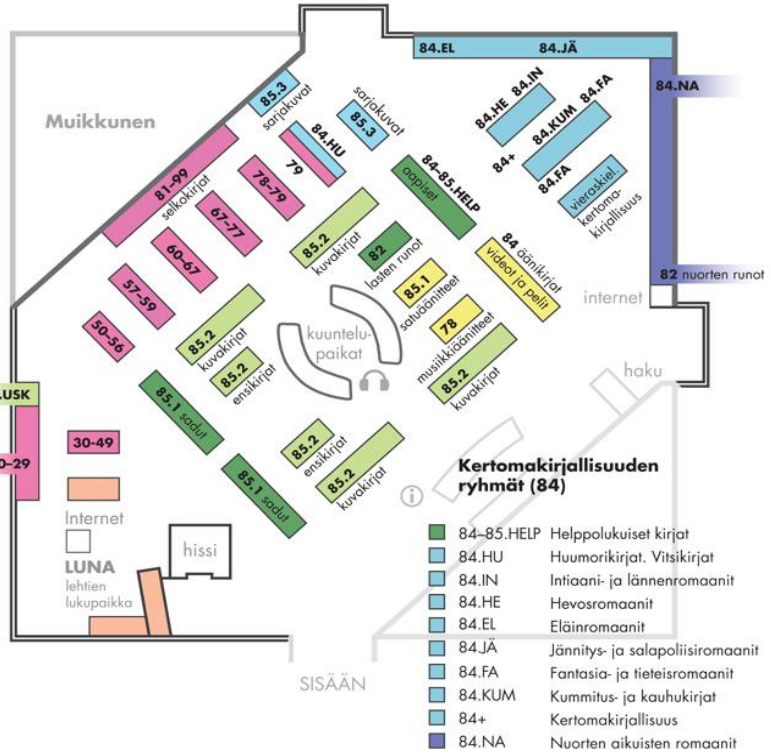
Musiikkiosaston toiveena oli tämän lisäksi saada osaston pohjakartasta suurempia A3-kokoisia tulosteita, joita he voisivat sijoittaa eri puolille osastoa. Lasten- ja nuortenosasto taas tahtoi kartastaan tehtävän ns. opettajien version (kuva 18). Tarkemmassa opettajien kartassa näkyy hyllyjen sisältö yksityiskohtaisemmin luokkainumeroineen kuin esitteiden kartassa, jossa sen sijaan lähinnä käytetään värikoodeja. Vaikka esitteiden työstäminen karttoineen alkoikin jo hyvin varhaisessa vaiheessa projektia, saadaan ne painoon aivan viimeisenä.

Lasten- ja nuortenosasto 2. kerros

Tietokirjallisuus 0-9

Tarkemman jaon löydät tietokirjahyllyjen päädyistä ja hyllynreunoista

- 00-07 Yleistieto. Ennätyskirjat
- 10-17 Filosofia. Psykologia. Rajatieto
- 20-29 Uskonto
- 30-39 Yhteiskunta. Kasvatus
- 40-49 Maantiede. Kansat
- 50-58 Luonnontieteet. Matematiikka
- 59 Ihminen. Terveystieteet
- 60-64 Tekniikka. Koneet. Laitteet
- 65 Käsiyö. Askartelu
- 66-67 Rakentaminen. Puutarhanhoito. Koti- ja lemmikkieläimet
- 68 Ruoka. Keittokirjat
- 69 Liikenne. Postimerkkeily
- 70-77 Taiteet
- 78 Musiikki
- 79 Liikunta. Pelit. Leikit
- 81-83 Runot. Näytelmät
- 86-89 Kirjallisuus. Kielet. Selkokirjat
- 90-99 Historia. Elämäkerrat



Kuva 18. Opettajien kartta lasten- ja nuortenosastolle sijoitetusta aineistosta.

6 Palaute

6.1 Suunnitelma ja menetelmät

Saadakseni palautetta Joensuun pääkirjaston opasteiden toimivuudesta ja hyödyllisyydestä päätin haastatella kirjaston henkilökuntaa. Halusin jollain tapaa kartoittaa, toteutuuko kirjastolla opastuksen saavutettavuus ja siihen liittyvät esteettömyyden osa-alueet. Halusin haastatella henkilökuntaa niiltä osastoilta, jonne uusia opasteita oli tehty. En lähtenyt tiedustelemaan mielipiteitä asiakkailta erikseen, vaan kysyin henkilökunnalta, ovatko he saaneet minkäänlaista palautetta tai kommenttia opasteista asiakkailta. Luvat henkilökunnan haastatteluihin sain kirjaston johdolta.

Keräsin palautteen laadullisen tutkimusmenetelmän avulla. Kyseessä oli keskustelunomainen teemahaastattelu, jossa tarpeen mukaan käytin apukysymyksiä ja johdatin keskustelua eteenpäin. Haastattelurunko koostui kolmesta osasta ja yhteensä seitsemästä kysymyksestä (liite 1). Ensimmäiseksi kysyin asiakkaista, sitten haastateltavan omista mielipiteistä ja viimeisenä pyysin kritiikkiä. Annoin haastateltavalle vielä mahdollisuuden vapaaseen sanaan haastattelun lopuksi. Haastattelin yhteensä 7 henkilöä lainaus-, musiikki- sekä lasten- ja nuortenosastoilta. Haastatteluista 6 suoritin ja nauhoitin kirjastolla, ja yksi henkilöistä vastasi kysymyksiini sähköpostin kautta. Haastattelujen kesto oli noin 10–30 minuutin välillä, ja olin pyytänyt varaamaan aikaa yhteen sen 30 minuuttia. Vaikken ollut koskaan aikaisemmin haastatellut ketään, haastattelut sujuivat jouhevasti.

Haastattelun haasteena oli, että suurin osan opasteista oli ripustettu kirjastolle jo pari vuotta sitten ja loput vähitellen. Oletuksenani oli, että pitkän aikavälin vuoksi asioita ja etenkin asiakkaiden kommentteja oli saattanut jo unohtua. En ollut aikaisemmin opasteprojektin aikana pyytännyt henkilökuntaa pistämään tarkemmin merkille, miten asiakkaat mahdollisesti huomioivat opasteita tai keräämään niistä palautetta, vaikka opastepalaverien yhteydessä mahdollista palautetta usein olin kysynytkin.

6.2 Palautteen analysointi

Analysoin haastattelut sisällönanalyysin menettelytavoin. Nostan esiin etenkin vastauksien yhtäläisyyksiä, mutta myös muita minusta tärkeitä huomioita. Haastattelun ensimmäisessä osiossa kysyin henkilökunnalta asiakkaista. Olin kiinnostunut siitä, oliko henkilökunta huomannut asiakkaiden reagoivan opasteisiin ja käyttäneen niitä. Halusin myös tietää, oliko opasteita kommentoitu millään tavalla.

Yleisesti ottaen kommenttia asiakkailta oli tullut vähän. Suurin osa haastateltavista sanoi, etteivät asiakkaat olleet puhuneet opasteista heille lainkaan, kun taas toiset olivat saaneet jonkin verran positiivisia kommentteja. Nämäkin lähinnä siihen aikaan, kun opasteet vaihtuivat uusiin. Henkilökunta kuitenkin koki, asiakkaat ovat huomanneet opasteet, pysähtyneet katsomaan ja käyttäneet niitä avukseen. Etenkin lainausosaston suurta pohjakarttaa käydään tutkimassa, ja asiakkaiden oli kuuluttu puhuvan ääneen joistakin opasteista, kuten hyllynpäätykylteistä värikoodeineen ja teksteineen sekä isoista siirtotarrakirjaimista lasten- ja nuortenosastolla. Lainausosaston ison pohjakartan ohessa olevia laminoitua, mukaan otettavia karttoja oli myös yhden haastateltavan mukaan käytetty. Osa henkilökunnasta oli sitä mieltä, että asiakkaiden vähäinen kommentointi ja kritiikki johtuisivat opasteiden selkeydestä ja näin ollen hyvästä toimivuudesta:

Ovat ihastuneet niihin päätyteksteihin, jossa on ne värit. Ne suuntaantavat. Ne on koettu hyväksi. Ja se kartta. Usein katsovat siitä, minne pitää mennä.

On tullut positiivista sanomista niistä pitkistä sanoista seinillä. Ja se internet ja haku niissä pylväissä, ja nuoret aikuiset. Ne kyllä huomaa.

Oisko se tämmönen perisuomalainen juttu, silloin kun homma toimii, niin kukaan ei sano mitään. Kritiikkiäkään ei oo tullu, eli silloinhan se yleensä viittaa siihen et ne on selkeät ja toimivat.

Sehän on oikeastaan, että silloin kun ne (opasteet) on paremmat, asiakkaat vähemmän kysyy meiltä.

– Luulen, että kirjaston asiakkaista monet haluavat koluta aineistoja itsenäisesti ja hyvät opasteet helpottavat heitä hahmottamaan, mitä missäkin hyllyssä on.

Haastattelun toisessa osiossa kysyin henkilökunnan omia mielipiteitä opasteista. Minua kiinnosti, olivatko uudet opasteet jollakin tavalla tuoneet apua heidän työkuvaansa, esimerkiksi asiakasta ohjatessa. Tahdoin tämän lisäksi tietää, miten henkilökunta koki opasteiden sopivan kirjastolle ulkonäöllisesti.

Kaikki haastateltavat kertoivat opasteiden olevan selkeät, mikä koettiin helpottavan paikkojen näyttämistä ja asioiden selittämistä asiakkaille. Usea mainitsi, että tiskistäkin on nyt helppo osoittaa asiakkaalle kyltti tai oikea suunta. Pari haastateltavista myös mainitsi, että opasteiden helpottavat aineiston etsimistä heidän oman tutun osastonsa ulkopuolelta. Myös opasteiden ulkonäöstä ja värivalinnoista pidettiin. Haasteltavista pari tarkensi, että opasteissa käytetyt värikoodit nousevat hyvin esiin kirjaston muuten harmaasta värimaailmasta. Kaiken kaikkiaan opasteet koettiin tyylikkääksi:

Hyvä kun on jaettu niihin sektoreihin. On helpompi selittää asioita. Jää paremmin mieleen.

Helpompi asiakkaalle selostaa kun on selkeä teksti, mistä pystyy näyttämään.

Sillä tavalla, että kun ne on nyt selvemmät kuin ennen se jotenkin helpottaa paikkojen näyttämistä.

Neuvontatyössä opasteista on paljon apua. Asiakkaita on helpompi ohjata oikeaan paikkaan opasteiden avulla. Asiakkaat lukevat myös paljon hyllyjen "sisällysluetteloita" ja pystyvät helpommin löytämään aineistoja omatoimisesti, mikä vaikuttaa myös neuvontaan. –

Ilman muuta hyvät, jos vaikka vertaa entiseen. Nyt kun värejä, ne vähän niin kuin ryhmittelee sitä isoa massaa. Ja minusta ne värivalinnat oli hyvät.

Tyylikkäästi mietitty kaikki niiden (opasteiden) suhteet ja koot. – Ja kiva kun eri osastoilla on eri värit.

Haastattelun lopuksi halusin opasteista kritiikkiä. Halusin ensimmäiseksi tietää, oliko näkyvää eroa entiseen verrattuna havaittu. Minua myös kiinnosti, oliko opasteissa huomattu heikkouksia tai puutteita. Pyysin haastateltavia miettimään opasteiden sijaintia, näkyvyyttä, luettavuutta ja materiaalien kestävyyttä. Viimeinen kysymys koski opasteiden kehittämistä eteenpäin. Halusin tietää, oliko henkilökunnan mielestä opasteissa jotakin parantamisen varaa. Koska pari ensimmäistä haastateltavista ei ollut ottanut kuvia tai infografiikkaa millään lailla haastatteluissa itselleen, päätin kysyä asiaa lopuilta lisäkysymyksenä.

Kaikkien vastanneiden mielestä ero entiseen oli merkittävä. Henkilökunta mainitsi opasteiden selkeyden tuoman avun uudestaan ja he kaikki vaikuttivat olevan opasteisiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Jonkin verran palautetta tuli joidenkin kylttien

huonosta näkyvyydestä. Tämä usein kuitenkin selitettiin johtuvan hyllyjen hankalista sijainneista ja koosta, mikä tiedettiin jo suunnitteluprojektin alkuvaiheessa. Kaikkien kylttien ei siis voitu odottaa näkyvän hyvin aivan joka suunnasta, mutta asia silti mainittiin haastatteluissa. Eniten palautetta annettiin hyllynpäädyissä olevista A4-opasteista, joissa hyllykohtaisesti saattaa olla hyvinkin paljon tekstiä. Vaikka tekstikoko ja selkeys ovat huomattavasti parempia edelliseen verrattuna, osa henkilökunnasta toivoi, että koko olisi silti vielä suurempi ja näin helpompi asiakkaiden huomata ja lukea. A4-opasteiden ideaa kuitenkin pidettiin hyvänä ratkaisuna, sillä henkilökunta pääsee muokkaamaan itse tekstiä, kun hyllyjen sisältö muuttuu. Opasteiden materiaalit koettiin hyviksi niiden edullisuudesta ja pienistä ripustukseen liittyvistä hankaluuksista huolimatta. Yllätyksenä oli esimerkiksi tullut muovitaskujen raju kellastuminen suorassa auringonvalossa sekä seinälle liimattujen siirtokirjaimien huono liiman pito seinässä:

Fyysisten plakaattien kohdalta parhaimman tähän mennessä, toimii hyvin. Seuraava askel olis ehkä sähköinen kyltti, digitaalinen livepohjakartta.

Paperiset A4:t (on hyvät), mutta niissä on niin paljon tavaraa, ettei näy kunolla kun vaan parin metrin päähän.

Kritiikkiä on tullu niistä A4:ta, että ne on yhä pieniä ne tekstit. Mut nehän on paljon isompia kuin mitä ne oli ne alkuperäiset. Mut eihän ne voi olla hirveen isommat ku eihän siihen A4:n mahu hirveesti tavaraa. Mut sehän tiettiin.

Lainausosaston henkilökunta ei kokenut tarvetta kuvien lisäämiseen opasteisiin. Osa tarkensi, että asiaahan oli jo suunnitteluvaiheessa mietitty ja silloin oli tultu siihen tulokseen, että osastosta ja opasteista olisi tullut levottomia kuvien kanssa. Haasteltavien mukaan kommenttia kuvien lisäämiseen ei ollut tullut esimerkiksi ulkomaalaisilta kirjaston käyttäjiltä. Lainausosaston opasteiden kanssa oltiin siis vahvasti sanan kannalla, mutta lasten- ja nuortenosastolle niiden taas koettiin sopivan paremmin. Keskusteltuani lasten- ja nuortenosaston henkilökunnan kanssa saimmekin idean lisätä yhteen osaston karttaan lisää kuvitusta. Kuvien avulla myös pienet lapset, jotka eivät osaa vielä lukea, pystyisivät hahmottamaan kartasta, mitä hyllyistä löytyy.

7 Pohdinta

Opinnäytetyötä tehdessäni aloin viimein ymmärtää, miten laaja projekti Joensuun pääkirjaston opasteiden uusiminen on oikeasti ollut. Tämä työ ikään kuin havainnollistaa sen minulle. Teoriaa ja ajatuksiani tarkoin ylös kirjatessa olen myös pistänyt merkille asioita. Parasta on ollut huomata asiakkaan eli kirjaston henkilökunnan tyytyväisyys tehtyyn työhön ja työskentely heidän kanssaan. Ideoiden jakaminen puolin ja toisin kirjaston henkilökunnan kanssa sujui hyvin ja se sopi minun toimintatapoihini. Ammatillisen osaamisen näkökulmasta katsoen painotalojen kanssa tehty yhteistyö antoi kokemusta minulle myös. Yleensäkin näin laaja suunnittelutyö, teoria-aineiston keruu, haastattelut ja raportointi olivat minulle uutta ja opettavaista. Sain huomata, että tutkimuksellinen näkökanta työskentelyssä on varsin haastavaa.

Opasteprojektia ja tätä opinnäytetyötä syvemmin pohtiessani minulle luonnollisesti tulee mieleen myös asioita, jotka olisi mahdollisesti voitu tehdä hieman toisin. Osaan asioista olisin voinut vaikuttaa itse ja osaan tarvinnut toimeksiantajan suostumuksen ja avun. Kritisointini taustalla ovat saamani syvempi teoretieto sekä haastattelujen kautta saamani palaute.

Koen nyt että opasteprojektin alussa jonkinlainen asiakaskysely olisi voinut olla tarpeen, samoin palautteen pyytäminen asiakkailta uusien opasteiden asennuksen jälkeen. Tällä tapaa suunnittelija ja henkilökunta pystyisivät kartoittamaan tilanteen paremmin juuri asiakkaan näkökulmasta. Kyselyn avulla jonkinlaista palautetta saataisiin eikä sitä tarvitsisi näin ollen arvutella. Toinen asia, johon en yksin voinut vaikuttaa, oli joidenkin opasteiden uusiminen. Aivan kaikkia kirjaston opasteita ei päivitetty uusiin, joten tällä hetkellä kaikki opasteet eivät ole täysin yhtenäisiä. Opasteiden kokonaisvaltaisempi uudistus olisi vaikuttanut mielestäni entistä positiivisesti tilan yleisilmeeseen ja järjestelmällisyyteen. Kirjastolle olisi esimerkiksi voitu tehdä päivitetty graafinen ohjeisto uusien opasteiden ohella.

Omaa työskentelyä ja ratkaisujani ajatellen olisin ehkä toivonut enemmän irtiottoja eli kokeilla erilaisia asioita. Uudistin opasteita, karttoja ja esitteitä lähinnä vanhojen vastaavien pohjalta, kun minulla olisi ollut mahdollisuus viedä niitä vielä vähän eteenpäin. Olisin siis voinut kyseenalaistaa vanhoja ja tuttuja tapoja enemmän. Syvemmän teorian tiedon pohjalta minulle jäi myös vahvasti sellainen tunne, että kuvien käyttöä opasteissa tulisi suosia, mikäli mahdollista. Tämän vuoksi olin tyytyväinen, kun haastatteluiden pohjalta saimme kirjaston henkilökunnan kanssa idean viedä yhtä lasten- ja nuortenosaston karttaa eteenpäin ja lisätä siihen kuvitusta. Positiivisen palautteen ja kritiikin lisäksi sain siis myös jotain jatkokehittävää, mikä on minusta hyvä asia oppimisen kannalta.

Lähteet

- Celia. 2015. Esteettömyyssalkku. Celia. 10.4.2015. <https://www.celia.fi/celia-asiantuntijana/esteettomyyssalkku/esteettomyyssalkku/>. 18.5.2016
- Esteettömyystiedon keskus. 2016. Esteettömyys. Esteettömyystiedon keskus. <http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyys/>. 6.2.2016.
- Gibson, D. 2009. *The Wayfinding Handbook; Information Design for Public Places*. New York: Princeton Architectural Press.
- Itkonen, M. 2007. *Typografian käsikirja, 3., tarkistettu ja laajennettu painos*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Itkonen, M. 2012. *Typografian käsikirja, 4. painos*. Helsinki: RPS Markkinointi Oy.
- Kempainen, E. 2008. *Stakes, Kohti esteetöntä yhteiskuntaa*. Helsinki: Valopaino Oy.
- Kilpelä, N. 2010. Yhtenä joukossa vai ympäristön ehdoilla?. Teoksessa Laitinen, M. (toim.). *Miksi joka paikkaan pitää päästä?* Vantaa: Hansaprint Oy, 62–77.
- Laak, T. 2006. *Saavutettavaa typografiaa - Osa 2. Saavutettava*. 16.4.2006. <http://saavutettava.fi/2006/04/16/saavutettavaa-typografiaa-osa-2/>. 26.1.2016.
- Laitinen, M. & Nurmi, K. E. 2013. Vapaan sivistystyön esteettömyyden kehitysnäkymät. Teoksessa Laitinen, M. (toim.). *Miksi joka paikkaan pitää päästä?* Vantaa: Hansaprint Oy, 20–42.
- Rihlana, S. 1999. *Valaistus ja värit sisustussuunnittelussa*. Helsinki: Rakennustieto Oy.
- Saari, S. & Tuominen T. 2009. *Online-saavutettavuus majoituspalvelussa*. Teoksessa Tanskanen, I. & Suominen-Romberg, T (toim.). *Esteettömästi saavutettavissa*. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juneves Print, 2009, 35–58.
- Shapira, A. 2013. "Wayfinding" Theory for Information Design. *Information Design Concepts and Theories*. 21.2.2013. <http://avitalshapira.wordpress.com/2013/02/21/wayfinding-information-design-theory/>. 14.1.2016.
- Suomen mediaopas. 2016. Brändi. <http://www.mediaopas.com/sanasto/br%E4ndi/>. 19.1.2016.
- Tahkokallio, P. 2009. *Tulevaisuus on saavutettava*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Teräsvirta, M. 2007. *Kättä pidempää – Opas asiakaspalvelun saavutettavuuteen, 2. painos*. Espoo. Frenckellin Kirjapaino Oy.
- Tiilikka, K. 2015. *Infografiikka. Kielikuvitus*. <http://kielikuvitus.fi/infografiikka> 15.1.2016.
- Ylikarjula, S. 2014. *Värillä on väliä – Värien symboliikkaa ja merkityksiä*. Viro: Kataros Oy.

Kuvalähteet

Adobe. 2016. <https://helpx.adobe.com/fi/photoshop/using/color.html> 4.5.2016.

Amusingplanet. 2016. <http://www.amusingplanet.com/2010/11/creative-and-funny-toilet-signs-from.html> 7.5.2016.

Korkeasaari. 2016. <http://www.korkeasaari.fi/suunnittele-vierailusi/> 6.5.2016.

Haastattelukysymykset

I. Asiakkaat

1. Oletko huomannut, että asiakkaiden reagoivan opasteisiin ja hyödyntäneen niitä?

Opasteiden tarkastelu ja niiden avulla suunnistaminen.

2. Ovatko asiakkaat ottaneet opasteita puheeksi?

Positiivista tai negatiivista sanottavaa opasteista.

II. Omat kokemukset

3. Ovatko opasteet tuoneet apua työhösi? Kuinka?

Kannustatko asiakkaita opasteiden käyttöön/lukemiseen? Käytätkö niitä ”maamerkkeinä” kun ohjaat asiakasta?

4. Miten koet opasteiden sopivan kirjastolle?

Tyyli ja värit, mutta myös tarpeellisuus.

III. Kritiikki

5. Osaatko sanoa, ovatko uudet opasteet tuoneet näkyvää eroa kirjastolla vanhaan verrattuna? Millä tavalla? Koetko, että opasteista on selvästi hyötyä tai ei?

Opasteita on uusittu vaiheittain eri osastoilla ja aikaa on kulunut, joten voi olla vaikea arvioida.

6. Millaisia heikkouksia ja puutteita opasteista on mahdollisesti löytynyt?

Opasteiden sijainti, näkyvyys, luettavuus, materiaalien kestävyys yms.

7. Onko opasteissa parantamisen varaa? Mikä kaipaisi parannusta?

Kaipaavatko sanalliset opasteet kuvia tueksi?

Vapaa sana