

Liikkumista ohjaavat opasteet lentoasemalla

**Kandidaatintutkielma
Annikki Hyppönen
Suomen kieli
Kielten laitos
Jyväskylän yliopisto
2016**

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistinen tiedekunta	Laitos – Department Kielten laitos
Tekijä – Author Annikki Hyppönen	
Työn nimi – Title LIIKKUMISTA OHJAAVAT OPASTEET LENTOASEMALLA	
Oppiaine – Subject Suomi	Työn laji – Level Kandidaatintutkielma
Aika – Month and year 5/2016	Sivumäärä – Number of pages 23
Tiivistelmä – Abstract <p>Tutkimus matkustajien liikkumista ohjaavista opasteista keskittyy Helsinki-Vantaan -lentoaseman sisäopasteisiin ja tekstimaisemaan. Opasteet ovat osa lentoaseman palvelua, ja hyvin suunnitellut ja toimivat opasteet vaikuttavat matkustajan kokemukseen lentoasemasta ja sen palvelujen toimivuudesta. Tarkoituksena on selvittää, miten matkustajien liikkumista ohjaavien opasteiden funktiot rakentuvat lentoasematerminaalissa, heidän palvelupolullaan lähtöselvityksen ja turvatarkastuksen kautta lähtöportille, miten opasteiden informatiivisuus ja ohjaavuus on toteutettu ja miten lentoasematerminaalitilana rakentuu semioottisten merkkien kautta. Tähän sisältyy myös universaaliliuden näkökulma. Lisäksi on tarkasteltu millä tavalla kulttuuriset ja ideologiset ilmentymät tulevat esille em. opasteissa.</p> <p>Tutkimusaineisto on hankittu kuvaamalla kohteen opasteita palvelupolulla, jonka lennolle lähtevä matkustaja tyyppillisesti kulkee saavuttuaan lentoterminaaliiin. Tutkimusmetodeina on käytetty systemaattista havainnointia ja diskurssianalyysia.</p> <p>Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että Helsinki-Vantaan sisäopasteiden yleisilme välittää myönteistä mielikuvaa Finaviasta, joka organisaationa vastaa opasteista. Vaikka lentoaseman tekstimaisema on runsas, yhdenmukaiset, selkeät ja toimivat opasteet luovat kuvaa suunnitelmallisuudesta, järjestyksestä ja ylläpidosta. Universaaliliuden näkökulma Helsinki-Vantaalla korostuu lentoaseman eurooppalaisena tyylinä, jossa englanti on hallitsevana kielenä, myös opasteissa. Lisääntyvän kansainvälisyyden myötä englannin ohella myös venäjän ja kiinan käyttö on lisääntynyt. Kotimaisissa yhteyksissä suomi ja ruotsi ovat luonnollinen ja tarkoituksenmukainen kielivalinta. Englannilla on vahva asema kansainvälisenä kielenä, mutta sen ohella kansainvälistyneessä maailmassamme kielten rinnakkaiselo on mahdollista ja välttämätöntä. Kielen lisäksi opasteissa käytetyt piktogrammit ovat tulkinnaltaan yleismaailmallisia, mikä parantaa opasteiden ymmärrettävyyttä.</p> <p>Aineiston perusteella tulee ilmi neuvonta- ja ohjausdiskurssi, jotka ohjaavat matkustajaa tilaan ja sijainteihin liittyen. Lisäksi aineistosta erottuu ideologinen näkökulma eri kansallisuuksien matkustusoikeuksissa. Kutsun tätä näkökulmaa vallan diskurssiksi.</p>	
Asiasanat – Keywords Opasteet, semiotiikka, visuaalinen lukutaito, diskurssianalyysi, vuorovaikutus	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja – Additional information	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Miksi tutkia opasteita?.....	1
1.2	Tutkimuskysymykset	1
2	TUTKIMUSASETELMA JA AINEISTON KUVAUS	3
3	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	5
3.1	Metodit.....	5
3.2	Diskurssien voima	6
4	OPASTEIDEN JAOTTELU JA TEHTÄVÄT	8
4.1	Lennolle lähtevän matkustajan palvelupolku	8
4.2	Opastekategoriat	8
5	AINEISTON ANALYYSI	10
5.1	Suuntaavat opasteet	10
5.2	Paikantavat opasteet	12
5.3	Ohjaavat opasteet.....	13
6	MERKKIEN KAUTTA RAKENTUVA TILA	15
6.1	Tunnistettavia diskursseja.....	16
6.2	Opasteiden kulttuuriset ja ideologiset ilmentymät	16
7	PÄÄTÄNTÖ	17
	LÄHTEET	20

1 JOHDANTO

1.1 Miksi tutkia opasteita?

Idea tutkielman aiheesta - lentoasematerminaalissa matkustajaa ohjaavista opasteista - syntyi diskurssin tutkimukseen liittyvän opintotehtävän yhteydessä. Tuossa tehtävässä pohdittavana olivat kielenkäytön ja viestinnän vaikutustavat erilaisine diskursseineen. Analysoin tehtävässä valitsemani EU-kansalaiselle tarkoitettua matkustusohjetta, johon sanallisen ohjeistuksen lisäksi liittyi kuva lentoaseman lähtöporttialueelta, jossa näkyivät myös matkustajaa ohjaavat opasteet. Tuo kuva jäi erityisesti mieleeni ja pohtiessani sen sisältöä hämmästyin sen sisältämää informaation määrää ja sitä vallan diskurssia, joka sen kautta välittyi. Kiinnostuin opasteista ja niiden teksteistä, ja halusin tutkia niiden käyttöä syvällisemmin. Opasteilla tarkoitan erilaisia kylttejä, karttoja, viittoja, valotauluja, joita käytetään esimerkiksi liikkumisen ohjaukseen tai huomion kiinnittämiseen. Opasteita käytetään runsaasti lähes kaikkialla, missä ihmisten liikkumista on tarve ohjata, missä kohteiden löytämistä halutaan helpottaa tai missä halutaan kiinnittää niihin huomiota.

Liikenneopasteet valtateiden ja katujen varsilla ovat yksi laajimmista opastekategorioista. Omassa tutkimuksessani valitsin tutkimuskohteeksi rajatumman lentoterminaalialueen opasteet, sillä havaitsin, että lentoasemaa ei opasteiden näkökulmasta ole aiemmin tutkittu. Lentoasema on myös tilana kiinnostava, onhan sen toiminta lähes keskeytymätöntä, ympärivuorokautista ja -vuotista koti- ja ulkomaisten matkustajavirtojen asiakaspalvelua, jossa kaikkien toiminnan osa-alueiden on toimittava mahdollisimman saumattomasti yhteistyössä. Osaltaan toiminnan tehokkuus mitataan matkustajien palvelupolkuprosessien sujuvuudella, jolloin opasteiden merkitys korostuu, kun suuri osa palvelupolun prosesseista on matkustajan nykyisin itsenäisesti suoritettava joko verkon tai lentoaseman sähköisten palvelupisteiden kautta.

1.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

1. Miten matkustajien liikkumista ohjaavien opasteiden funktiot rakentuvat lentoasemalla?
 - 1.1. Miten opasteiden informatiivisuus ja ohjaavuus on rakennettu?
 - 1.2. Miten lentoasematerminaalitilana rakentuu semioottisten merkkien kautta?
2. Millä tavalla kulttuuriset ja ideologiset ilmentymät tulevat esille opasteissa?

Lentoaseman tekstimaisemaa tutkimalla halusin selvittää, miten opasteet esimerkiksi sanallisesti, kielellisesti, visuaalisin symbolein tai muilla tavoin ohjaavat, informoivat, kontrolloivat tai rajoittavat matkalle lähtevää hänen reitillään matkustajaselvityksen ja turvatarkastuksen kautta lähtöportille ja edelleen lentokoneeseen.

Helsinki-Vantaa on Pohjois-Euroopan johtava kaukolentoliikenteen kenttä. Lentomatkustajien määrä oli 2015 yli 16 miljoonaa. Reitti autolla lentoasemalle saapuvalla opastetaan Kehä III -tieltä sisäänajotien kautta lentoaseman pysäköintialueille. P-alueilta on opasteet lentoaseman tuloaulaan. Lentoasemalle on myös säännöllinen juna- ja bussiyhteys. Finavia Oyj on Suomen valtion omistama osakeyhtiö, joka hallinnoi ja ylläpitää kaikkia Suomen lentoasemia. Lentoasemaa käyttävät päivittäin henkilökunnan lisäksi lähtevät, saapuvat ja jatkolentoa odottavat lentomatkustajat, heidän mahdolliset saattajansa sekä lentoasemalla sijaitsevien kaupallisten palvelujen tuottajat ja heidän asiakkaansa.

2 TUTKIMUSASETELMA JA AINEISTON KUVAUS

Opasteisiin liittyviä tutkimuksia on useita. Kaalikoski (2010) on tehnyt diplomityönsä liikenneopastukseen liittyen, jossa vertaillaan viiden suomalaisen tavarasatama-alueen ajoneuvoliikenteen opastusmenetelmiä. Satamat ovat jatkuvasti muuttuvia toimintaympäristöjä. Opasteiden suunnittelussa on kiinnitettävä huomiota siihen, kuinka helposti kuljettajat löytävät oikeat lastin purku- ja lastauspaikat, ja miten erityyppisten kuljetusten liikennettä opastetaan. Tutkimus osoittaa, että toimivat opasteet lyhentävät ajoneuvojen vierailuaikoja satamissa ja vapauttavat sataman henkilöresursseja. Julkisten rakennusten ja tilojen opastejärjestelmistä löytyy niin ikään tutkimusta. Nygren (2012) on keskittynyt opinnäytetyössään Seinäjoen sairaalan opastejärjestelmän visuaaliseen suunnitteluun. Tutkimuksessa vertaillaan kuutta erilaista opastejärjestelmää ja selvitetään opasteiden jaottelua ja peruselementtejä. Tutkimukseen liittyy produktiivinen osuus, joka sisältää konseptiehdotuksen opastejärjestelmästä Seinäjoen sairaalalle. Viittaan tutkimuksessani Nygrenin työssä käsiteltyyn opastejaotteluun ja opasteiden peruselementteihin. Hankonen (2007) käsittelee pro gradu -tutkimuksessaan suomalaisten luontopolkujen opasteita, jossa hän selvittää, mikä tekee opastein varustetusta luonnonympäristöstä luontopolun. Opasteista on tehty myös kansainvälistä tutkimusta.

Lentoasema tilana voi tuntua vähemmän matkustaneelle stressaavalta paikalta. Tutkimuksessani haluan selvittää, onko lentoaseman ylläpitäjä onnistunut luomaan tilasta selkeän kokonaisuuden, jossa erikieliset ja -ikäiset, erilaisten matkustustarpeiden kanssa matkustavat löytävät heille tarkoitetun palvelupolun lähtöselvityksestä turvatarkastuksen kautta lähtöportille. Lentokentälle johtavat yleiset tiet ja lentokentän pysäköintialueet sisältävät lukuisia liikenteenohjaus- ja paikoituskategoriaan liittyviä opasteita. Koska niitä on runsaasti, rajaan tämän tutkimuksen ulkopuolelle ja keskityn lentoasemarakennuksen sisätiloissa oleviin opasteisiin. Eri kieliä puhuvien matkustajien palvelussa korostuu universaaliuden näkökulma, ja havainnoin tässä tutkimuksessa myös, mitä kieliä opasteissa on käytetty.

Opasteet ovat osa lentoaseman palvelua ja sen vuoksi opasteiden tekstimaisema on suunniteltava huolellisesti tilan käyttäjien ja heidän tarpeidensa mukaisesti. Hyvin suunnitellut ja oikein sijoitetut opasteet vaikuttavat matkustajan kokemukseen lentoasemasta ja sen sisältämien palveluiden toimivuudesta, jolloin matkustajalle jää myönteinen mielikuva tilan ja myös organisaation toimivuudesta. Huonosti sijoitetut, epäselvät tai puuttuvat opasteet tuottavat ylimääräistä vaivaa ja turhautumista ja voivat pahimmillaan estää asiakkaan matkustussuunnitelman toteutumisen.

Hankin tutkimusaineiston kuvaamalla opasteita Helsinki-Vantaan matkustajaterminaalissa lennolle lähtevän matkustajan näkökulmasta. Kuvaamista varten tarvitsin luvan Finavia Oy:ltä. Lentolipun ostaneena matkustajana sain luvan kuvata lentoaseman opasteita siten, että noudatan Finavian määrittämiä kuvausehtoja. Niitä olivat kielto kuvata turvatarkastusalueella ja suositus kuvata lentoaseman työntekijöitä vain heidän antamallaan luvalla.

Toteutin kuvaamisen lentomatken yhteydessä joulukuussa 2015. Valitsin lentoasemalla kuvaamistani 37 kuvasta yksityiskohtaisemman analysoinnin kohteeksi kolme opastekuvaa, jotka lennolle lähtevä matkustaja tyypillisesti kohtaa lentoasemalle saavuttuaan, ja jotka opastavat hänet lähtöselvityksen ja turvatarkastuksen kautta lähtöportille. Pyrin analysoimaan valitsemistani kuvista seikat, joiden perusteella ne edustavat eri opastekategorioita, ja millä tavalla opasteiden informatiivisuus ja ohjaavuus on rakennettu. Havainnoin myös mitä kieliä niissä on käytetty.

Tutkimusaineiston tulkinnassa olen käyttänyt apuna laadulliseen tutkimukseen perehdyttävää kotimaista kirjallisuutta sekä semiotikkaan, diskurssitutkimukseen sekä mediakulttuuriin liittyvää kirjallisuutta. Laadullisen tutkimuksen lähteenä käytin Anttilan (2005) teosta *Ilmaisu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta*. Raution (2007) *Tuote ja tieto, tuotteiden tutkimus ja kehittäminen* -teos perehdytti systemaattiseen havainnointiin. Huttusen ja Veivon (1999) *Semiotikka: merkeistä mieleen ja kulttuuriin antoi tietoa semiotikkaan ja kuvallisten sisältöjen tulkintaan*. Diskurssianalyysiin perehdyin Pietikäisen ja Mäntysen (2009) *Kurssi kohti diskurssia* -teoksen kautta. Faircloughin (1997) *Miten media puhuu* -teos antoi esimerkkejä diskurssianalyysistä metodina, nimenomaan mediateksteihin liittyen.

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tavoitteenani on tutkia lentoaseman tekstimaisemia selvittämällä, millä tavalla se tilana rakentuu semioottisten merkkien kautta. Keskityn tutkimuksessani opasteiden näkyvän informaation muotoihin ja esitystapoihin. Pohdin myös opasteiden universaalia, yleismaailmallista esitysmuotoa huomioimalla niiden merkki- ja kielivalinnat.

Olemme oppineet kulttuurimme kautta tulkitsemaan ympäristömme sisältämiä opasteita melko vaivattomasti, mutta on tärkeää muistaa, että opasteissa informaation tulisi välittyä universaalisti ymmärrettävänä erikielisille matkustajille ja lentoaseman palveluja käyttäville. Tämä pyritään toteuttamaan eri kielisten opastetekstien lisäksi semioottisten merkkien avulla. Anttilan (2005: 348) mukaan semiotiikka on voimakkaasti yhteiskunta- ja kulttuurisidonnainen tiede, joka tutkii ja tulkitsee merkkien muodostumisprosesseja, niiden esiintymistä yhteiskunnassa ja itse merkkijärjestelmiä ja niiden perusteita. Yksi semiotiikan osa-alue on semantiikka, jonka tehtävänä on tutkia merkin ja sen kohteen välisiä suhteita. Merkin käsite voi tyypillisesti olla sanallinen, graafinen, ikoninen tai ele, ja jossa merkki edustaa jotain poissaolevaa tai näkymätöntä, joka muodostuu vasta tulkinnassa, kun joku yhdistää mielessään merkin sen tarkoitteeseen. Merkin ymmärtäminen vaatii aina vastaanottajaa, joka yhdistää mielessään merkin sen tarkoitteeseen. (Anttila 2005: 348–349.) Mielestäni nämä asiat näyttäisivät toteutuvan opasteissa, joissa viesti esitetään tiiviisti merkkien, symbolien ja lyhyiden tekstien avulla.

3.1 *Metodit*

Tutkimukseni on luonteeltaan kvalitatiivista tutkimusta ja käytän tutkimusmenetelmänä systemaattista havainnointia. Metodivalinta liittyy aineistoon, sillä hankin tutkimusaineiston kuvaamalla kohteen opasteita palvelupolulla, jonka lennolle lähtevä matkustaja tyypillisesti kulkee saavuttuaan lentoterminaaliin. Systemaattinen havainnointi mahdollistaa jo etukäteen niiden asioiden määrittelyn, joihin analyysi kohdennetaan (Routio 2007). Niitä tässä tutkimuksessa ovat opasteet ja niiden funktiot, jotka tuotetaan visuaalisesti sekä kielellisten ja semioottisten merkkien avulla. Skenaarion muodostaa lentoasematerminaali, joka sisältää lentomatkustajan palvelupisteet ja toimintaa ohjaavat opasteet.

Toinen keskeinen metodi tutkimuksessani on diskurssianalyysi, koska opasteet ovat erityisesti semioottinen ilmiö ja diskurssianalyysi nimenomaan tutkii tapoja tuottaa merkityksiä ja niiden muodostumisprosesseja. Analysoin tutkimusaineiston sisältämiä diskursseja, ja pyrin löytämään diskurssien tuottamia ideologioita ilmentymiä. Diskursiivisissa lähestymistavoissa

tavoitteena on diskurssin tunnistamisen jälkeen niiden analysointi, jolloin tutkitaan, miten ja millaisena sosiaalinen todellisuus rakentuu. Tällöin huomio kohdistuu siihen, miten jokin asia sanotaan ja millaiseksi se silloin jonkin asian tai ilmiön tuottaa. (Pynnönen 2013: 8.)

Kieli yhteiskunnallisena ilmiönä on vallan kohde ja väline (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 53). Opasteiden sisältämien funktioiden lisäksi pohdin, esiintyykö niissä kulttuurisia ja ideologisia ilmentymiä: tuleeko esimerkiksi suomen kieli ja suomalaisuus esiin valitsemisani opasteissa. Euroopan unionin jäsenvaltiona Suomi noudattaa yhteisiä matkustussäädöksiä muiden EU-valtioiden kanssa. Matkustussäädöksiin liittyy ns. Schengen- ja ETA -alueen sopimukset, jotka säätelevät jäsenvaltioiden kansalaisten matkustusta. Havainnoin myös sitä, millä tavalla EU:n matkustussäädökset näkyvät suomalaisen lentoaseman opastesuunnittelussa.

3.2 Diskurssien voima

On mielenkiintoista ymmärtää, että sanat eivät yksistään luo merkityksellistä ainesta, vaan merkitys syntyy sanojen, kontekstin ja tulkinnan yhteisvaikutuksena. Tämä toteutuu myös opasteissa. Diskurssintutkimuksessa kieli nähdään todellisuutemme rakentajana ja muokkajana, joustavana ja ”notkeana” resurssina, joka sisältää paitsi kieliopillisen ja lingvistisen, myös diskursiivisen ja sosiaalisten normien, arvojen ja sääntöjen resurssin. (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 26; Pynnönen 2013: 9.) Kieli ja kulttuuri vaikuttavat tapaamme oppia ja tietää ja tulkitsemme tekstimaisemaa ja sen sisältämää informaatiota kulttuurimme kautta. Tietämisen käsityksiimme liittyy lisäksi myös arvojärjestelmien ja syy-seuraussuhteiden tunnistaminen. Diskursiivisessa kuvausvoimassa on olennaista diskurssien kyky järjestää merkityksiä vakiintuneella tavalla. Osaltaan diskurssit rakentavat myös ideologian käsitystämme. (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 53–54, 59.) Kielellisiin valintoihin, joita opasteet sisältävät - representaatioon - voi sisältyä vihjeitä laajempiin diskursseihin ja ideologioihin.

Käsitteenä diskurssi on tullut tunnetuksi Foucaultin (1926–1984) kautta. Pynnönen (2013: 7) viittaa tähän ranskalaiseen diskurssintutkimuksen teoreetikkoon, jonka mukaan kielen variaatio on järjestynyttä ja vaikuttaa sosiaaliseen todellisuuteen. Diskursseilla Foucault tarkoittaa kiteytyneitä, kulttuurisesti jaettuina merkityksellistämisen tapoja, jotka muokkaavat puhunnan kohdetta. (Pynnönen 2013:7; Pietikäinen & Mäntynen 2009: 26.)

Anttilan (2005: 408) mukaan tavallisessa arkikielessä diskurssi voidaan määritellä ’vakiintuneeksi puhetavaksi’, jolloin diskurssiin nähdään sisältyvän kirjallisen ja suullisen keskustelun ja puheen tuotoksen lisäksi kyseiselle diskurssille ominaiset säännöt. Näkisin, että tämä toteutuu myös opasteissa, sillä olemme oppineet kulttuurimme kautta tunnistamaan ne esi-

merkiksi muotoilunsa, viestintätyylinsä ja muiden melko vakiintuneiden esitystapojen kautta tehtävänsä mukaisiksi esityksiksi.

Diskurssin käsitettä ei voi kuitenkaan määritellä tyhjentävästi tarkoittamaan vain yhtä tulokintaa. Fairclough (1997: 76) toteaa, että kriittinen diskurssianalyysi tarkastelee kieltä sekä yhteiskunnallisena tuotoksena että yhteiskunnallisena vaikuttajana. Hänen mukaansa kielenkäyttö ja siihen liittyvät valinnat rakentavat todellisuuttamme muokkaamalla tieto- ja uskomusjärjestelmiä ja ovat mukana rakentamassa yhteisöllisiä identiteettejä ja sosiaalisia suhteita. Kieli on sosiaalisesti järjestynyttä ja sillä on valtaa (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 17). Tietokäsityksemme perustuvat siihen, mitkä asiat esitetään totena, millaisia syy-seuraussuhteita asioilla esitetään olevan ja millaisiin arvojärjestelmiin niiden ajatellaan perustuvan (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 53).

Diskurssintutkimus nojautuu funktionaaliseen kielikäsitelmään, joka korostaa kielen tilanteisuutta sekä sitä, mitä kielellä tehdään (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 14, 16). Kielenkäyttäjät hyödyntävät kielellisiä, semioottisia ja diskursiivisia resursseja rakentaessaan ja kuvatesaamalla erilaisia tietoja (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 53). Representaatio tarkoittaa diskurssien avulla rakennettua kuvaa käsiteltävänä olevasta aiheesta, sillä kieli representoi maailmaa (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 55). Tässä työssä tarkoitan representaatiolla opasteita aineellisina esityksinä, jotka kuuluvat lentoaseman reaaliseen kokonaisuuteen. Representaatio toteutuu opasteissa suunnittelijan esityksenä sen mukaisesti, miten hän ymmärtää opasteiden merkityksen.

4 OPASTEIDEN JAOTTELU JA TEHTÄVÄT

Helsinki-Vantaalla matkustajatilat sijaitsevat yhdessä rakennuksessa, joka jakaantuu kahteen terminaaliin, joita yhdistää yhdyskäytävä. Matkustajien esteettömän ja sujuvan liikkuvuuden ohella on tärkeää, että he löytävät tarvitsemansa palvelut. Molemmissa terminaaleissa on omat lähtöselvitys- ja turvatarkastusalueensa. Opastus on toteutettu pääosin suomeksi ja englanniksi, lisäksi joissakin opasteissa on myös ruotsin- ja venäjänkieliset tekstit. Kartoissa opastetekstit ovat osittain pistekirjoituksella. Tuloaulassa digitaalinen aikataulunäyttö kertoo keskitetysti saapuvien ja lähtevien lentojen arvioidun aikataulun ja portit. Lentoja ei enää kuuluteta, vaan matkustajien on itse huolehdittava, että he ovat oikeaan aikaan lähtöporttialueella odottamassa koneeseen nousua.

4.1 *Lennolle lähtevän matkustajan palvelupolku*

Lentoasemalle saavuttuaan matkustaja ohjautuu valitsemansa terminaalin tuloaulaan. Ensimmäiseksi lennolle lähtevän matkustajan on tehtävä lähtöselvitys ja luovutettava lentokoneen ruumassa kuljetettavat matkatavarat lentoyhtiön kuljetettavaksi. Lähtöselvityskäytännöt vaihtelevat eri lentoyhtiöiden välillä. Matkustajan on useimmiten tehtävä lähtöselvitys itse joko lentoaseman tietokoneohjatulla automaatilla tai lentoyhtiön verkkopalvelusivulla. Tuloauloissa matkustaja ohjataan opasteiden avulla lähtöselvitysautomaateille. Pulmatilanteissa matkustaja saa apua henkilökunnalta.

Lähtöselvityksessä matkustaja tunnistautuu, vahvistaa ostamansa lentolipun ja hänelle varataan istumapaikka lentokoneesta. Selvityksessä tarkistetaan matkustusasiakirjat, esimerkiksi passinumero, lentomatkan lähtö- ja kohdekaupunki sekä matkatavaroiden ja käsimatkatavaroiden määrä. Matkustaja saa tiedoista tarkastuskortin (ns. *boarding pass*) sekä matkatavaroihin kiinnitettävät kohdekentän matkatavaralipukkeet. Tarkastuskorttia kysytään turvatarkastuksessa, lentoaseman tax-free-ostosten maksun yhteydessä, passintarkastuksessa sekä lähtöportilla ennen koneeseen siirtymistä.

4.2 *Opastekategoriat*

Lentoaseman opasteet voidaan jaotella ulko- ja sisäopasteisiin. Alueelle saapuva kohtaa ulkopasteet, joiden tehtävänä on liikenteen sujuvuuden ja paikoituksen lisäksi saapuvan henkilön opastaminen sisälle lentoasemarakennukseen. Sisätiloissa sijaitsevat opasteet ohjaavat kävelen liikkuvien henkilöiden lisäksi esimerkiksi pyörätuolilla tai lastenvaunujen kanssa liikkuvia henkilöitä. Lennolle lähtevän matkustajan palvelupolku on pyritty tekemään selkeäksi, jolloin

hän tarvittavat toiminnot suoritettuaan pääsee siirtymään lähtöportille odottamaan lennon lähtöä. Palvelupolun alussa, astuessaan sisään lentoasemarakennukseen, hänen tehtävänsä on löytää tuo reitti, joka opastaa hänet palvelupolun päätepisteeseen, lähtöportille. Onnistuakseen tässä hän tarvitsee opasteiden sisältämää informaatiota.

Nygrenin (2012: 14) mukaan opasteet ovat voimakkaita kommunikointivälineitä ja sisältävät paljon ohjausvoimaa. Hän kuvaa opastejärjestelmää eräänlaisena tilan käyttöliittymänä, jonka avulla tilan käyttäjä osaa liikkua alueella ja löytää sen, mitä on etsimässä. Opasteet Nygren jaottelee Gibsonin (2009: 47) tapaan, jossa opasteet jaetaan ulko- ja sisäopasteiden lisäksi myös eri opastetyyppien perusteella tunnistus (*identification signs*), suuntaava (*directional signs*), ohjaava (*regulatory signs*) sekä paikantava (*orientation signs*) kategorioihin. Opastejärjestelmässä jokaisella opastetyypillä on oma funktionsa, eikä jokaiseen opastetyyppiin kuuluva opastusta välttämättä löydy kaikista opastejärjestelmistä (Nygren, 2012: 14). Simsin (1991: 61) mukaan opasteiden funktiot voidaan määritellä seuraavasti: tunnistuskategoriaan kuuluvan opasteen funktio liittyy erityisen kohteen, esimerkiksi nähtävyyden kuvaamiseen, jolloin tunnistusmerkit ovat perusolemukseltaan uniikkeja. Suuntaavat opasteet, joihin kuuluvat esimerkiksi tienviitat tai rakennuksen sisätiloissa olevat kulkuopasteet, toimivat navigoinnin apuvälineinä ja ovat usein osa isommasta merkkijärjestelmästä. Ohjaavat opasteet ovat viranomaisten hallinnoimia, ja niiden funktio on usein lakisääteinen, kuten vaaralta suojeleminen, rajoittaminen tai kieltäminen. Tämän kategorian opasteita ovat esimerkiksi kulunvalvontapasteet, joilla osoitetaan tilassa liikkuville kulkusuuntaa tai kielletään heiltä pääsy jollekin alueelle. Paikantavien opasteiden, esimerkiksi karttojen funktiona on helpottaa suunnistamista ja löytämistä.

5 AINEISTON ANALYYSI

Valitsin lentoasemalla kuvaamistani 37 kuvasta yksityiskohtaisemman analysoinnin kohteeksi kolme opastekuvaa, jotka lennolle lähtevä matkustaja tyypillisesti kohtaa lentoasemalle saavuttuaan ja jotka opastavat hänet lähtöselvityksen ja turvatarkastuksen kautta lähtöportille. Ensimmäinen niistä kuuluu suuntaaviin opasteisiin, sillä matkustajan on tiedettävä, mistä terminaalista hänen lentonsa lähtee. Toinen opaste, lentoaseman kartta, kuuluu paikantaviin opasteisiin, joka auttaa matkustajaa suunnistamaan ja löytämään haluamansa sijainnit lentoasemalla. Kolmas opaste kuuluu ohjaaviin opasteisiin, jotka matkustaja kohtaa passintarkastuksessa. Analysoin opasteiden visuaalisuutta ja niitä peruselementtejä, joiden avulla opasteen informatiivisuus, ohjaavuus ja universaalius on rakennettu.

Opasteiden visuaalisen ilmeen peruselementtejä ovat formaatti, väri, typografia, valaistus ja piktogrammit (Nygren 2012: 25). Piktogrammeilla tarkoitetaan kuvamerkkejä, esimerkiksi neliöitä, palloja, nuolia, mutta myös opastavia ja eri esineitä esittäviä kuvakkeita, joilla usein on yleismaailmallinen, kielestä riippumaton merkitys (Itkonen 2012: 159).

5.1 Suuntaavat opasteet

Lentoaseman sisälle tuleva kohtaa terminaaleja yhdistävässä yhdyskäytävässä T1 - ja T2 - valo-opasteet. Ne sisältävät pysyvää tietoa alueiden sijainneista ja suunnista ja erottuvat tilassa muista opasteista kokonsa puolesta. Suuntaavina opasteina ne toimivat navigoinnin apuvälineinä ja ovat oleellinen osa lentoaseman opastejärjestelmää.



Kuva 1: Terminaaleja yhdistävän yhdyskäytävän opasteet T1- ja T2-terminaaleihin. Kuva: Annikki Hyppönen.

Mielestäni kyseisten opasteiden koko ja sijoittelu viestivät niiden sisältämän informaation tärkeydestä, sillä terminaalien sijainti on oleellinen tieto lentoaseman asiakkaalle. T1- ja T2 -opasteet ovat kooltaan suurempia kuin tilan muut opasteet. Opasteiden koot vaikuttavat näkyvyytensä ja sijaintinsa lisäksi hierarkkisesti, sillä ne erottuvat selvästi muista alueen opasteista eikä niiden yläpuolella ole muita opasteita. Nygrenin mukaan opasteen koon suunnittelussa on mietittävä sen käyttötarkoitus ympäristön vaatimusten perusteella, sillä ne vaikuttavat opasteen sisältämän tiedon saavutettavuuteen. Lisäksi opasteen informaatiota viestivät osat, kuten tekstit ja kuvat, on sijoitettava sopivalle lukukorkeudelle. Opasteen sijainti ja sen erottuminen muusta alueesta on samoin huomioitava, sillä loppukäyttäjät voivat lukea niitä kauempaa. (Nygren 2012: 20–27.)

T1- ja T2 -valo-opasteen informaatio-osan tekstissä suunnittelija on käyttänyt Helvetica-tyyppistä fonttia, joka on suunniteltu selkeälukuiseksi ja rauhalliseksi kirjaintyypiksi (Itkonen 2007: 72, 84). Opasteessa suuraakkosin esitetty T-kirjain merkitsee *terminaali*. Kielitoimiston sanakirjan (2016) mukaan terminaali tarkoittaa laiva- tai maaliikenteen pääteasemaa tai lentoyhtiön toimipistettä. Sana pohjautuu alkuaan latinankieliseen *terminus*-sanaan, josta on johdettu englanninkielinen *terminal* ja suomen kielen uudissana *terminaali*. Matkustamiseen liittyvänä kansainvälisenä, englantiin pohjautuvana, mutta suomen kieleenkin vakiintuneena terminä suunnittelija on valinnut terminaali-sanon T-alkukirjaimen kuvaamaan lentokentän kahta ydinaluetta. T-kirjaimen jälkeen tulevilla numeroilla 1 ja 2 osoitetaan matkustajille kahden erillistä terminaalia. Mielestäni T1- ja T2 -valo-opasteiden sisältämä informaatio on esitetty selkeästi. Tarvittaessa matkustaja saa lisätietoa alueiden sijainneista T2-opasteen oikealla puolella olevaa karttaa tutkimalla. Nygren toteaa, että opastejärjestelmän typografia vaikuttaa opasteen ilmeen lisäksi myös siihen, kokevatko asiakkaat opasteet ja niiden sisältämät viestit helposti lähestyttäväksi. Opasteiden kirjaintyyppin valinnassa on huomioitava kohderyhmien erityistarpeet, esimerkiksi matkustajien heikko näkö. Kun opasteita lukevien kohderyhmä on hyvin heterogeeninen, valitun kirjaintyyppin on oltava selkeä ja luettava, sillä opasteen on viestittävä vakuuttavuutta, asiantuntevuutta ja luotettavuutta. (Nygren 2012: 27–28.)

T1- ja T2 -opasteissa tietyssä suunnassa olevaa kohdetta osoitetaan selkeällä ja isokokoisella suuntanuolipiktogrammilla. Suuntaavissa opasteissa käytettävien piktogramminuolien suuntien tarkoitus ja tyyli määritetään ISO 7001:2007 -standardissa. Nygren (2012: 35) toteaa, että opasteen piktogrammin tehtävänä on kommunikoida käyttäjän kanssa, ja että piktogrammien tulee esittää informaatio yksiselitteisesti ja selkeästi. Hän viittaa Fiskeen (2001: 86–87), joka kuvaa piktogrammeja eräänlaisina merkityksellistävänä merkkijärjestelmäkoo-

deina. Ne ovat sopimuksenvaraisia ja niiden sisällön ymmärtämiseen tarvitsee tuntea yhteisön kulttuurillinen konteksti, jota koodi edustaa. (Nygren 2012: 34, 35.)

Opasteen visuaaliseen ilmeeseen vaikuttaa myös väri. Vaikka opasteiden informaatio kerrotaan pääasiallisesti tekstin avulla, myös värit vaikuttavat informaation havainnointiin ja opasteen erottavuuteen ympäristöstä. Värit tekevät opasteen ilmeestä visuaalisesti kiinnostavan ja esteettisen. (Nygren 2012: 34, 31.) LED-tekniikalla toteutettujen suuntaavien T1- ja T2-valo-opasteiden pohjaväriksi on valittu tumma sininen ja tekstien ja symbolien väreiksi vaalea keltainen, jolloin niiden välinen kontrasti eli värien tummuusero on riittävä. LED-tekniikka (*Light Emitting Diode*) mahdollistaa väriämpötilan määrittämisen siten, että valo-opasteissa ovat pysyvästi vaaditut sinisen ja keltaisen värisävymääritykset (Osram 2016). Värien ja valaistuksen kautta suuntaopasteet jäsentyvät omaksi kategoriakseen, jonka avulla käyttäjät hahmottavat suuntia ja erottavat ne muista opasteista.

5.2 Paikantavat opasteet

Lentoaseman toimintoja ja palveluja esittelevät kartat on sijoitettu sisäänkäyntien ja pääkulureittien lähetyville. Paikantavina opasteina niiden funktiona on helpottaa suunnistamista ja löytämistä (Sims 1991: 61).



Kuva 2: Terminaalikartta helpottaa suunnistamista ja löytämistä. Kuva: Annikki Hyppönen.

Kartan avulla asiakas saa kokonaisvaltaisen kuvan lentoasemasta kokonaisuutena ja voi tarkistaa lentoaseman toimintojen sijainnit. Karttojen fyysinen koko parantaa niiden luettavuutta.

Lisäksi ne on sijoitettu sopivalle lukukorkeudelle ja esteettömästi, jolloin asiakas pääsee tutkimaan niitä lähietäisyydeltä.

Kartan ilme noudattaa muun opastejärjestelmän peruselementtejä. Se sisältää paljon informaatiota, mutta kokonaisuus on selkeä. Kartassa toistuvat suuntaavissa opasteissa käytetyt väri- ja fonttimääritykset, jolloin asiakkaan on helpompi tunnistaa esimerkiksi T1- ja T2 -suuntaopasteiden osoittamat alueet. Tärkeimmät toiminnot ja alueet on nostettu esille tekstien lisäksi piktogrammien avulla. Tekstit ovat pääosin englanninkielisiä, suomenkielisiä tekstejä on kartan oikean yläkulman *Map Key* -osiossa tekstit ”*Olet tässä*”, ”*Sisään*”, ”*Ulos*” ja ”*Tulli, vientiselvitys*”, ja ne sijaitsevat englannin kielisten tekstien alapuolella. Informaatiohierarkia on järjestetty siten, että karttaosuus sijaitsee opasteen yläosassa, jossa eri toimintojen ja alueiden sijainti osoitetaan symboleilla ja eri väreillä sekä piktogrammien, tekstien ja symbolien yhdistelmillä sekä vaaka- ja pystyviivojen avulla. Toimintojen ja palvelujen sijaintia selventävä tekstiosuus sijaitsee kartan alaosassa, jossa piktogrammien tukena ovat toimintoja kuvaavat lyhyet tekstit. Tekstipalstojen väliset pystyviivat jakavat tekstiosuuden luetteloiksi, joiden yläreunassa olevat otsakkeet - *Service floor P, Arrivals floor 1, Departure floor 2, Lounge floor 3* - kertovat alueen nimen, kerroksen ja sen sisältämät palvelut. Otsakkeen alapuoliset piktogrammit ja tekstit kertovat mm. esteettömät reitit liikuntarajoitteisille. Kartan oikeassa yläkulmassa on *Map Key* -osio, jossa näkyvät symbolien selitykset. Kartan oikean alareunan *qr*-koodien (*quick response*) osoitelinkkien kautta matkustaja voi siirtyä mobiililaitteillaan sosiaalisen median palveluihin.

5.3 Ohjaavat opasteet

Lentoaseman ohjaavia opasteita ovat esimerkiksi kulunvalvontaopasteet, joilla osoitetaan tilassa liikkuville kulkusuuntaa.



Kuva 3: Ohjaavan opasteen funktio on usein lakisääteinen. Kuva: Rajavartiolaitos.

Lentomatkustajan passintarkastus voidaan tehdä joko perinteisesti henkilökohtaisena rajatarkastuksena tai passiautomaatteja käyttäen. Suomessa passintarkastuksen tekee Rajavartiolai-

tos (Laki turvatarkastuksista lentoliikenteessä 2005). Passintarkastukseen vaikuttaa Euroopan unionin lisäksi ns. Schengen-alue, joka kattaa useimmat EU:n jäsenmaat sekä Sveitsin ja Norjan. Schengen-alueen sisärajoilla passintarkastuksia ei yleensä tehdä. Alueen ulkopuolelle matkustavat käyttävät lentoaseman ns. ei-Schengen-terminaalia, jossa passintarkastus voidaan tehdä e-passia käyttäen. E-passi on ns. biometrinen passi, jonka mikrosirulle on tallennettu matkustajan kuva, tiedot ja sormenjälki.

Analysoitavan opasteen vasemmassa reunassa suuntaava opaste osoittaa matkustajille portit 32–40, joissa tarkistetaan EU:n ulkopuolisten kansalaisten passit henkilökohtaisena passintarkastuksena. Oikealla oleva ohjaava opaste ohjaa EU:n kansalaiset käyttämään passintarkastusautomaattia. Opaste sisältää kolme osaa, joita ovat EU-logo, e-passi-piktogrammi sekä sitä selventävä tekstiosuus. EU:n virallisten tunnusten käyttöä ohjeistaa Euroopan unionin julkaisutoimisto (Euroopan tunnuksen graafinen käsikirja 2016). Opasteessa EU:n vaakunassa on tähdistä koostuvan kehän sisäpuolella allekkain kirjaimet "EU" "EEA" "CH". Ne ovat lyhenneitä sanoista *European Union*, (Euroopan Unioni), *European Economic Area*, (Euroopan talousalue) ja *Confederatio Helveticae*, joka on Sveitsin latinankielinen nimi. Sveitsin kansalaiset voivat matkustaa Schengen-alueen maiden välillä ilman passintarkastuksia. Opasteen tarkoituksena on ohjata EU:n, Euroopan talousalueen sekä Sveitsin kansalaiset käyttämään automaattista passintarkastusta, mikäli heillä on e-passi käytössä.

Opasteessa e-passi-piktogrammi on biometrisen passin symboli, joka on painettu kaikkien 2006 jälkeen EU-alueella myönnettyjen passien etukanteen. Automatisoidussa rajatarkastuksessa laitteen lukija tarkastaa e-passin tiedot ja vertaa sirulla olevan kuvan yksilöllisiä mittasuhteita matkustajan reaaliaikaiseen valokuvaan. E-piktogrammi symboloi kameran kuvaa ja erottuu taustasta punaisen reunaviivansa avulla. Punainen väri mielletään rajoitus- ja kieltoilmaisuihin liittyväksi väriksi ja esimerkiksi liikennevaloissa se merkitsee ehdotonta pysähtymiskäskyä (Tieliikenneasetus 1982/182, 22§). Tässä opasteessa sen tarkoitus on herättää matkustajan huomio ja ohjata häntä suorittamaan lailla säädetty, valtiorajan ylitykseen liittyvä passintarkastuskäsky. E-passi-piktogrammin oikealla puolella oleva suomen-, ruotsin- ja englanninkielinen teksti vahvistaa e-passi-piktogrammin ohjeen niille matkustajille, joille e-passi-piktogrammi on tuntematon. Ohjaava opaste noudattaa lentoaseman muun opastejärjestelmän peruselementtejä, kuten formaatti-, koko-, väri- ja typografiamäärytyksiä. Myös sijaintinsa osalta se on tunnistettavissa opastejärjestelmään kuuluvaksi opasteeksi.

6 MERKKIEN KAUTTA RAKENTUVA TILA

Ihmisellä on halu tiedostaa sijaintinsa sekä tarvittavat tilaan tai alueeseen liittyvät reitit ja kulkuväylät. Lentoasemalle saapuvana matkustajana matkustaja joutuu tekemään erilaisia ratkaisuja suoriutuakseen tarvittavista toimista ennen lentokoneeseen nousua. Hän tarvitsee opasteita löytääkseen oikean lähtöterminaalin ja portin, tiedon siitä, missä voi tehdä lähtöselvityksen ja missä turvatarkastuksen. Henkilökunnan antamaa opastusta saa vain kyseisissä palvelupisteissä. Tämä merkitsee, että opasteiden informaation on oltava mahdollisimman selkeää ja jokaisen matkustajan ymmärrettävissä. Nygren (2012: 23) nimeää opastejärjestelmän yhdeksi haasteeksi monikielisyyden, jolloin opastejärjestelmän tieto on esitettävä eri kielisten tekstien, symbolien ja piktogrammien avulla. Piktogrammit ovat kuitenkin sopimuksenvaraisia ja matkustaja hahmottaa merkit oman kulttuurillisen taustansa perusteella.

Semiotiikan mukaan tutkittavana olevilla objekteilla on kaksi merkitystasoa, denotaatio ja konnotaatio. Denotaatio tarkoittaa kohteessa konkreettisesti nähtävissä olevaa ja pysyvää merkitystä. Konnotaatio viittaa kontekstisidonnaisiin merkityksiin ja siihen, minkälaisia mielleyhtymiä konkreettiset kohteen osat herättävät. (Anttila 2005: 354; Huttunen & Veivo 1999: 67.) Opasteisiin sisältyvät denotaatiot ovat yleensä keskeisiltä osiltaan selväpiirteisiä, tunnistamme esimerkiksi opasteen nuoli-piktogrammin yksiselitteisesti suuntaa ilmaisevaksi merkiksi. Kohteen herättämät konnotaatiot muodostuvat tulkitsijan henkilökohtaisista mielikuvi- ta, jotka ovat yksilöllisiä. Niihin voivat vaikuttaa kohteen, esimerkiksi opasteen nuoli-piktogrammin koko, suunta, väri sekä myös tulkitsijan aiemmat mielikuvat ja kokemukset, joihin hän peilaa aiempaa käyttökokemustaan.

Nygren viittaa Keinosen (2000: 108) esittelemiin universaalien suunnittelun peruseriaatteisiin, joissa huomioidaan käyttäjien näkökulma tuotteiden, palveluiden ja ympäristön käytettävyyden kannalta. Olennaista siinä on, että opastejärjestelmän tasapuolinen käyttö ja käytön joustavuus opasteiden ilmeen rakentamisessa keskittyy opasteiden havaittavuuteen ja ymmärrettävyyteen, jolloin jokaisen on mahdollista ymmärtää opasteiden sanoma. Informaation on oltava pelkistettyä ja tiivistä ja piktogrammien selkeitä. Opastetekstien termistö on valittava harkiten, erikoistermejä välttäen. Järjestelmän toimivuutta voidaan lisätä korostamalla palvelupolulla olevia selkeitä kohteita, esimerkiksi sisäänkäyntejä. Opasteiden saavutettavuutta parannetaan huomioimalla riittävä valaistus sekä opasteen koon ja tilan välinen kontrasti. (Nygren 2012: 22–23.)

6.1 Tunnistettavia diskursseja

Lentoaseman opastejärjestelmä rakentuu kontekstiin, jossa opasteet ovat tilaan liittyvää ohjeistusta ja lentomatkestamiseen liittyvää matkustusohjeistusta. Opasteet muodostavat oman genrensä, joka muodostuu tekstien, piktogrammien ja symbolien yhdistelmistä.

Opastejärjestelmässä on läsnä useampia diskursseja, joista korostuu neuvonnan ja ohjauksen diskurssi, sillä matkustajat tarvitsevat tilaan ja sijainteihin liittyvän opastuksen lisäksi matkustusasiakirjoihin ja turvatarkastukseen liittyvää opastusta. Lisäksi neuvonta- ja ohjausdiskurssi järjestää opasteiden sisältämän informaation lainsäädännön, yhteiskunnallisen ja kulttuurisen logiikan mukaisesti.

Opasteet sisältävät merkityksiä, esimerkiksi EU, ETA (EEA), CH, Schengen, rajavalvonta ja passi. Niiden kautta esille tulee vallan diskurssi niin EU- ja ETA-alueella matkustavien kansalaisten osalta kuin niiden ulkopuolisten alueiden kansalaisten osaltakin. Sillä on vaikutusvaltaa: näin tulee toimia, ja lisäksi se sisältää toiminnan ehtoja ja seurauksia ja vaikuttaa matkustajien tai maassa oleskelevien tilanteeseen ja asemaan. Vallan diskurssi kantaa mukanaan ehdottomia sääntöjä ja määräyksiä, joita on noudatettava. Se tukee neuvonta- ja ohjausdiskurssia ja tekee sen vahvaksi.

6.2 Opasteiden kulttuuriset ja ideologiset ilmentymät

Euroopan unioni muodostaa ideologisen diskurssin, joka itsessään ohjaa toimintatapoja yhteiskunnallisella ja laajemmin valtiollisella tasolla. Euroopan lippu symboloi Euroopan unionia ja laajemmin myös Euroopan yhtenäisyyttä ja eurooppalaista identiteettiä. Lipussa on 12 kullankeltaisen tähden muodostama ympyrä sinisellä taustalla. Tähdet symboloivat Euroopan kansojen ihanteita: yhtenäisyyttä, solidaarisuutta ja harmoniaa. Lipussa olevien tähtien määrä ei liity jäsenvaltioiden lukumäärään. Ympyrä edustaa yhtenäisyyttä. (Euroopan unionin julkaisutoimisto 2015.) Opasteissa EU:n ideologinen diskurssi tulee esille EU:n vaakunan kautta. EU:n ideologiseen diskurssiin liittyy mm. käsite ”vapaa liikkuvuus”, joka mahdollistaa EU-kansalaisille oikeuden matkustaa toiseen jäsenvaltioon esittämällä voimassa oleva henkilötodistus tai passi. ETA-alue kantaa mukanaan Euroopan talousalueen ideologista diskurssia. ETA-alue (EEA) muodostuu 30 maasta, jotka yhdessä muodostavat maailman suurimman yhtenäisen markkina-alueen. Lisäksi esille tulee Schengen-alueen ideologinen diskurssi, joka tarkoittaa yhteistä viisumipolitiikkaa alueen 22 maan välillä, ilman matkustusrajoituksia ja rajatarkastuksia.

7 PÄÄTÄNTÖ

Lentäminen ja lentomatkailu synnyttävät yleensä matkustajissa erilaisia mielikuvia. Säännöllisemmin lentäville lentoasema lienee tila, joka lähinnä kuljetaan itsenäisesti läpi, suorittaen samalla eri palvelupisteissä matkustamiseen vaaditut prosessit. Vähemmän matkustaneille lentoasema voi olla stressaava paikka, jos lentomatkustamiseen liittyvät prosessit ovat tuntemattomia eikä henkilökohtaista palvelua ole saatavissa. Lentoasemalla työskentelevien työ on erityisesti ruuhka-aikoina hektistä. Lentoaseman opasteet ovat olennainen osa tiukkoihin aika-tauluihin sidottujen palvelutuotantoketjujen toimintaa.

Lentoaseman tekstimaisema on runsas ja sisältää lukuisia siellä asioivien huomiosta kilpailevia palvelujentuottajien kaupallisia mainoksia. Niiden runsaus kertoo ajasta, jota elämme: palvelujen näkyvyys tuottaa palveluntarjoajalle asiakkaita ja on tuottoisaa myös organisaatiolle myydyin mainostilan kautta. Matkustajaa palvelevien lentoasemaopasteiden on erotuttava näistä. Mielestäni Helsinki-Vantaan -lentoasemalla sisäopastuksen ilme erottuu omaksi loogiseksi kokonaisuudekseen valo-opasteiden ja digitaalisten näyttötaulujen kautta. Runsaassa tekstimaisemassa sisäopasteiden hierarkkisuus ja havaittavuus muihin opasteisiin nähden on toteutettu sijoittamalla ne opasterivistössä ylimmäksi. Lisäksi ne ovat kooltaan huomattavasti suurempia kuin muut opasteet, jolloin lentomatkustaja tunnistaa ne yhteneväiseksi opastepoluksi, joka ohjaa hänet sisään tulopisteestä lähtöportille.

Monikielisenä ympäristönä lentoasemaopasteissa on huomioitu universaalisuuden näkökulma. Analysoimani opasteet ovat lähes kokonaan englanninkielisiä, muutamia suomen- ja ruotsinkielisiä termejä lukuun ottamatta. Opasteiden ymmärrettävyyttä on selvennetty piktogrammien avulla, jotka ovat tulkinnaltaan yleismaailmallisia. Opastetekstien termistö on valittu harkiten ja niiden ymmärrettävyyttä on parannettu piktogrammien avulla. Esimerkiksi kartoissa näkyvää Departures floor -tekstiä selittää piktogrammi, joka kuvaa nousevaa lentokonetta, samoin eri alueiden sijainnin esitystapa noudattaa suuntaavissa opasteissa näkyvää termistöä. Heikkonäköisiä asiakkaita varten opasteiden saavutettavuutta on lisätty huomioimalla riittävä valaistus sekä opasteen ja tilan välinen kontrasti.

Kansainvälisten lentoasemien tyyli on nykyisin melko yhteneväinen. Helsinki-Vantaalla korostuu eurooppalainen tyyli, eikä Suomen lippuja tai muita Suomi-tunnuksia ole näkyvissä muuten, kuin joidenkin kaupallisten toimijoiden tunnuksissa. Suomalaisuus näkyy Finavian mukaan lentoaseman arkkitehtuurissa; saapuvien matkustajien terminaalissa Suomi-kuvaa on tuotu esille suomalaisen taiteen keinoin. Väreinä suomalaisuudesta muistuttavat lähinnä Finnair-lentoyhtiön sinivalkoiset logot. Universaaliuden näkökulmaa pohtiessani huomioin, että

englanti on syrjäyttänyt suomen ja ruotsin hallitsevana kielenä lentoaseman tekstimaisemassa, mikä on kaventanut kansalliskieltemme käyttöalaa. Finavia kuitenkin korostaa toiminnassaan suomalaisuuden merkitystä. Yhtiön mukaan suomalaisuus korostuu esimerkiksi suomalaisen henkilökunnan kautta, joka hallitsee asiakaspalvelun molemmilla kansalliskielillämme. Lisäksi suomalaisuus näkyy lentoasemalla paikallisen tuotetarjonnan sekä arkkitehtuuristen ja sisustussuunnitteluun liittyvien ratkaisujen kautta (Finavia 2016). Lentoasemapalveluissa ja lentomatkailussa korostuu kansainvälisyys, sillä Finavian mukaan yli puolet (51 %) Helsinki-Vantaan matkustajista on muita kuin suomalaisia. Venäjänkielisten matkustajien ohella kiinalaisten ja muualta Kauko-Idästä saapuvien osuus on voimakkaassa kasvussa. (Finavia 2016.) Lisääntyvän kansainvälisyyden myötä suuntaus on vaikuttamassa myös opasteisiin, joissa englannin ohella venäjän ja kiinan käyttö on lisääntynyt. Kotimaisissa yhteyksissä suomi ja ruotsi ovat luonnollinen ja tarkoituksenmukainen valinta. Englannin vahva asema kansainvälisenä kielenä tulee säilymään, mutta sen ohella kansainvälistyneessä maailmassamme kielten rinnakkaiselo on mahdollista ja välttämätöntä.

Aineiston perusteella opasteissa tulee ilmi neuvonta- ja ohjausdiskurssit, jotka noudattelevat vakiintunutta kansainvälistä käytäntöä. Matkustajat tarvitsevat tilaan ja sijainteihin liittyvän opastuksen lisäksi matkustusasiakirjoihin ja turvatarkastukseen liittyvää opastusta. Neuvonta- ja ohjausdiskurssi toimii lisäksi lennolle lähtevän matkustajan ohjaajana, sillä ne järjestävät opasteiden sisältämän informaation lainsäädännön, yhteiskunnallisen ja kulttuurisen logiikan mukaisesti.

Vallan diskurssi tulee esiin opasteissa tiettyjen kohderyhmien esille nostamisena. Representaatio tuo esiin EU- ja ETA -kansalaisuuden diskurssin, joihin liittyy vapaa matkustus oikeus EU-maiden ja ETA-alueen välillä. Representaatio nostaa esiin kyseiset diskurssit, mutta jättää mainitsematta EU:n ulkopuoliset kansalaisuudet. Samalla tavalla representoidaan Sveitsin sekä Schengen-alueeseen kuuluvien kansalaisten matkustus oikeudet. Näin diskurssin valta määrää ja säätelee matkustajien toimintaa, rakentaen ja ylläpitäen mainittuihin ryhmiin kuuluvia identiteettejä. EU:n ideologinen diskurssi ohjaa toimintatapoja yhteiskunnallisella ja valtiollisella tasolla. Unionikansalaisuus tulee esiin EU:n ideologisena diskurssina. Euroopan lippu symboloi Euroopan unionia ja laajemmin Euroopan yhtenäisyyttä ja eurooppalaista identiteettiä. Opasteissa ideologinen diskurssi representoidaan EU:n vaakunan kautta, jossa yhtenäisyyttä merkitsevän ympyrätähkuvion sisäpuolelle on sijoitettu EU-, EEA- ja CH -tekstit. Se viestittää EU:n kansalaisten oikeudesta liikkua ja oleskella unionin alueella sekä ETA-alueen maissa ja vapaata liikkumista Schengen-alueeseen kuuluvien EU-maiden alueella. Jäin miettimään unionikansalaisuuden ja jäsenmaan kansalaisuuden merkitystä ja niihin

liittyvää ideologiaa ja identiteetin rakentumista. Mikä merkitys jäsenmaan kansalaisuudella todellisuudessa on? Minkälaisia identiteettejä EU-kansalaisilla on? Onko niin, että kansallisella tasolla jäsenmaan kansalaisuuden merkitys arkikokemuksissa jää unionikansalaisuuden peittoon? Näistä lähtökohdista nousee kiinnostavia kysymyksiä jatkotutkimuksen aiheiksi.

Opasteiden visuaalisen ilmeen avulla on mahdollista tukea organisaatiosta syntyviä mielikuvia. Yhdenmukaiset, selkeät ja toimivat opasteet luovat kuvaa suunnitelmallisuudesta, järjestyksestä ja ylläpidosta. Toimivan opastejärjestelmän hyöty palvelee sekä asiakasta että organisaatiota, sillä se opastaa matkustajan oikeaan paikkaan ja tukee häntä palvelupolulla tarvittavien päätösten valinnassa. Toisaalta yhtenäinen ja selkeä opastejärjestelmä tukee organisaation imagoa ja sen toiminnasta syntyvää mielikuvaa. (Nygren 2012: 20–21.) Mielestäni Helsinki-Vantaan sisäopasteiden yleisilme välittää myönteistä mielikuvaa Finaviasta organisaationa. Palvelulupauksellaan *“For smooth travelling”* Finavia ilmoittaa tavoitteekseen taata asiakkaille turvallinen, nopea ja sujuva matkustajapolku. Näkisin, että tämä toteutuu opastejärjestelmän osalta.

LÄHTEET

- Anttila, Pirkko 2005: *Ilmaisu, teos, tekeminen ja toiminta*. Hamina: Akatiimi Oy.
- Euroopan unioni 2015: *Euroopan tunnuksen graafinen käsikirja*. – <http://publications.europa.eu/code/fi/fi-5000100.htm> 5.3.2016.
- Fairclough, Norman 1997: *Miten media puhuu*. Tampere: Vastapaino.
- Finavia Oyj 2016. <https://www.finavia.fi/fi/>
- Fiske, John 2001: *Merkkien kieli: Johdatus viestinnän tutkimiseen*. Veikko Pietilä, Risto Suikkanen & Timo Uusitupa (toim.), Jyväskylän: Vastapaino.
- Gibson, David 2009: *The Wayfinding Handbook; Information Design for Public Places*. New York: Princeton Architectural Press.
- Hankonen, Ilona 2007: *Luontoa polulla. Luontopolku luonnon esittämisen tapana*. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto. – [http://www.sll.fi/mita-me-teemme/ymparistokasvatus/koulumetsat/liitetiedostot/Ilona %20Hankonen %20Luontoa %20polulla %20osa2 %20Teksti.pdf](http://www.sll.fi/mita-me-teemme/ymparistokasvatus/koulumetsat/liitetiedostot/Ilona%20Hankonen%20Luontoa%20polulla%20osa2%20Teksti.pdf)
- Huttunen, Tomi & Veivo, Harri 1999: *Semiotikka: merkeistä mieleen ja kulttuuriin*. Helsinki: Edita.
- Itkonen, Markus 2012: *Typografian käsikirja*. Helsinki: RPS-yhtiöt.
- Kaalikoski, Mika 2010: *Ajoneuvoliikenteen opastuksen menetelmät Suomen tavarasatamissa*. Diplomityö. Aalto-yliopiston teknillisen korkeakoulun yhdyskunta- ja ympäristötekniikan laitos. – <http://lib.tkk.fi/Dipl/2010/urn100286.pdf>
- Keinonen, Turkka (toim.) 2000: *Miten käytettävyys muotoillaan?* Helsinki: Nokia Oyj.
- Kielitoimiston sanakirja*. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 35. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. – <http://www.kielitoimistonanikirja.fi/netmot.exe?motportal=80> 29.2.2016.
- Laki turvatarkastuksista lentoliikenteessä 305/1994*: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1994/19940305> 31.1.2016.
- Nygren, Pinja 2012: *Opastejärjestelmän visuaalisen ilmeen konseptointi Seinäjoen keskussairaalalle*. Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. – <https://www.theseus.fi/handle/10024/46040>
- Osram 2016. *Käyttökohteet*: http://www.osram.fi/osram_fi/kaeyttoekohteet/kyltitys/index.jsp 3.4.2016.
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne 2009: *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Pynnönen, Anu 2013: *Diskurssianalyysi: tapa tutkia, tulkita ja olla kriittinen*. Working Paper. Jyväskylän yliopiston kauppatieteiden korkeakoulu. – <https://www.jyu.fi/jsbe/tutkimus/julkaisut/workingpaper/wp379> 12.3.2016.
- Routio, Pentti 2007. *Tuote ja tieto. Tuotteiden tutkimus ja kehittäminen*. – <http://www2.uiah.fi/projects/metodi/062.htm#systhav> 8.2.2016.
- Sims, Mitzi 1991: *Sign Design. Graphics, Materials, Techniques*. London: Thames and Hudson Ltd.
- Tieliikenneasetus 1982/182, 22§*: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820182> 6.3.2016.
- Vuokko, Pirjo 2003: *Markkinointiviestintä merkitys, vaikutus ja keinot*. Helsinki: WSOY.