OPASTEET, KONSEPTILUONNOS

Alkuperäinen luonnos;

16.6.2016
Helsingin kaupunginkirjasto
Anu Koski

Muokattu lyhennetty versio valtakunnalliseen käyttöön:

11.1.2017

Päivi Litmanen-Peitsala

Kirjastot.fi

[Johdanto](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.h1kywlo7hkv9)

[Opastamisen yleisiä periaatteita](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.fvrgkt8hvwlj)

[Opasteiden visuaalinen ilme](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.khtx7oac010x)

[Esteettömyys](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.bbxahkcgz9ap)

[Avoimia kysymyksiä](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.bq1kd3ptymer)

[Tulevaisuudessa huomioon otettavaa](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.q1upooowchtf)

[Opastepolku](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.ke6kygbf89ki)

[Opastetyypit](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.s4gp452dbu3l)

[Fyysiset opasteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.5iu945ce19t1)

[Piktogrammit](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.eg3k4l1y78jf)

[Tekstiopasteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.gjrov2qpabs4)

[Tilojen nimet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.x5lah82knf0e)

[Tunnusteltavat opasteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.tzh3tnmfo6ab)

[Sisustuselementit ja värit](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.6mlmcx7nly9t)

[Digitaaliset opasteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.1p8jyf4rwp5f)

[Infonäytöt](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.jds3n6ok2mwi)

[Lainaus- ja palautusautomaatit](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.mzysuwa3o0dg)

[Muut digitaaliset käyttöliittymät](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.65ih1h4qqmnt)

[Vaihtoehtoiset tavat esittää digitaalisia sisältöjä](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.w8mdmqplw1kn)

[Sisätilapaikannus ja opastaminen](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.y6dwjexst1mk)

[Ääniopasteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.dfakz8eb0dgr)

[Viittomakieliset opasteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.z46bbg4t263w)

[Henkilökunnan rooli](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.mf4qgvqtj2eb)

[Yleiset opasteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.xhc4d0k6w01d)

[Palvelut](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.wh1bw1gk7dkl)

[Välineet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.fsjsx258bfc6)

[Itsepalvelutoiminnot](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.parjch4fqerf)

[Näyttöpinnat kirjaston tilassa](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.skgvwgelwh9m)

[Kerrosopasteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.ovn7ggywj9ch)

[Infonäytöt ja digipinnat](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.lop7xlk8i5q0)

[Näyttöpintojen sijoittelu](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.rv4htkumpeu)

[Ensimmäinen kerros](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.5yxiu3erestc)

[Välikerros (Mezzanine)](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.enmqw471rmf)

[Toinen kerros](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.78ii8z4caiyw)

[Kolmas kerros](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.b55ddi3mdh5j)

[Infonäyttöjen sisällöt](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.z2keqv9rosd4)

[Opasteiden tarve tiloittain](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.jg571qz5qwui)

[Ulkotilat](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.rfa3ppf9htt)

[Yleiset tilat](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.89xkcip8g0sl)

[Kirjaston palvelut](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.9yle87f9rd9x)

[Muut palvelut](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.8fshzx4ljcsr)

[Kellarikerros](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.uiqkymdoe0kn)

[Yleiset tilat](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.66nze8n42ryl)

[Tilat ja liikkuminen](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.b9wf8moyibig)

[Ensimmäinen kerros](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.iaqemu4bv5uc)

[Yleisopasteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.2cnmowoun169)

[Kirjaston palvelut](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.rj61lw24im7s)

[Tilat ja liikkuminen](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.m8i5ron9i4ok)

[Muut palvelut](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.m2k0nqmen2cs)

[Toinen kerros](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.b0986c2cch1q)

[Yleisopasteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.u9hyxhgn4oqf)

[Kirjaston palvelut](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.9i47oql9xksp)

[Yleiset tilat](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.cyznwqd8hnxg)

[Tilat ja liikkuminen](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.non09qicnr3s)

[Muut palvelut](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.t0jg65nedn88)

[Kolmas kerros](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.xk2wy0x1tu9q)

[Yleisopasteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.idv0ycqxtg1l)

[Kirjaston palvelut](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.w6pl7wgoo865)

[Yleiset tilat](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.fwcxidg1yn26)

[Tilat ja liikkuminen](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.iavkwpti67d)

[Muut palvelut](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.ioqqmkkmotjp)

[Tarvittavat opasteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.wz9765nb5qfv)

[Referenssejä](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.4dvthpsf7s4v)

[Lähteet](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.uj55h76nagtx)

Johdanto

Tämä dokumentti on koottu alunperin Helsingin Keskustakirjaston - Oodin - opastejärjestelmää suunniteltaessa. Anu Kosken työ on muokattu koko valtakunnan kirjastojen käyttöön Kirjastot.fi:ssä.

Tavoitteena on helpottaa kirjastojen opasteiden suunnittelua kunnostus- ja uudisrakennuskohteissa sekä helpottaa kirjastopalvelujen tunnistamista ja saavuttamista.

Kirjastotilassa ja kirjaston läheisyydessä opasteiden tarkoituksena on

1. Auttaa kävijöitä tunnistamaan ja löytämään kirjasto, sen palvelut ja sisällöt
2. Mahdollistaa esteetön, sujuva ja omatoiminen liikkuminen kirjastossa
3. Helpottaa asiakkaan mahdollisuuksia saada hänelle kuuluvia palveluja silloinkin kun mahdollisuudet kielellisten opasteiden lukemiseen ovat rajoitetut

Opastusta voidaan tarkastella useammalla eri tasolla:

1. **Kuntatataso** – miten kirjasto on opastettu teiden varsilla, puistoissa ja monitoimirakennuksissa
2. **Lähialuetaso** – miten kirjaston mahdolliset useammat sisääntuloreitit on opasettu
3. **Kirjastoverkon taso** – miten kirjasto tunnistuu lakisääteiseksi pearuspalveluksi, joka on kaikille avoin riippumatta kunnassa asumisesta
4. **Rakennuksen taso** – millaisia tiloja kirjastossa on, miten niihin löydetään
5. **Palvelutaso** –mitä (kirjaston ja muiden toimijoiden) palveluita ja toimintoja kirjastossa on, miten ne ovat esillä tilassa ja miten ne löydetään
6. **Toiminnallinen taso** – miten tiloissa toimitaan, miten palveluita käytetään

Huomautus: Tässä dokumentissa **ei käsitellä** turvallisuuteen liittyviä lakisääteisiä opasteita (hätäpoistumistiet, ensiapuvälineet, sammutuskalusto jne.) eikä rakennuksen esteettömyyteen liittyviä yleisiä opasteita ja toimintoja (esteetön kulku ulko-ovista, taktiiliset opasteet lattiapinnoissa, Inva-WC-tilojen hälytystoiminnot, hissien ääniopasteet jne.).

Opastamisen yleisiä periaatteita

**Design for all.** Kaikille sopiva suunnittelu. Ihmisten erilaisuus, sosiaalinen osallisuus ja tasa-arvoisuus otetaan huomioon opasteiden suunnittelussa. Suunnitellaan kaikille, eri erikseen jokaiselle erityisryhmälle. Tarjotaan vaihtoehtoja.

**Kirjaston tavoitteiden tukeminen.** Opasteiden avulla lakisääteinen peruspalvelu tehdään tunnistettavaksi, saavutettavaksi ja mahdollisimman helposti käytettäväksi kaikille. Opasteet myös auttavat asiakasta löytämään kirjaston palvelut, jotka hänelle eivät ehkä ole ennestään tuttuja.

**Tila ohjaa eteenpäin.** Opasteet ovat selkeitä ja näkyviä ja niissä käytetään termejä ja symboleja, joita kävijä ymmärtää.

**Kävijöiden kanssa keskusteleminen.** Millaisin kuvin ja sanamuodoin kävijöitä ohjataan / neuvotaan / käsketään / kielletään? Erityisesti kieltomerkit antavat helposti tylyn ja ulossulkevan vaikutelman, asiat tulisi esittää ystävällisesti.

Erityistä huomiota tulee kiinnittää digitaalisten käyttöliittymien (esim. lainaus- ja palautusautomaatit) välittämien viestien sävyyn. Niitä käytetään usein itsepalveluna, joten käyttöliittymän tulee olla ohjaava ja opastava. Virheilmoitusten tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä, niiden pitää kertoa, miksi virhe tapahtui ja tarjota ongelmatilanteeseen myös ratkaisua.

**Eri käyttäjäryhmien huomioiminen.**  Tunnistetaan kirjaston eri käyttäjäryhmät ja tehdään palvelut houkutteleviksi heille. Rohkaistaan eri käyttäjäryhmiä hakeutumaan myös uusien, heille entuudestaan tuntemattomien palveluiden pariin.

Esteettömyys

Design for all -suunnitteluperiaatteen mukaisesti otetaan huomioon ihmisten erilaisuus, sosiaalinen osallisuus ja tasa-arvoisuus. Kaikille ei tarjota yhtä ainoaa ratkaisua, vaan vaihtoehtoja, joista ihmiset voivat valita kykyjensä, taitojensa, vaatimustensa ja mieltymystensä mukaan.  Kaikilla tulee olla tasavertainen pääsy kirjaston tarjoamiin palveluihin ja mahdollisuus osallistua aktiivisesti sen toimintoihin.

Opasteita suunniteltaessa tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, että ne ovat myös näkövammaisten, kuulovammaisten ja liikuntavammaisten käytettävissä. Muita erityisesti huomioitavia ryhmiä ovat esimerkiksi vanhukset, lapset, kaikenikäiset lukutaidottomat ja seksuaalivähemmistöt.

Esteettömyyden näkökulmasta opasteiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon ainakin seuraavat asiat:

* Kontrastien tulee olla selkeitä (teksti + taustaväri)
* Värien käytön suunnittelussa tulee ottaa huomioon, etteivät kaikki kävijät näe tai tunnista värejä (näkövammaiset, värisokeat). Väri ei voi olla tilan tai palvelun ainoa opaste.
* Kylttien sijoittelun tulee olla esteetöntä
* Tarpeen mukaan käytetään kohokarttoja ja pistekirjoitusta
* Mahdollisuuksien mukaan tarjotaan vaihtoehtona ääniopasteita, erityisesti yhdessä digitaalisten opasteiden (näyttöpintojen / infotaulujen) kanssa
* ks. esim. <http://www.ateneum.fi/fi/saavutettavuus>, <http://www.emma.museum/info/saavutettavuus>

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositukset / tilamoduli:

* Kulkureitti kirjaston sisäänkäynnille on opastettu.
* Sisääntulon välittömässä läheisyydessä on kohteen opastaulu.
* Tilaopasteet on sijoitettu seinään (oven aukeamispuolelle), 1400–1600 mm korkeudelle.
* Opasteet ovat helposti havaittavassa paikassa ja niissä on selkeä tummuuskontrasti, ja kirjasintyyppi on helppolukuinen.
* Opasteissa on hyödynnetty symboleja.
* Opasteet on valaistu. Opasteiden pinta on himmeä ja häikäisemätön.
* Teksti on riittävän suurta katseluetäisyyteen nähden. Opasteita on mahdollista tarkastella myös läheltä.
* Opasteet on sijoitettu niin, etteivät ne aiheuta törmäysvaaraa.
* Opasteissa on käytetty kohomerkintöjä ja pistekirjoitusta.
* Kulkureiteillä on näkövammaisen henkilön liikkumista opastava pintamateriaali tai kohokuvio (opasteraita).
* Opasteissa on selkeä tummuuskontrasti tekstin/symbolin ja taustan välillä

Tulevaisuudessa huomioon otettavaa

Yleensä kirjaston tilat ovat muunneltavia, joten myös opasteita tulee voida muuttaa vastaavasti.

Tekstiopasteiden kielien määrä tulee miettiä, tarvitaanko tulevaisuudessa lisää kieliä (esim. venäjä)?

Opastepolku

Opastepolulla tarkoitetaan opastamisen hierarkiaa, kirjaston tilojen ja palveluiden lähestymisen logiikkaa. Tiloja ja palveluita lähestyttäessä kuljetaan isosta tilasta ja yleiseltä tasolta kohti pienempiä tiloja ja yksityiskohtia. Opastaminen kohti palveluita alkaa kirjaston ulkopuolelta, myös verkosta.

Opasteiden tyypit voidaan kategorisoida lähestymisen logiikan mukaan seuraavasti:

1. **Kirjaston verkkopalvelu**, jonka kautta voidaan tarjota tietoa kirjaston palveluista ja kirjastorakennuksen esteettömyydestä (esim. samaan tapaan kuin Ateneumin verkkosivujen esteettömyyssivu)
2. **Aluekartta**, joka on esillä kirjaston verkkopalvelussa ja mahdollisuuksien mukaan fyysisenä karttana lähialueilla (esim.monitoimitilan muissa tiloissa, auloissa ym.)
3. Koko talon **pohjakartta**, joka on esillä verkkopalvelussa ja mahdollisuuksien mukaan myös rakennuksessa sisällä
4. **Kerrosopasteet**, jotka sijaitsevat ulko-ovilla sekä pisteissä, joiden kautta siirrytään kerroksesta toiseen (hissit, rullaportaat, rappuset)
5. Kerroskohtainen palvelujen esittely ja kerroskohtainen kohokartta
6. Yleisten tilojen opasteet / piktogrammit
7. Yksityiskohtaiset opasteet / yksityiskohtaiset opasteet tiloihin ja palveluihin, tilojen nimet
8. Toiminta- ja käyttöohjeet

Opastetyypit

Fyysiset opasteet

Esteettömyyden kannalta kriittiset opasteet ovat fyysisiä, joko piktogrammeja (kuvakirjoitusta) tai tekstiopasteita.

Piktogrammit

Info, jota kaikki tarvitsevat nopeasti ja kielitaidosta riippumatta, esitetään piktogrammeina. Tällaisia ovat esimerkiksi

* Yleisten kirjastojen palvelutunnus kirjastotilan ja verkkopalvelun merkkinä
* Yleiset tilat (WC:t, lastenhoitohuoneet, vaunuparkki, pyöräparkki)
* Itsepalveluna toteutettavat kirjastopalvelut (lainaus, palautus, varausten nouto)
* Liikkuminen (hissit, portaat, ulko-ovet)
* Muut kirjaston palvelut (kahvila, ravintola, auditorio, kokoustilat, musiikkitilat ym.)

Piktogrammeilla voidaan opastaa myös kulkusuuntia (nuolikuvakkeet), niitä käytettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota suunnan selkeyteen. Mikäli samassa talossa toimii useiden palvelutuottajien tiloja ja palveluja, tulee yhteisestä käytännöstä sopia.

Tekstiopasteet

Tekstiopasteilla opastetaan palveluja ja tiloja, jotka ovat yksilöllisiä tai joilla ei ole vakiintunutta piktogrammia. Tällaisia ovat esimerkiksi aukioloajat ja verkkokirjaston osoite (kirjaston ovilla).

Nämä tekstiopasteet esitetään tarvittavilla kielillä.

Tilojen nimet

Tilojen nimeäminen parantaa niiden löydettävyyttä ja antaa niille persoonallisen luonteen. Yhtenäisen nimeämiskäytännön avulla voidaan myös koota samantyyppisiä tiloja yhteen.

Mikäli kirjaston tilat sijaitsevat monitoimitiloissa, kulttuuritalossa ym. on hyvä keskustella koko talon yhteisistä käytännöstä yli hallintokuntarajojen.

Tunnusteltavat opasteet

Tunnusteltavat opasteet palvelevat erityisesti näkövammaisia kirjaston käyttäjiä. Tunnusteltavia opasteita ovat esim.

* Taktiiliset lattiaopasteet, jotka osoittavat reitin tiettyjen pisteiden välillä (kulkureitit, asiakaspalvelupisteet, hissit jne.)
* Pistekirjoitus (esim. kerrosopasteissa ja muissa fyysisissä opasteissa)
* Tunnusteltavat kerrosopasteet portaiden kaiteissa

Sisustuselementit ja värit

Tiettyjä keskeisiä toimintoja voidaan nostaa tilassa esiin sijoittamalla ne ympäristöstä erottuvaan sisustuselementtiin (esim. asiakaskoneet, sähköpistokkeet).

Tiloja tai palveluita  ja niihin liittyviä opasteita voidaan ryhmitellä ja erottaa toisistaan teemavärein, jotka toistuvat sekä opasteissa että tiloissa. Teemavärejä käytettäessä tulee ottaa huomioon, etteivät kaikki tilan käyttäjät näe tai tunnista värejä (esim. näkövammaiset ja värisokeat). **Väri ei voi olla tilan tai palvelun ainoa opaste.**

Digitaaliset opasteet

Infonäytöt

Infonäytöt ovat digitaalisia näyttöpintoja, joiden avulla esitetään tiedotukseen ja markkinointiin liittyviä viestejä kirjaston tilassa. Infonäytöillä esitetään sisältöjä, joita haetaan erilaisista tietojärjestelmistä, jotka ovat ajankohtaisia ja muuttuvat usein ja jotka eivät ole kriittisiä esteettömyyden kannalta. Ks. tarkemmin [Infonäytöt ja digipinnat](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.lop7xlk8i5q0)

Lainaus- ja palautusautomaatit

Myös lainaus- ja palautusautomaattien käyttöliittymät on huomioitava digitaalisina opasteina, jotka opastavat automaatilla tehtäviä toimintoja. Käyttöliittymän tekstien tyyliin ja sävyyn on kiinnitettävä huomiota (ks. [Opastamisen yleisiä periaatteita](https://docs.google.com/document/d/1G3EKwt2xwfRujw2B4yDTXszdHx4FRbhxqrBFzIixBIg/edit#heading=h.fvrgkt8hvwlj) - Kävijöiden kanssa keskusteleminen): opastamisen tulee olla ystävällistä, ei käskevää tai kieltävää.

Erityistä huomiota on kiinnitettävä virheilmoituksiin: käyttäjälle on kerrottava, miksi virhe tapahtui ja mitä sen korjaamiseksi voidaan tehdä paikan päällä (erityisen tärkeää esim. silloin, kun on kyse käyttökokemukseen radikaalisti vaikuttavista ongelmista, kuten kortista, joka ei ole voimassa).

Vaihtoehtoiset tavat esittää digitaalisia sisältöjä

Infonäyttöjen sisältöjen tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esitettävissä myös äänimuodossa (esim. äänisuihkun tai ruudunlukijan avulla).  Sisältöjä suunniteltaessa tulee ottaa huomioon, että viestin varsinainen sisältö esitetään tekstinä ja kuvia käytetään lisäinformaationa. Informaatiota sisältävillä kuvilla tulee olla omat selitetekstit, jotka on myös mahdollista lukea ääneen.

Ääniopasteet

Yleisiä ääniopasteita ovat esimerkiksi kuulutukset kirjaston tiloissa.

Erityisesti näkövammaisia palvelevia ääniopasteita ovat sisältöjen ja opasteiden ääneen lukeminen.

Viittomakieliset opasteet

Kuulutuksilla ja muilla ääniopasteilla voi olla yhteys digitaalisiin opasteisiin, erityisesti infonäyttöihin, joiden kautta voidaan tarvittaessa esittää viittomakielisiä opasteita.

Henkilökunnan rooli

Henkilökunnalla on keskeinen rooli asiakkaiden opastamisessa. Kaikki talossa työskentelevät osaavat opastaa asiakkaita (myös ei kirjaston henkilökunta kuten vartijat, siivoojat, ravintolahenkilökunta). Henkilökunnalla on **selkeästi erottuvat asusteet ja tunnisteet**.

Yleiset opasteet

Tässä osiossa listataan palveluita ja välineitä, jotka eivät ole suoraan sidoksissa tiettyyn tilaan. Nämä opasteet toistuvat mielellään samanlaisina kirjaston eri tiloissa ja kerroksissa.

Palvelut

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opastettava kohde** | **Opaste** | **Huomioitavaa** |
| E-aineistot | Digitaalinen opaste | Yleinen opaste, jonka avulla tuodaan e-aineistot näkyviksi tilassa.  |
| Henkilökohtainen palvelu |  | Miten henkilökohtaiset palvelut ovat esillä tilassa, miten niiden käyttöä opastetaan? |
| Langaton verkko (Wifi) | Piktogrammi tilassa, verkon nimi | Langattomalla verkolla tulee olla helposti tunnistettava nimi  |
| Induktiosilmukka | Piktogrammi | Induktiosilmukan merkitsemiseen käytetään kansainvälisen IEC-standardin mukaista symbolia.  |
| Tiloissa sallittu äänenvoimakkuus: hiljaiset / puolihiljaiset / äänekkäät tilat | Piktogrammi | Ks. mallia esim. Kaisa-kirjaston vastaavista opasteista. |
| Tapahtumiin opastaminen | Digitaalinen opaste? | Yhteys tapahtumakalenteriin; opasteessa näytettävä tila ja kellonaika, ehkä myös reitti tilaan opasteen luota. |
| Henkilökunnan tilat | Piktogrammi | Tilat, joihin asiakkailla ei ole pääsyä |
| Huoltotilat (esim. siivouskomero) | Piktogrammi |  |
| Kulku sallittu / kielletty | Piktogrammi | Tilat, joihin ei ole pääsyä koko ajan (esim. parveke?) |

Välineet

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opastettava kohde** | **Opaste** | **Huomioitavaa** |
| Roskakorit / roskien lajittelu | Sisustuselementti | Miltä roskakorit näyttävät, miten ne sijoitellaan, miten tiheässä niitä on, miten mahdollinen roskien lajittelu ohjeistetaan selkeästi? |
| Sähköpistokkeet | Sisustuselementti | Oleskelutiloissa asiakkaiden käytössä olevat sähköpistokkeet merkittävä näkyvästi.  |

Itsepalvelutoiminnot

Itsepalveluna suoritettavien toimintojen yhteyteen saatetaan tarvita yksityiskohtaisempia ohjeistuksia, joiden visuaalisen ilmeen tulee olla yhtenäinen ja linjassa muiden opasteiden ilmeen kanssa.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opastettava kohde** | **Opaste** | **Huomioitavaa** |
| Lainaus | Piktogrammi | Itsepalvelulainauksen ohjeistus: ohjeistaako lainauslaite itse vai tarvitaanko muuta? |
| Palautus | Piktogrammi | Itsepalvelupalautuksen ohjeistus: ohjeistaako palautuslaite itse vai tarvitaanko muuta? (esim. kirjojen lajittelu palautettaessa suoraan hyllyyn) |
| Varausten nouto | Piktogrammi? | Varausten nouto itsepalveluna |
| Tulostus |  |  |
| Kopiointi |  |  |
| Skannaus |  |  |
| E-aineistot |  | Ohjeistus e-aineistojen käyttöön |
| Tilan / resurssin varaus |  | Resurssivaraus tapahtuu verkossa, tilassa ohjaus verkkopalvelun käyttöön |
| Kirjastossa käytössä olevat välineet | Tekstiopaste | Yksityiskohtaiset ohjeistukset eri välineiden käyttöön (ompelukone, 3-d-skanneri tms.) |
| Kierrätyskirjahylly | Piktogrammi / sisustuselementti | Kävijät voivat kierrättää omia kirjojaan; kierrätyksen ohjeet / pelisäännöt näkyville kirjahyllyn yhteyteen |

Näyttöpinnat kirjaston tilassa

Tässä kappaleessa käsitellään sekä digitaalisia (projisiot, infonäytöt) että fyysisiä (kerrosopasteet ja pohjakartat) näyttöpintoja kirjaston tilassa. Erilaisia näyttöpintoja tarkastellaan yhtenä kokonaisuutena, jotta niiden toimintaperiaatteet ja sisällöt voidaan erottaa selkeästi toisistaan.

Yleisenä periaatteena on, että harvoin muuttuvat ja esteettömyysnäkökulmasta kriittiset, talossa liikkumista ohjaavat opasteet toteutetaan fyysisinä opasteina. Digitaalisilla näyttöpinnoilla esitetään usein päivittyvää ja väliaikaista informaatiota.

Näyttöjen sijoittelu ja sisältötyypit mietitään tilassa liikkuvien ihmisvirtojen mukaan: missä ihmiset pysähtyvät, mistä he kulkevat nopeasti ohi, kuinka kaukaa/läheltä he näkevät näytön, pystyvätkö lukemaan myös pienet tekstit?

Kerrosopasteet

Kerrosopasteet ovat fyysisiä opasteita, joissa esitellään talon **päätoiminnot** ja niiden sijainnit. Talon palvelut esitetään kerrosopasteissa tekstimuodossa tarvittavilla kielillä (suomi, ruotsi, englanti) ja yleiset tilat (WC:t, lastenhoitohuoneet jne) piktogrammeina. Kerrosopasteita sijoitetaan sisääntulojen ja eri kerrosten väliseen liikkumiseen tarkoitettujen reittien yhteyteen.

**Tekstimuotoisten kerrosopasteiden** lisäksi toteutetaan **pohjakartat**, joissa olevat tekstit esitetään myös pistekirjoituksena. Pohjakartat sijoitetaan eri kerrosten sisääntulojen yhteyteen.

Infonäytöt ja digipinnat

Jos kirjaston tiloihin sijoitetaan **infonäyttöjä** ja **projisiotekniikkaa käyttäviä digipintoja**, niillä esitetään usein päivittyvää ja väliaikaista sisältöä, kuten tiedotteita, markkinointiviestejä ja tapahtumainformaatiota.

**Infonäytöillä** esitetään talon jokapäiväiseen toimintaan liittyviä informaatiosisältöjä, kuten tapahtumakalentereita ja talon palveluihin liittyvää markkinointiviestintää. Infonäyttöjä voidaan käyttää myös osana kuulutusjärjestelmää ja niiden kautta voidaan välittää viittomakielisiä kuulutuksia. Seinään kiinnitettävien infonäyttöjen lisäksi kirjaston tilassa voidaan käyttää tarpeen mukaan siirreltäviä infonäyttöjä.

**Projisoituja digipintoja** käytetään esim. isojen tapahtumien markkinointiin ja opastamiseen, tunnelman luomiseen ja taiteen ym. visuaalisen materiaalin (esim. mediataide, infografiikka jne.) esittämiseen.

Infonäytöissä tulee ottaa huomioon niissä esitettävän sisällön **esteettömyys**:

* Käyttäjälle tulee tarjota mahdollisuus käyttää ruudunlukijaa sisällön lukemiseen
* Kuviin ja infografiikkaan painottuvalle sisällölle myös korvaava tekstiversio, joka voidaan lukea ääneen (tekstin ei tarvitse olla näkyvillä näytöllä)

Referenssejä

* HSL:n piktogrammikirjasto: <https://www.hsl.fi/tyyliopas/piktogrammit>
* Liquidspace (tilapiktogrammit etusivun alalaidassa): <https://liquidspace.com/>
* Ateneumin saavutettavuuspiktogrammit: <http://www.ateneum.fi/fi/saavutettavuus>
* Kulttuuria kaikille -palvelun symbolipankki: <http://www.kulttuuriakaikille.info/saavutettavuus_symboleja_viestintaan_kulttuuria_kaikille_palvelun_symbolipankki>

Lähteet

Keskustakirjaston hankesuunnitelma 5.9.2014

Opastaminen, logistiikka ja henkilökunnan työskentely -työryhmän loppuraportti 25.1.2014

Opastekonseptiryhmän palaverimuistio 30.1.2015 (läsnä Anu Koski, Kari Lämsä, Ville Mensio)

Keskustakirjaston esteettömyysselvitys 9.6.2014 (Pirjo Tujula)

Kulttuuria kaikille, Kirjastojen saavutettavuus <http://www.kulttuuriakaikille.info/saavutettavuus_tietopaketit_ja_oppaat_kirjastot>

Kulttuuria kaikille, Esteetön kirjasto - Työkalupakki
<http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/tietopaketit_ja_oppaat/esteeton_kirjasto_tyokalupakki.pdf>

Näkövammaisten keskusliitto ry:n verkkopalvelu <http://www.nkl.fi>

Esteettömyystiedon keskus: Ihmisten erilaisuus <http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyys/ihmisten_erilaisuus/>