



Le linee guida  
per la sicurezza del paziente

# WAYFINDING IN OSPEDALE

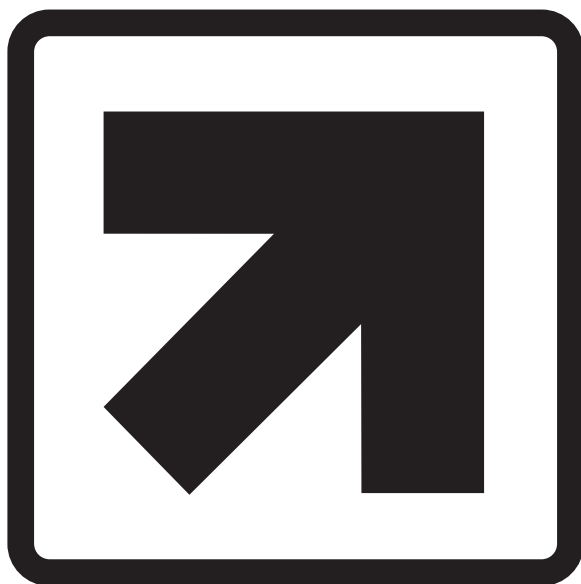




Le linee guida  
per la sicurezza del paziente

1

# WAYFINDING IN OSPEDALE



REGIONE TOSCANA  
**GRC** Gestione  
Rischio  
Clinico  
SICUREZZA DEL PAZIENTE

Redazione e testi a cura di **Marco Costagli**

Progetto grafico e impaginazione

**Marco Costagli**

**Francesco Ranzani**

Si ringraziano per la collaborazione i Clinical Risk Manager delle aziende USL della Regione Toscana

Centro Gestione Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente - GRC

Responsabile: **Riccardo Tartaglia**

Regione Toscana

Via Taddeo Alderotti, 26/N

50139 Firenze

Tel: 055 438.3325 Fax: 055 438.3232

email: [rischio.clinico@regione.toscana.it](mailto:rischio.clinico@regione.toscana.it)

© Copyright 2012

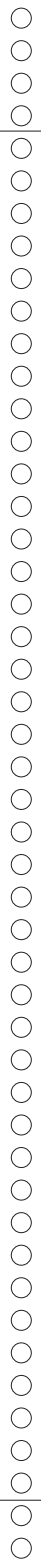
GRC

# Sommario

<b>9</b>	<b>1</b>	<b>Introduzione al wayfinding</b>
<b>11</b>	1.1	Wayfinding: un processo di causa effetto
<b>14</b>	1.2	Analisi delle routine
<b>15</b>	1.3	Elementi che influenzano il wayfinding
<b>15</b>	1.4	Fattore personale
<b>15</b>	1.5	Fattore ambientale
<b>16</b>	1.6	Fattore informativo
<b>17</b>	1.7	I quattro sensi usati nel wayfinding
<b>19</b>	1.8	Wayfinding ed invalidità
<b>19</b>	1.10	Persone con deficit visivi
<b>20</b>	1.11	Persone non udenti
<b>21</b>	1.12	Situazioni potenzialmente pericolose per le persone con disabilità sensoriali
<b>21</b>	1.13	L'impatto di un sistema di orientamento poco efficiente

<b>22</b>	1.14	Impiegare efficacemente il tempo del personale
<b>22</b>	1.15	Accessibilità per le persone diversamente abili
<b>22</b>	1.16	Fasi di un progetto wayfinding
<b>23</b>	1.17	Sviluppare un wayfinding business case
<b>27</b>	<b>2</b>	<b>Sviluppo di un efficace sistema di wayfinding, la strategia</b>
<b>29</b>	2.1	Wayfinding come progetto multi-disciplinare
<b>30</b>	2.2	Il target del wayfinding
<b>31</b>	2.3	Gestire le informazioni di orientamento
<b>33</b>	2.4	Valutare il layout della struttura
<b>35</b>	2.5	Semplificare il layout del sito
<b>38</b>	2.6	Codice colore
<b>40</b>	2.7	Definire la terminologia, le abbreviazioni e la doppia lingua
<b>43</b>	2.8	Le informazione pre-visita
<b>43</b>	2.9	Mappe pre-visita
<b>46</b>	2.10	Indicazioni verbali
<b>47</b>	2.11	Indicazioni scritte
<b>49</b>	<b>3</b>	<b>Raggiungere il sito a piedi</b>
<b>50</b>	3.1	Raggiungere il sito con mezzi pubblici o taxi
<b>51</b>	3.2	Raggiungere il sito in auto
<b>55</b>	<b>4</b>	<b>Individuare e riconoscere il sito</b>
<b>56</b>	4.1	Identificare l'ingresso al sito
<b>59</b>	4.2	Trovare l'edificio e l'ingresso giusto
<b>61</b>	4.3	Utilizzare elementi architettonici e caratterizzanti
<b>63</b>	4.4	Vie di circolazione
<b>66</b>	4.5	Trovare la destinazione
<b>67</b>	<b>5</b>	<b>Sviluppo di segnali efficaci</b>
<b>69</b>	5.1	Tipi di caratteri

<b>71</b>	5.2	Dimensioni del carattere
<b>73</b>	5.3	Testo, disposizione e raggruppamento
<b>75</b>	5.4	Allineamento del testo e delle frecce
<b>77</b>	5.5	Enfatizzare le informazioni
<b>78</b>	5.6	Simboli
<b>80</b>	5.7	Uso del colore
<b>80</b>	5.8	L'ubicazione dei segnali
<b>82</b>	5.9	Metodi per sviluppare un segnale
<b>84</b>	5.10	Illuminare la segnaletica
<b>87</b>	<b>6</b>	<b>Tipologie di segnaletica</b>
<b>87</b>	6.1	Segnaletica direzionale
<b>89</b>	6.2	Segnaletica di localizzazione
<b>90</b>	6.3	Elenchi
<b>92</b>	6.4	Mappe di orientamento
<b>95</b>	7	Conclusioni
<b>97</b>	<b>8</b>	<b>Bibliografia</b>





# 1

## Introduzione al wayfinding

Il termine wayfinding è stato utilizzato la prima volta negli anni Sessanta nel libro "The Image of the city" di Kevin Lynch. La coniazione di questa parola, collegata all'habitat cittadino, la contestualizza attribuendogli un legame all'ambiente urbano e ai luoghi abitati. Letteralmente wayfinding significa "trovare la strada" e l'utilizzo di tutti i mezzi possibili, utili per ricercare la nostra meta.

Ad esempio la segnaletica stradale è un'espressione del wayfinding così come l'insieme dei feedback tattili, uditivi e visivi che ci aiutano a distinguere un percorso, una direzione, o semplicemente ad orientarsi. È necessario considerare parte integrante del wayfinding ogni tipo di arredo urbano, così come la volontà di distinguere chiaramente marciapiedi da strade, tramite l'utilizzo di materiali diversi e colori appropriati.

Ogni elemento caratterizzante utile per spostarsi all'interno di uno spazio, conferendo la giusta sicurezza e senso di ordine, rientra nella sfera del wayfinding. Il concetto di orientamento è strettamente correlato a quello di ordine e quindi non riguarda soltanto artefatti esplicitamente comunicativi. La segnaletica è un elemento che va a comporre il panorama del wayfinding ma non è il wayfinding.

Un gruppo di persone può muoversi con facilità se riceve messaggi inequivocabili, così da acquisire la consapevolezza che il percorso intrapreso sia quello esatto; un esempio rivelatorio che riscontriamo in ogni città

e il cambio della tipologia di pavimentazione utilizzata. È possibile anche trascendere dagli input visivi e concentrarsi su quelli uditivi od olfattivi per trasmettere un segnale chiaro e inconfondibile al nostro target, così da guidarlo nell'orientamento verso la giusta direzione da seguire. Il termine di per sé può essere tradotto come "cognizione spaziale".

Questo perché i feedback che stimolano i nostri sensi aiutano a creare nella mente un'immagine di come è organizzato lo spazio che ci circonda. Questo archivio di immagini che si va pian piano a creare, diventa un punto di riferimento a cui attingiamo ogni volta che ci troviamo in una condizione simile. Permette il nostro adattamento in contesti affini. Ad esempio la disposizione delle casse al supermercato, o della biglietteria al cinema, o alla stazione ferroviaria sono standard che si vanno ripetendo costantemente anche in realtà distanti e danno modo di muoversi con sicurezza senza avvertire smarrimento.

Qualora questi standard vengano alterati, in noi nasce automaticamente un senso di incertezza e di disorientamento. La cognizione per somiglianza spesso non è sufficiente a farci sentire a nostro agio e necessariamente deve essere supportata dalla cognizione indicale, composta da simboli. Da questo si evince come wayfinding e semiotica si muovano di pari passo, insieme alla psicologia cognitiva e al design della comunicazione. Ovvio è il contributo della disciplina architettonica e urbanistica correlate allo studio dei flussi e dei movimenti.

Considerando queste diverse discipline si riesce a comprendere la necessità di un approccio progettuale, logico e psicologico per far inviare un messaggio chiaro e inequivocabile alle persone che vogliamo coinvolgere e orientare in un qualsiasi spazio. Questo modus operandi viene preso in considerazione non solo per far muovere fisicamente una persona da un punto ad un altro, ma anche per creare un'interfaccia facilmente leggibile, inoltre risulta applicabile con ogni tipo di oggetto con cui interagiamo, che si tratti di un telefono o di un telecomando. La disposizione dei componenti, il rilievo che viene dato a ciascuno di loro secondo la gerarchia funzionale, la forma e il colore sono tutti elementi che aiutano chiunque ad approcciarsi al prodotto in questione senza smarrirsi.

Dopo questa analisi è evidente l'importanza del ruolo del progettista nel comunicare informazioni in maniera chiara e inequivocabile, ma al tempo stesso risulta chiaro come l'utente deve porsi in condizione ricettiva verso gli input a lui diretti. Questa variabile non deve essere trascurata perché diviene elemento fondamentale per il successo del nostro progetto. Nelle strutture

ospedaliera a complicare ulteriormente la progettazione del wayfinding c'è la parziale o completa mancanza di un comune schema di base che ci permette di ipotizzare dove si trovi la tal stanza o reparto che stiamo cercando.

Ecco perché in questo contesto è indispensabile far sì che il luogo venga immediatamente interpretato e reso il più possibile familiare.

Per farlo serve ricorrere a tutti i mezzi necessari per mettere l'utente a proprio agio cosicché non sia sovraccaricata di informazioni ma semplicemente condotta a destinazione, senza intralci né equivoci. In questa realtà, svolgono un ruolo decisamente prioritario gli artefatti comunicativi, utili per orientare, ma anche per saper accogliere le persone, conferendo un senso di appartenenza e di tranquillità a chiunque si interfacci con questo contesto. Per raggiungere l'equilibrio prefissato devono essere presi in considerazione tutte le variabili che rientrano nella sfera ergonomico-percettiva, dal rapporto con le forme, gli arredi, i colori utilizzati, dimensione e forma dei caratteri, la gerarchia adoperata per le diverse tipologie di informazioni che vogliamo trasmettere etc. Il messaggio deve essere molto comunicativo, facilmente leggibile, inequivocabile e discreto.

Quindi il wayfinding va assumendo non solo la funzione di orientamento delle persone ma anche di accoglienza e encouragement, trasmettendo un segnale forte di quella che è la politica ospedaliera e quanto l'utente sia al centro delle sue priorità

## 1.1

### Wayfinding: un processo di causa effetto

Ci sono molti fattori che vanno ad influenzare il modo in cui le persone riescono ad orientarsi.

La disciplina del wayfinding analizza tutte quelle serie di scelte e decisioni influenzate da input esterni, che portano un soggetto a muoversi liberamente anche in uno spazio sconosciuto.

Quando una persona si muove all'interno di un contesto prende una serie di decisioni, lo sviluppo di quella che sarà la strada giusta si basa su una varietà di fattori relativi alla persona che effettua il viaggio, l'ambiente in cui si muove e le informazioni in suo possesso. Tutte le scelte fatte per orientarsi sono influenzate dalle precedenti decisioni, così da divenire interconnesse tra loro. Questo viene denominato processo causa-effetto. Se una persona risolve con facilità i suoi problemi di orientamento all'interno di un determinato contesto, riuscirà a spostarsi con disinvoltura anche durante le sue visite successive.

Il wayfinding è importante non solo per trovare la propria destinazione al momento di arrivo all'interno di una struttura ma ha eguale rilevanza anche nel momento in cui decidiamo di abbandonarla.

Problemi con il processo causa effetto si verificano quando:

- le persone non hanno mai visitato il sito e hanno difficoltà a comprendere le informazioni disponibili;
- le persone devono ricordare a memoria il percorso che hanno intrapreso in passato;
- l'ambiente e/o il sistema di orientamento del sito sono cambiati;

Possiamo individuare tre processi chiave nell'orientamento

- processo decisionale: decidere di raggiungere una meta, ed elaborare il piano d'azione per raggiungerla, frutto di una serie di scelte interconnesse tra loro;
- decisione di esecuzione: dal momento in cui viene intrapreso il percorso viene messo in pratica un piano d'azione. È importante non sottovalutare le variabili ambientali che possono andare ad alterare il piano d'azione. Le persone tendono a cercare informazioni durante il loro spostamento, così da riuscire a creare un layout mentale del sito e capire la strada migliore;
- elaborazione delle informazioni: le informazioni vengono recepite da tutti i sensi utilizzabili, così da essere in grado di contestualizzarle e rielaborarle contemporaneamente;

### **Modello mentale di un sito**

Un soggetto usualmente crea un modello mentale che riassume l'ambiente circostante, nonché tende ad immaginare il percorso ottimale, sulla base delle informazioni disponibili. Quando l'utente giunge in prossimità di un sito, o procede lungo un percorso, cercherà continuamente di far collimare gli input che arrivano dall'esterno con il proprio modello mentale, creando una soluzione di compromesso con l'ambiente reale.

I problemi collegati ad un modello mentale sorgono:

- se l'ambiente trasmette input ingannevoli che vanno a creare una condizione di conflitto tra il percepito e il reale;
- se per orientarsi è richiesto di alterare un modello mentale standard;
- se una mappa del sito, pensata per aiutare, descrive la struttura in modo diverso da come appare nell'ambiente reale.

Fornire informazioni, come ad esempio una mappa schematica dell'ambiente, consente alle persone di creare più facilmente un'astrazione della realtà in cui si muove.

### **Punti decisionali**

I punti decisionali (noti anche come "nodi") sono zone dove le persone devono fare una scelta, utilizzando le informazioni disponibili. La maggior parte dei soggetti che segue un particolare percorso si affida agli input che arrivano in prossimità di questi snodi al fine di scegliere la strada da percorrere. Perché la comunicazione sia chiara per tutti è importante definire una linea di comunicazione equilibrata e omogenea con tutti gli altri punti decisionali.

### **Ambienti conflittuali**

Quando si sviluppa un sistema di orientamento è importante considerare quelle variabili che influiscono sulla ricettività dell'utente.

Anche curando attentamente i canali di comunicazione utilizzati per descrivere i punti decisionali, così come per agevolare il più possibile l'utente a creare un corretto modello mentale, non devono essere trascurate le condizioni emotive delle persone che si muovono nel sito. All'interno di una struttura ospedaliera il paziente non è in una condizione ricettiva in quanto focalizzato su problemi di salute che vanno ad occupare la maggior parte della sua attenzione. Quindi è ancora più importante saper trasmettere le informazioni in maniera chiara, non invasiva e costante.

### **Elaborazione delle informazioni**

Le persone pongono molta attenzione ad esaminare e interpretare le informazioni che vengono trasmesse loro. Per questo motivo è necessario differenziare i canali informativi secondo la tipologia di messaggio in modo da gerarchizzare i segnali che vogliamo trasmettere rendendo l'input semplice e diretto. L'interlocutore saprà autonomamente distinguere senza equivoci le informazioni rilevanti da quelle secondarie.

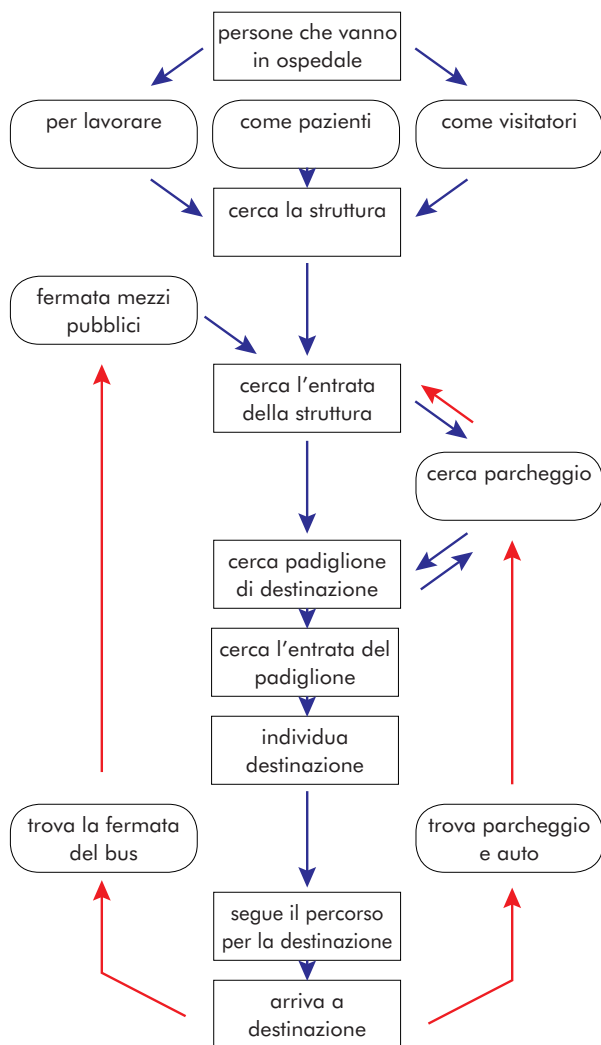
### **Sovrabbondanza di informazioni**

L'elaborazione delle informazioni diviene più complessa quando ci sono molti elementi non rilevanti. Questo può portare ad un sovraccarico di dati da elaborare, rendendo la comunicazione poco efficace se non addirittura controproducente. Infatti, nel caso in cui ci sia un surplus di informazioni, l'utente diviene incapace di fruire del supporto che gli viene offerto. La chiarezza, la comprensibilità, la leggibilità della segnaletica influenzano enormemente l'efficacia del messaggio e quindi del nostro sistema di orientamento.

## 1.2

### Analisi delle routine

Un paziente che si muove all'interno di un percorso incontra una serie di punti decisionali che dipendono dal traguardo che vuole raggiungere. È necessario eseguire una classificazione di questi punti che l'utente può incontrare quando visita una struttura sanitaria, come indicato nella figura sottostante.



## 1.3

### Elementi che influenzano il wayfinding

Un gran numero di fattori influenzano la facilità con cui le persone riescono ad orientarsi. Questi possono essere raggruppati in tre tipologie: fattore personale, fattore ambientale e fattore informativo.

Tutti questi elementi possono influire non solo sulla capacità delle persone di intraprendere il giusto percorso ma anche sulla consapevolezza di essere giunti a destinazione.

## 1.4

### Fattore personale

La conoscenza, l'esperienza e la capacità del soggetto che intraprende un percorso influenza le decisioni che affronterà avanzando all'interno di uno spazio.

#### Fattori personali che influenzano le decisioni

- conoscenza preventiva e familiarità con l'ambiente;
- attitudine e percezione dell'ambiente;
- stato emotivo;
- scelta della modalità di trasporto;
- deficit dei sensi ricettori;
- capacità di comprendere il linguaggio usato nella segnaletica;
- deficit od ostacoli motori;
- capacità di saper leggere e comprendere le mappe del sito;
- capacità di saper ascoltare e ricordare indicazioni verbali;
- senso dell'orientamento e capacità di astrazione mentale.

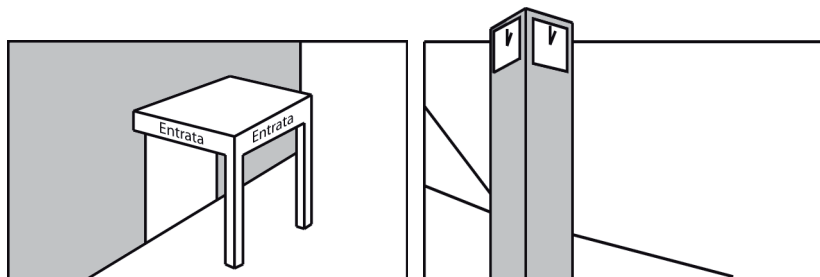
## 1.5

### Fattore ambientale

#### Fattori ambientali che influenzano le scelte delle persone

- complessità del sito e dei percorsi interni agli edifici;
- riconoscibilità e facilità di memorizzazione dei percorsi interni al sito;
- identificabilità dell'ingresso;
- accessibilità visiva: l'ingresso dell'edificio e la destinazione devono essere facilmente identificabili;
- possibilità di creare facilmente un modello mentale del layout dell'ambiente;

- differenziazione delle varie aree con colori, stili architettonici, elementi caratterizzanti;
- visibilità di uno sportello informativo all'ingresso dell'edificio;
- chiarezza cura e manutenzione dei segnali per l'orientamento;
- percorsi pedonali ben definiti, sia all'esterno che all'interno.



*Elementi architettonici caratterizzanti ed evocativi sono fondamentali per orientarsi, così come gli ingressi facilmente riconoscibili*

## 1.6

### Fattore informativo

Le persone ricevono, leggono e cercano informazioni finalizzate all'orientamento. La chiarezza, l'accuratezza, la precisione, il posizionamento, così come la comprensibilità delle informazioni spesso cambia anche all'interno della stessa struttura. La coerenza e la precisione con cui passa la comunicazione influenzerà inevitabilmente la facilità con cui l'utente può riuscire o meno a trovare la propria strada all'interno del sito. Ci sono quattro tipologie di informazioni che permettono alle persone di completare tutte le tappe del loro viaggio con successo.

#### Indicazioni pre-visita

Le informazioni ricevute prima di una visita permettono alle persone di organizzarsi prima della partenza e di solito comprendono uno o più dei seguenti elementi:

- mappa del sito con pre-informazioni;
- istruzioni scritte sulle caratteristiche principali della struttura, le indicazioni per raggiungerla ed eventuali problematiche relative a possibili ostacoli architettonici.



### **Informazioni all'arrivo al sito**

Le informazioni che le persone utilizzano per raggiungere la struttura comprendono

- segnali stradali;
- segnaletica all'ingresso del sito;
- informazioni ambientali.

### **Indicazioni all'interno del sito**

Le informazioni che le persone utilizzano per muoversi all'interno della struttura sono:

- segnaletica direzionale;
- mappa del sito;
- informazioni ambientali;
- punti informativi.

### **Informazioni di localizzazione**

Il successo di un sistema di orientamento dipende dalla facilità con cui una persona riesce a trovare la sua destinazione. Le informazioni che l'utente utilizza per capire come arrivare a destinazione sono:

- rilievo e leggibilità della segnaletica di orientamento sviluppata utilizzando una terminologia che sia coerente con le indicazioni di pre-visita
- caratteristiche ambientali rilevanti come elementi decorativi alle porte di un reparto per bambini o l'aroma del caffè per un bar, sedie o poltrone in una sala d'attesa
- una reception con opportuno segno di riconoscimento indica il raggiungimento di un determinato traguardo
- la possibilità di poter interloquire con un'addetto alle informazioni fornisce un'adeguata rassicurazione

## **1.7**

### **I quattro sensi usati nel wayfinding**

Quando un soggetto sta cercando di orientarsi utilizza quattro dei suoi sensi: vista, udito, tatto, olfatto.

Considerare come possono essere stimolati i sensi quando si sviluppa un sistema di orientamento, aumenterà notevolmente l'efficacia del progetto.

## Vista

Le persone utilizzano la vista per cogliere input, cercandone i suggerimenti nella segnaletica di orientamento. Generalmente non osservano l'ambiente circostante in maniera sistematica, e la loro attenzione si rivolge principalmente a:

- elementi architettonici rilevanti;
- principali flussi pedonali;
- mappe di orientamento;
- segnaletica di ogni genere.

La vista è il senso più versatile nell'orientamento perché può essere usata per scorgere segnali da diverse distanze a differenza del suono che necessita una condizione di prossimità alla fonte. Anche se la vista non è l'unico senso utilizzabile per muoversi in uno spazio, rimane il più affidabile.

Questo è rilevante nel caso in cui dobbiamo rivolgerci ad utenti non vedenti o ipovedenti. Generalmente le realtà sanitarie sono frequentate da una percentuale elevata di persone diversamente abili e pazienti fragili. Per questo motivo è importante non trascurare mai l'importanza della leggibilità delle indicazioni e di ogni tipologia di segnaletica adottata.

## Tatto

I fattori ambientali, come il cambiamento della superficie e l'utilizzo di texture di rilievo servono a delimitare e riconoscere determinate aree, e sono indispensabili per gli utenti diversamente abili.

Chi non può fare affidamento sulla vista deve necessariamente affidarsi al tatto, e il wayfinding deve essere studiato anche per questa categoria di utenti.

## Olfatto

L'odore non è spesso incluso come parte di una strategia di orientamento, ma le persone lo useranno ugualmente per identificare e ricordare luoghi: per esempio l'odore del cibo richiama inevitabilmente la vicinanza ad un punto di ristoro o bar. L'olfatto è un elemento che influisce sullo stato emotivo delle persone, per questo motivo in alcune realtà è importante saper anche controllare determinati tipi di odori.

## Udito

Le strutture sanitarie sono spesso luoghi rumorosi. Le persone utilizzano l'udito per aiutarsi nell'orientamento, come ad esempio il suono di un'ascensore o di una persona che scende le scale.

Questo tipo di sistema di orientamento può essere utilizzato efficacemente all'interno della struttura così come all'esterno, presso gli attraversamenti pedonali, le uscite, gli ingressi.

È importante non creare una condizione caotica dove si rischia di sovrapporre troppi segnali sonori, rendendo completamente vano il messaggio da trasmettere.

È opportuno avere la consapevolezza che, così come per la vista, le aziende ospedaliere sono frequentate da utenti che possono avere deficit uditivi.

## 1.8

### Wayfinding ed invalidità

La vista e l'udito sono i due sensi chiave utilizzati quando sviluppiamo un sistema di wayfinding e la perdita o il deterioramento di una di queste può portare alle persone maggiori problemi nel trovare la strada.

È importante che le strutture ospedaliere diano a tutti gli utenti pari considerazione, e che forniscano gli aiuti che renderanno facile a chi è diversamente abile di trovare la strada.

La maggior parte dei fattori che aiutano questa tipologia di utenti a trovare la strada, sono validi per tutti. Sviluppare un sistema di orientamento che vada incontro alle esigenze di persone diversamente abili farà sì che il wayfinding sia migliore per tutte le utenze.

## 1.10

### Persone con deficit visivi

Alcuni soggetti non possono affidarsi alla vista per individuare e leggere la segnaletica, non solo perché non vedenti ma anche perché miopi o affetti da una temporanea riduzione della vista.

Il grado di acuità visiva determina il modo in cui sapranno trovare la giusta strada.

#### Segnaletica per le persone con deficit visivi

La segnaletica Braille e la segnaletica a rilievo sono spesso viste come la soluzioni standard per fornire il giusto supporto alle persone ipovedenti e non vedenti.

Tuttavia solo un ristretto numero di persone è in grado di leggere il Braille. Per questo è importante affiancare soluzioni alternative come accompagnatori, messaggi audio, etc. Altrettanto importante è adottare una segnaletica studiata con criteri che valutino la proporzioni delle lettere e dei segnali adoperati, così come la tipologia di caratteri, colori e il loro contrasto.

### **Alcune considerazioni chiave**

I siti devono assicurare:

- livelli di illuminazione ottimale in tutte le aree e nell'arco di tutta la giornata;
- un forte contrasto tra porte e pareti, pavimenti e pareti, mobili e superfici circostanti, tra di sfondo usati nella segnaletica e simboli o testo;
- percorsi interni ed esterni chiaramente definiti;
- informazioni pre-visita fornite con caratteri di dimensioni adeguate e affiancate da supporto telefonico;
- le superfici devono avere una finitura opaca o lucida con un fattore di riflessione della luce non superiore al 15%.

### **Ausili per le persone con problemi visivi**

I siti dovrebbero prendere in considerazione:

- segnali audio, in particolare negli ascensori ma anche in altri punti focali;
- accompagnatori;
- braille e segnaletica in rilievo, collocata alla giusta altezza e libera da ostacoli;
- mappe tattili che mostrano il layout del sito.

## **1.11**

### **Persone non udenti**

È molto importante per le persone con problemi di udito che il sistema di comunicazione visivo sia chiaro e facile da seguire in modo da rendere l'utente il più autonomo possibile.

Se i segni non forniscono sufficienti informazioni o sono contraddittori e fuorvianti, possono avere ripercussioni sull'utente stesso che subirà con stress e frustrazione.

### **Alcune considerazioni chiave**

È particolarmente importante per le persone con problemi di udito che:

- ci siano ottimi livelli di illuminazione per tutto l'arco della giornata e in tutte le aree, ma soprattutto presso gli sportelli informativi, per consentire agevolmente la lettura delle labbra;
- il personale sia formato a parlare lentamente e chiaramente;
- almeno parte del personale sia a conoscenza del linguaggio dei segni;
- i siti siano attrezzati con materiale insonorizzante per ridurre i rumori di fondo;
- opportuna taratura delle apparecchiature elettroniche così da evitare

frequenze di disturbo, come telefoni o musica ad alto volume;

- le informazioni pre-visita includano indicazioni chiare e una mappa di orientamento facilmente leggibile;
- le strutture ospedaliere siano consapevoli che le interferenze magnetiche possono alterare il funzionamento delle protesi acustiche, e cerchino di alleviare questo problema quando si installa un hardware.

## 1.12

### **Situazioni potenzialmente pericolose per le persone con disabilità sensoriali**

Quando si pianificano le procedure di sicurezza, i siti devono considerare persone con ogni tipo di deficit che, per esempio, non possono essere in grado di sentire un avvertimento o percepire un pericolo, trovandosi in difficoltà in una situazione d'emergenza.

#### **Alcune considerazioni chiave**

- gli allarmi devono avere anche un'interfaccia luminosa posizionata ben visibile;
- percorsi esterni e percorsi interni devono essere chiaramente definiti e protetti, così da non incorrere in pericoli derivanti dall'avvicinamento di eventuali veicoli
- i veicoli che utilizzano percorsi interni devono muoversi con attenzione, consapevoli della possibilità di incontrare utenti con problemi di udito;
- le persone con problemi alla vista possono non essere in grado di trovare l'uscita di emergenza. Le uscite devono essere segnalate con cartelli ad elevato contrasto colore, collocati all'altezza opportuna, così da poter essere individuate da diverse distanze o punti di vista

## 1.13

### **L'impatto di un sistema di orientamento poco efficiente**

Se l'utente si smarrisce, è incerto sul percorso, cammina più del necessario o chiede frequentemente indicazioni, molto probabilmente darà un feedback negativo sul sistema di orientamento adottato.

Le persone tendono a lamentarsi rispetto alle difficoltà incontrate per muoversi all'interno della struttura e questo può causare ripercussioni negative sull'atteggiamento con cui altri utenti si avvicinano all'azienda. Un buon sistema di wayfinding cerca di evitare questi effetti negativi.

## 1.14

### **Impiegare efficacemente il tempo del personale**

Un sistema di wayfinding inefficace spinge le persone a cercare continuamente conferma sulla strada che stanno percorrendo, interrogando il personale della struttura ospedaliera, distraendoli dai loro doveri.

Nei siti di grandi dimensioni, accompagnare le persone a destinazione è un dispendio inutile di risorse, ad eccezione dell'accompagnamento per utenti con disabilità. Infatti in alcune strutture ci sono figure volontarie dedicate a ricoprire questo ruolo di accompagnatori.

Un buon sistema di segnaletica rende indipendenti le persone che possono muoversi autonomamente, liberando del tempo allo staff ospedaliero per compiti più importanti e anche per poter assistere pazienti più bisognosi.

## 1.15

### **Accessibilità per le persone diversamente abili**

I siti e gli edifici devono essere accessibili a tutte le persone, in particolare le strutture sanitarie, che per natura accolgono una grande percentuale di persone con disabilità temporanee o permanenti.

Se la struttura non è accessibile a tutti, le persone vengono discriminate e possono sentirsi escluse.

Allo stesso modo se le informazioni di orientamento non sono leggibili per le persone con deficit sensoriali, i segnali sono di scarsa utilità.

Se durante il percorso ci sono scale, significa che alcuni utenti su sedia a rotelle, passeggini o persone con mobilità limitata, dovranno essere avvertite precedentemente e dovrà essergli proposta una soluzione alternativa.

Le informazioni necessarie circa i percorsi alternativi da seguire, gli ostacoli in cui può imbattersi l'utente, devono essere comunicati con il dovuto anticipo, così da dar modo a chi ha delle difficoltà di potersi preparare prima della visita e poter pianificare il percorso.

## 1.16

### **Fasi di un progetto wayfinding**

Qualsiasi progetto wayfinding di successo coinvolge diverse fasi. Uno studio della conformazione del sito e una raccolta di feedback sulla segnaletica dovrebbe identificare i problemi chiave.

È importante elaborare una strategia di orientamento praticabile, efficace per

l'azienda, nel rispetto del budget.

Di seguito sono elencanti i vari step da seguire, sia nel caso di una progettazione ex novo, che nel caso di un redesign di un sistema preesistente.

- eseguire un audit del wayfinding in uso;
- analizzare i risultati dell'audit;
- identificare i problemi del progetto di orientamento;
- dare una priorità ai problemi insorti;
- sviluppare un wayfinding business case;
- contattare professionisti competenti e aziende specializzate nella realizzazione di segnaletica e orientamento delle persone;
- sviluppare una strategia per il miglioramento del sistema wayfinding;
- discutere i problemi e sviluppare soluzioni;
- implementare soluzioni;
- valutare e affinare le soluzioni;
- mantenere aggiornata le soluzioni wayfinding adottate.

## 1.17

### **Sviluppare un wayfinding business case**

Un buon business case cerca di giustificare il progetto con ampi argomenti strategici, così come affronta le questioni tattiche, come ad esempio lo sviluppo di una nuova mappa del sito.

Le strutture dovrebbero raccogliere conferme prima di preparare il business case, analizzando i seguenti punti:

- dati che evidenzino le cause del ritardo o la complessità per i pazienti nel raggiungere la destinazione
- quanto tempo lo staff impiega per aiutare i pazienti ad orientarsi
- raccolta di feedback da una serie di utenti di diverse età e tra persone con difficoltà fisiche o sensoriali che frequentano il sito

Ogni struttura sanitaria ha il suo approccio personale per l'analisi dei casi aziendali e lo sviluppo del proprio business case, ma le seguenti informazioni devono essere presenti:

## Contenuti tipici di un business case

<i>Sintesi</i>	Ciò che si propone, i benefici, i costi
<i>Background</i>	La situazione attuale, tra problemi e opportunità.
<i>Prove</i>	Audit, osservazioni e dati per supportare il caso specifico.
<i>Opzioni</i>	Dettagli di alte opzioni alternative.
<i>Costi, benefici e risparmi:</i>	Stima di costi, benefici e risparmi potenziali per ogni opzione.
<i>Opzione preferita</i>	Motivazioni per preferire questa opzione.
<i>Finanziamento</i>	Livello di capitale richiesto e proposta per il raggiungimento.
<i>Piano progettuale</i>	Sviluppare una linea progettuale per l'attuazione del progetto.

### Possibili costi, benefici e risparmi

Il business case dovrà coprire sia i costi diretti che indiretti del nuovo sistema di wayfinding.

I costi da sostenere possono includere alcuni o tutti dei seguenti punti:

- sviluppo o perfezionamento del sistema wayfinding;
- progettazione degli elementi che compongono la segnaletica;
- redazione di un documento di specifiche per la segnaletica adottata;
- l'acquisto e l'installazione degli elementi di wayfinding;
- sviluppo dei nuovi sistemi di attuazione;
- formare il personale in base alle modifiche effettuate;
- manutenzione del sistema di orientamento.

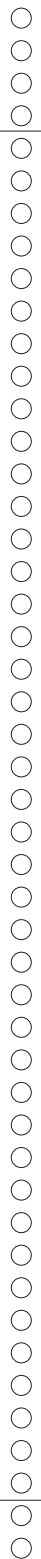
È probabile che i costi indiretti, che un sistema di wayfinding ben congegnato e ben progettato ridurrà, includano:

- risparmio di tempo per il personale che non deve più occuparsi dell'orientamento dei pazienti;
- maggiore efficienza e puntualità degli utenti nel raggiungere la loro destinazione per rispettare gli appuntamenti;
- risparmio del tempo speso a assicurare ed aiutare le persone che non



capiscono le informazioni o la struttura e si lasciano sopraffare da ansia e frustrazione.

- miglioramento dell'immagine aziendale e della sua accoglienza verso i pazienti.



# 2

## Sviluppo di un efficace sistema di wayfinding, la strategia

Una strategia wayfinding definisce le politiche concordate e le decisioni su tutte le questioni chiave che affrontano le persone che devono trovare la loro strada all'interno del sito.

### **Una collaborazione multi-disciplinare**

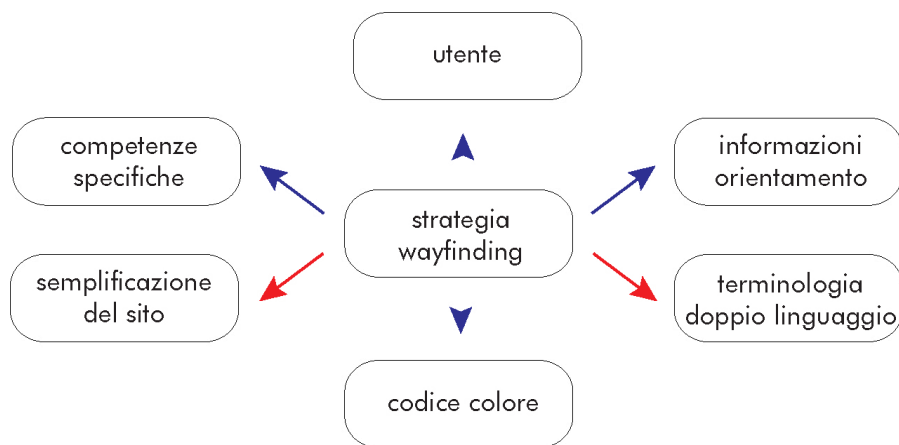
Una strategia wayfinding efficace dovrebbe essere sviluppata da un numero di persone che lavorano come una squadra multi-disciplinare. Si dovrebbe istituire un gruppo di lavoro per sviluppare un'adeguato sistema di orientamento.

### **Utenti del sito**

È importante considerare le diverse tipologie di persone che frequentano la struttura, quali persone di diversa età, con disabilità e di diverse culture.

### **Informazioni wayfinding**

Le diverse tipologie di informazioni wayfinding fornite dal sito devono essere coerenti in ogni fase di ogni singolo percorso, per tutta la struttura. È necessario adottare una strategia per individuare la possibilità di dover aggiornare, cambiare o aggiungere ulteriori dati. Informazioni specifiche di ogni dipartimento o padiglione devono essere coerenti con le informazioni generali del sito.



### Il layout del sito e la sua complessità

La disposizione e la complessità dell'ospedale devono essere valutate in accordo con la strategia per lo sviluppo della segnaletica al fine di identificare eventuali criticità della struttura che potrebbero rendere complesso l'orientamento dei visitatori.

È importante semplificare l'organizzazione interna della struttura, parallelamente al progetto di sviluppo del sistema di orientamento così da creare un prodotto completo e uniforme che spinga il più possibile l'azienda verso una facile interpretazione degli spazi e un miglior approccio all'orientamento.

### Uso del colore

Per alcuni siti, ma non tutti, l'utilizzo del codice colore è un metodo appropriato per semplificare la comunicazione e renderla più funzionale, suddividendo o spiegando il layout del sito interno ed esterno. Tuttavia ci sono una serie di svantaggi da considerare.

### Terminologia, abbreviazioni e linguaggio doppio

Una strategia per concordare i nomi di reparti, edifici, ed altri elementi facilitatori, è essenziale per lo sviluppo di un sistema di orientamento valido. La terminologia e le abbreviazioni linguistiche devono essere uniformi, standardizzate per qualsiasi elemento di wayfinding utilizzato nella struttura.

## **Stili**

Il design, le combinazioni di colori, il posizionamento, l'illuminazione e la modalità di progettazione dei segni, così come le mappe, gli elenchi e altre informazioni utili all'orientamento del sito, devono rientrare nel quadro progettuale per il wayfinding della struttura.

## **Simboli**

I simboli adoperati devono, ove possibile, far parte della categoria iconografica standard e internazionalmente riconosciuta. L'adozione di nuove tipologie di icone deve cercare di ispirarsi il più possibile ai canoni che accomunano la simbologia generale.

## **2.1**

### **Wayfinding come progetto multi-disciplinare**

Lo sviluppo di un'efficace strategia di orientamento e l'attuazione di un sistema di successo, richiedono il coinvolgimento di molte persone con competenze diverse che lavorino in team.

È importante istituire un gruppo di lavoro per discutere dei problemi di orientamento che affliggono il sito.

I professionisti che devono essere coinvolti variano a seconda della natura delle criticità, ma un progetto di successo può comprendere alcune se non tutte le seguenti figure:

#### **Manager della struttura**

- deve garantire che le soluzioni adottate siano adeguate all'azienda e che il sistema di orientamento sia implementato adeguatamente;
- deve garantire che la segnaletica sia mantenuta aggiornata ed efficiente;
- deve garantire che i vari ingressi alla struttura rimangano sgombri e che gli elementi di wayfinding non vengano nascosti da "disturbi" esterni.

#### **Architetti**

- devono sviluppare progetti utili ad enfatizzare punti decisionali, fondamentali all'orientamento, come ad esempio installazioni che diano risalto all'ingresso principale o elementi architettonici caratterizzanti, utili come punti di riferimento.

#### **Designer**

- devono valutare e sviluppare il design e la realizzazione di tutti gli elementi di segnaletica inseriti nella struttura;

- devono valutare e sviluppare tutti quegli elementi di informazione pre-visita, come ad esempio le mappe del sito, brochure ed ogni tipologia di sistema informativo che può raggiungere l'utente prima di arrivare al sito.

#### **Personale addetto alle relazioni pubbliche**

- deve aggiornare il personale su quelle che sono le simbologie e le terminologie utilizzate dal sistema di orientamento, così come saper accogliere gli utenti in modo adeguato e informarli con chiarezza e semplicità.

## **2.2**

### **Il target del wayfinding**

Nello sviluppo di una strategia per fornire informazioni di qualsiasi tipo è essenziale considerare, al fine di dare input adeguati, il target e il modo in cui verrà utilizzato il nostro messaggio.

#### **Pazienti e visitatori novizi**

Se il sistema di orientamento risulta essere chiaro e intuitivo per coloro che visitano la struttura per la prima volta, il progetto sarà efficace anche per utenti più assidui.

#### **Pazienti e visitatori frequenti**

Ci sono alcune criticità che possono emergere dopo una revisione del sistema di orientamento.

Alcune di queste sono:

- il cambio del nome dei reparti;
- l'alterazione del layout del sito, con spostamenti di reparti e conseguenti cambi di punti di riferimento assimilati in precedenza;

I visitatori con una certa conoscenza del sito non presteranno molta attenzione al sistema di orientamento, quindi un cambio di reparto potrebbe creare un forte senso di disorientamento. Questo accade nella situazione in cui un sistema di wayfinding precedentemente utilizzato non fosse ritenuto affidabile spingendo l'utente ad affidarsi esclusivamente alla propria esperienza personale invece che al supporto informativo messo a disposizione dall'azienda.

Un problema di questo tipo si risolve facilmente se viene fornita una valida alternativa al precedente progetto di orientamento.

## **Personale**

Quando un operatore inizia a lavorare in azienda ha bisogno di un adeguato livello di informazione necessario ad un qualsiasi altro visitatore. Il personale prenderà rapidamente familiarità con il layout dell'area in cui lavora.

Qualora il team aziendale non fosse adeguatamente istruito, al momento di dover dare indicazioni ad un utente per raggiungere una zona della struttura che non conosce, le informazioni potrebbero risultare errate o fuorvianti. Nel momento in cui un reparto del sito cambia la sua locazione sia il personale che i visitatori possono avere difficoltà a trovarlo.

È importante aggiornare le persone che lavorano dentro la struttura, così come la segnaletica adoperata, così da trasmettere sempre le stesse informazioni, in modo omogeneo e strutturato.

## **Visitatori e personale con esigenze specifiche**

È importante considerare e consultare sia i visitatori che il personale con esigenze specifiche, come ad esempio le persone:

- con mobilità limitata;
- con limiti cognitivi e difficoltà di apprendimento;
- diversamente abili;
- persone che non conoscono la lingua usata.

## **Aree di servizio**

Percorsi per consegna merci e aree di servizio devono essere differenziate nel progetto di segnaletica. Le persone che fanno consegne possono non avere familiarità con il sito o possono essere visitatori occasionali. È necessario riuscire a separare le strade adibite all'utente dell'ospedale quelle utilizzate dagli addetti ai lavori. Con questo sistema si riducono considerevolmente le problematiche sia inerenti all'orientamento che alla sicurezza.

## **2.3**

### **Gestire le informazioni di orientamento**

Le quattro tipologie di informazioni che devono essere considerate come parte della strategia di wayfinding sono quelle pre-visita, all'arrivo, all'interno e di localizzazione.

È importante che tutte le informazioni che compongono il progetto di wayfinding siano sviluppate parallelamente, come parte di una strategia complessiva, per garantire una informazione coerente.

### **Informazioni pre-visita, prepara alla visita**

Informazioni scritte, mappa del sito stampata su brochure, possibilità di avere informazioni telefoniche e tramite internet.

### **Informazioni all'arrivo, conduce alla struttura**

Segnaletica stradale, importanti elementi architettonici che evidenzino gli ingressi.

### **Informazioni all'interno, guida all'interno della struttura**

Segnaletica direzionale, mappe di orientamento, box informazioni, indici etc.

### **Informazioni di localizzazione, identifica la destinazione**

Segnaletica di localizzazione che ci aiuta a identificare la nostra destinazione una volta raggiunta.

### **Informazioni prioritarie**

Non tutti gli utenti di un sito hanno bisogno delle stesse informazioni. Un sistema di orientamento deve essere progettato in primo luogo per i visitatori che si avvicinano per la prima volta alla struttura.

Così, per esempio, le aree per lo staff devono essere identificate, ma non devono avere lo stesso rilievo dei cartelli direzionali riferiti ai servizi pubblici, servizi igienici etc.

Dare un ordine prioritario a determinate informazioni piuttosto che ad altre è un'elemento fondamentale per lo sviluppo di una buona strategia di wayfinding.

Raggruppando le informazioni e seguendo un ordine gerarchico è possibile ridurre la quantità di input che utente deve prendere in considerazione per trovare la propria destinazione.

### **Terminologia e lingua**

Una strategia wayfinding ha bisogno di delineare una politica per l'uso di specifiche terminologie e linguaggi per tutte le informazioni di orientamento del sito. I termini e le abbreviazioni usate per i reparti devono essere considerate e valutate per la comprensibilità degli utenti, prima di essere utilizzate in modo stabile su tutta la strutture e se possibile evitare.

Vista la presenza di utenza multiculturale ci può essere necessità di una seconda lingua.

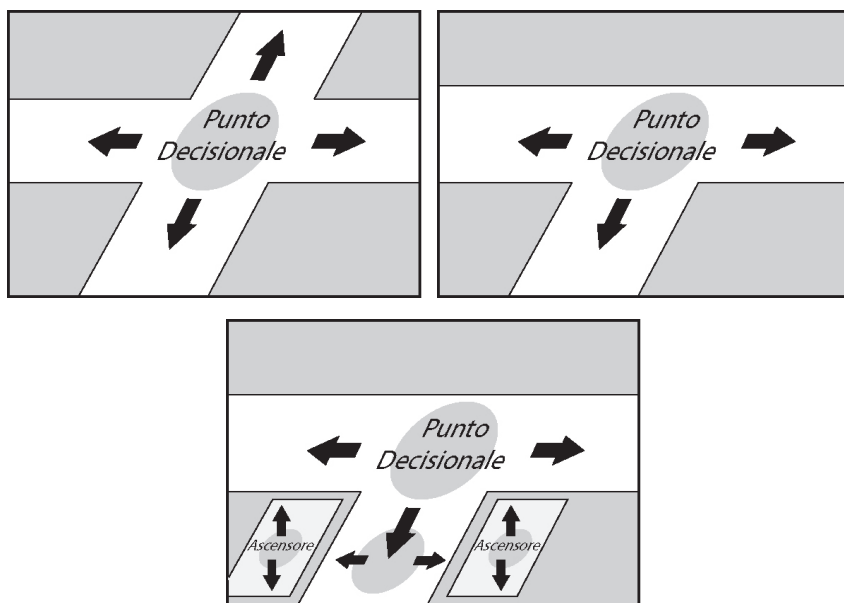
Le implicazioni sul costo per lo sviluppo di una doppio sistema di segnaletica incrementerà inevitabilmente il costo totale per la realizzazione del sistema di orientamento; tuttavia ogni struttura sanitaria deve saper rispecchiare le esigenze dei suoi utenti.



## 2.4

### Valutare il layout della struttura

Al fine di prevedere i problemi sul wayfinding è importante considerare il tipo di sito su cui stiamo sviluppando il sistema di orientamento con attenzione a quelli che sono i vincoli e le opportunità offerte dal sito. Non esiste un layout standard per le strutture sanitarie e quindi non c'è una soluzione predefinita per le varie realtà.



*Esempi di punti decisionali, sia nel caso di movimento in orizzontale che verticale*

#### Fattori chiave

##### Layout di un sito ben progettato:

Alcuni siti sono stati progettati accuratamente, con vie di circolazione sviluppate con criterio. In questa realtà, la strategia wayfinding da usare così come il controllo del flusso di circolazione interno, dovrebbero essere già ottimali, o comunque con criticità gestibili. In queste strutture la segnaletica dovrebbe essere relativamente semplice, tuttavia se le persone incontrano problemi nel trovare la loro destinazione, la strategia dovrà essere modificata.

### **Layout di siti che si sono evoluti nel tempo**

La maggior parte dei sistemi di orientamento sanitari si sono evoluti nel tempo insieme agli edifici, vittime di continui ampliamenti, per trovare nuovi spazi. Il risultato è una struttura sempre più complessa dove la segnaletica necessita di essere chiara ed inequivocabile.

Una soluzione da adottare per semplificare realtà molto articolate è quella di dividere un sito di grandi dimensioni in aree più piccole, nominando edifici, ingressi e aree. Il sistema di codifica colore è spesso preso in considerazione come principale metodo per realizzare una divisione logica del sito, così come per evidenziare determinati percorsi interni.

### **Identificare punti decisionali**

Lungo ogni percorso sono previsti alcuni punti, come un'ingresso ad un edificio, un incrocio, un'ascensore, dove l'utente necessita di fare delle scelte sulla direzione da seguire.

Questi sono indicati come nodi decisionali, punti in cui dovranno essere presenti indicazioni con le informazioni necessarie. È importante inserire solo elementi opportuni e indispensabili, omettendo tutti gli input superflui.

### **Le principali vie di circolazione**

È importante che il principale sistema di circolazione, così come le principali arterie all'interno del quale si muoveranno la maggior parte degli utenti, siano evidenti e identificabili da tutti. Questa prerogativa può essere scontata in edifici di nuova concezione ma non lo è per le strutture più datate.

### **Accessi verticali**

Negli edifici che sono sviluppati su più livelli l'ingresso ai percorsi verticali è altrettanto importante come le arterie che percorrono la struttura trasversalmente. Il posizionamento delle scale, ascensori e scale mobili, devono essere chiaramente visibili e riconoscibili da ogni tipo di utenza. È essenziale che in prossimità di ogni accesso che consente di muoversi fra i vari piani sia presente un pannello informativo sulla distribuzione delle varie attività ai livelli corrispondenti, allo stesso modo deve essere facilmente identificabile al piano nel momento in cui vi accediamo.

### **Sistema di numerazione dei piani**

È logico che i siti che si sviluppano su più livelli adottino un sistema di numerazione di ogni piano che non crei confusione e che sia facilmente interpretabile e il più standardizzato possibile.

Molti edifici pubblici hanno gli ingressi principali su diversi piani e in alcuni casi non è evidente da quale livello l'utente accede alla struttura.

Le persone sono solite pensare che quando entrano in un edificio dalla strada, sicuramente si trovino al piano terra, convinte di salire al primo piano e di scendere nel seminterrato.

Se questo non rispecchia la realtà del sito, deve essere esplicitato con apposita segnaletica che informi immediatamente il piano di appartenenza e magari con mappe di orientamento o directory che illustrino lo sviluppo della struttura attraverso i vari livelli. In genere si prende come piano di riferimento quello ove è situata l'entrata principale, andando a numerare conseguentemente gli altri piani della struttura.

### **Accessibilità visiva e differenziazione architettonica**

Alcune strutture sono rivelatorie della loro complessità architettonica anche dall'esterno, permettendo alle persone di vedere quella che è la conformazione dell'edificio e intuendo i percorsi per attraversarla.

Altri siti hanno una diversità di stili architettonici che consentono di distinguere un padiglione dall'altro o una struttura da quella vicina, agevolando notevolmente l'utente nell'orientamento.

Ad esempio, se c'è un edificio molto alto al centro del sito ospedaliero, questo verrà considerato come principale punto di riferimento. Tuttavia molte realtà sono state costruite per sfruttare il più possibile lo spazio a disposizione, occupando anche la poca superficie libera per adibirla a parcheggio.

Così risultano molto più angusti non concedendo una visione chiara del sito nel suo complesso. Molti edifici sono stati aggiunti o estesi con architetture simili, chiedendo al wayfinding un ruolo fondamentale e imprescindibile per l'orientamento dell'utente.

## **2.5**

### **Semplificare il layout del sito**

Rientra nella strategia del wayfinding valutare se la struttura necessita di essere semplificata.

Ciò può essere utile, considerando la complessità della struttura, per aiutare le persone a creare un modello mentale del layout e anche per ridurre la quantità di informazioni richieste in prossimità di ciascun punto decisionale.

#### **Fattori chiave**

##### **Considerare complessità del sito:**

La complessità del layout di un sito e le vie circostanti, inevitabilmente pregiudicano:

- come le persone possono trovare facilmente una destinazione;

- la facilità con cui formulare un modello mentale del sito;
- la quantità di punti decisionali lungo un percorso;
- la facilità con cui l'utente ricorda il tragitto dell'andata, ripercorrendolo a ritroso.

I fattori che influenzano la complessità del sito e la capacità di orientarsi sono:

- la dimensione e il layout del sito;
- l'accessibilità visiva del sito;
- la differenziazione dell'architettura tra edifici;
- il numero di accessi al sito;
- il numero di edifici e ingressi per edificio;
- il numero di piani per ciascuno edificio;
- ingressi esterni alla struttura posizionati su diversi piani;
- il numero e l'orientamento delle vie di circolazione nel sito;
- il numero degli incroci delle vie di circolazione in tutto il sito.

### **Esempi di sistemi di semplificazione**

Sono stati sviluppati diversi metodi per semplificare l'organizzazione spaziale ed architettonica dei presidi ospedalieri. Una soluzione comunemente usata è quella di dividere la struttura in aree piuttosto che in reparti, questo ha il vantaggio di evitare di dover usare una moltitudine di colori e simboli diversi.

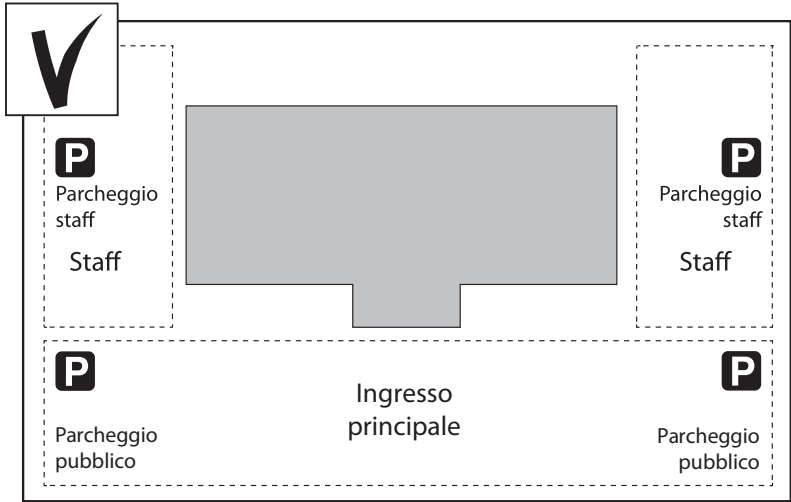
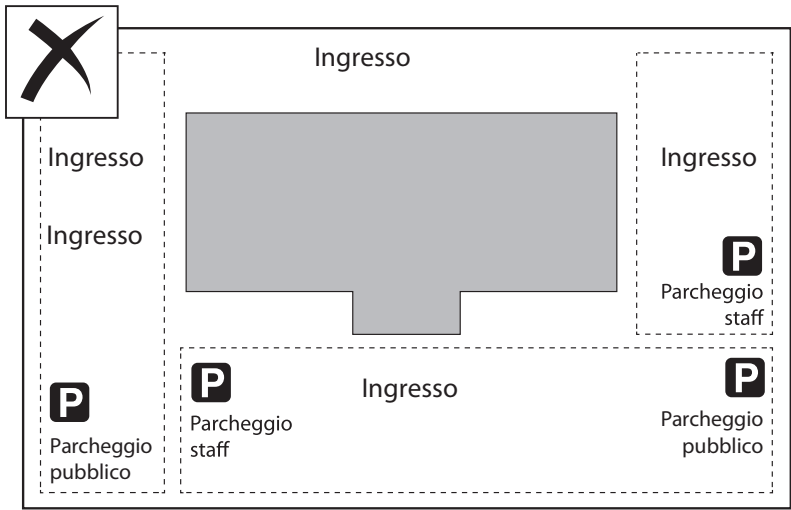
La divisione ad aree, attualmente utilizzata negli ospedali include:

- denominazione non descrittiva degli edifici, con suffisso. (Blocco-A, Edificio Azzurro etc.);
- divisione di un edificio molto grande in zone, attribuendogli nomi non descrittivi, con suffisso (Ala Nord, Area 1 etc.);
- rinominare piani o zone adoperando il codice colore;
- adottare il codice colore per evidenziare edifici differenti così come le entrate;
- utilizzare diverse tipologie di simboli per identificare diverse aree o diversi edifici;
- attribuire un nome alle strade interne così da facilitarne la memorizzazione.

### **I vantaggi di semplificare un sito**

Un efficace sistema di semplificazione può:

- rendere la comprensione del sito e la creazione di un modello mentale più facile;
- ridurre la quantità di informazioni sulla segnaletica;
- rendere più facile per l'orientamento autonomo.



Esempi di strutture semplificate, e non. La suddivisione razionale degli spazi ottimizza l'orientamento.

## Spiegare i sistemi di semplificazione

Se il sito utilizza un metodo di semplificazione, dovrebbe:

- utilizzare un sistema coerente per tutte le informazioni;
- denominare con lettere, simboli e codice colore zone, aree, edifici;
- avere un box informazioni con una persona dedicata;
- utilizzare pannelli ubicativi per mostrare alle persone la zona in cui si trovano;
- usare segnaletica direzionale per indirizzare gli utenti a destinazione;
- riportare le mappe del sito, la divisione dei piani, la distribuzione delle attività sui vari livelli ed un diagramma tridimensionale che aiuti l'utente a comprendere la struttura;
- essere facile da capire per i visitatori ma anche facile da spiegare per il personale;
- avere punti architettonici di riferimento.

## 2.6

### Codice colore

Il sistema del codice colore è spesso visto come un metodo per risolvere i problemi di orientamento all'interno di una struttura.

Può realmente aiutare a semplificare alcuni problemi di wayfinding, e può essere utilizzato per ridurre la quantità di informazioni da dover riportare sui cartelli, ma non è sempre una soluzione adeguata.

#### Fattori chiave

##### Svantaggi del sistema codice colore:

- alcune ricerche hanno scoperto che due persone su tre hanno difficoltà ad utilizzare il sistema di codice colore;
- è stato testato che le persone tendono a non ricordare più di cinque colori;
- circa l'8% degli uomini e l'1% delle donne hanno difficoltà ad identificare alcuni tipi di colori, in particolare il rosso e il verde;
- quando le persone invecchiano la loro capacità di distinguere e ricordare determinati colori diminuisce notevolmente;
- quattro dei colori a nostra disposizione sono utilizzati per segnaletica di sicurezza e fortemente sconsigliati per utilizzi alternativi (rosso, verde, giallo, blu);
- aumentare il numero di colori utilizzati nella segnaletica aumenta il costo nello sviluppo del sistema di orientamento;
- qualora venga utilizzato il codice colore per definire alcune aree o reparti

potremmo incorrere in diverse problematiche qualora decidessimo di effettuare degli spostamenti. Usare il sistema codice colore per definire aree più ampie piuttosto che specifici dipartimenti risolve il problema.

### **Selezionare i colori per un sistema codice colore**

Il numero di colori che possiamo utilizzare per un efficace sistema di codifica è molto limitato, nonostante gli infiniti colori disponibili.

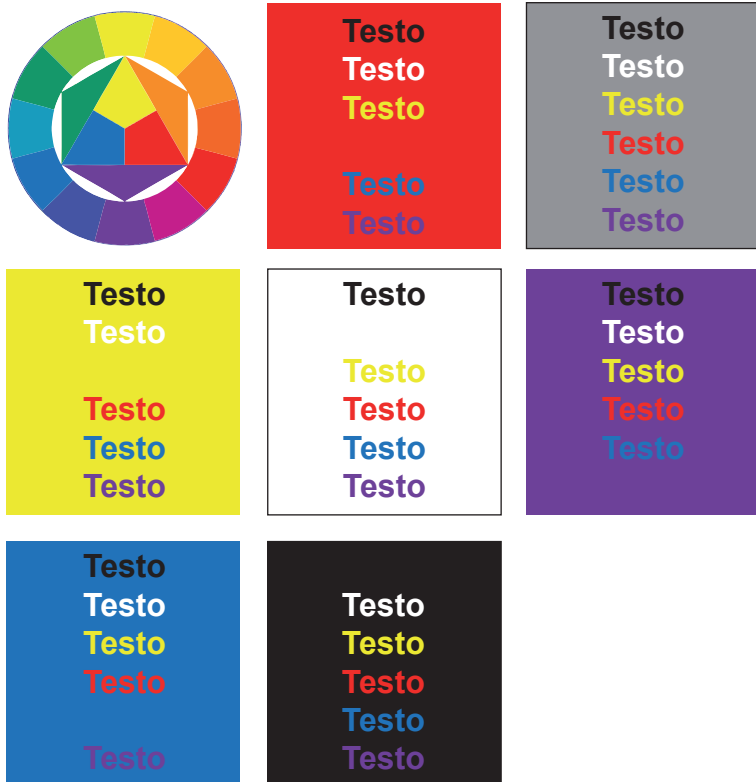
Questo anche perché nella maggior parte dei casi solo i colori che hanno un nome concordato e conosciuto possono essere utilizzati, così da poter essere nominati anche a voce o per scritto.

Questo requisito significa che ci sono in tutto solo otto colori da poter adottare, in aggiunta al nero, bianco e grigio. Mentre il colore preciso può variare, è importante non usare varianti dello stesso, come il verde scuro o il verde chiaro.

### **Efficaci sistemi di codifica a colori**

Per essere realmente efficace il sistema di codice colore deve:

- essere appropriato per il sito;
- essere utilizzato ampiamente e costantemente su tutte la cartellonistica (cartelli, mappe, directory) elementi architettonici o installazioni;
- essere identificabile come un sistema di codifica colore piuttosto che un semplice uso decorativo;
- essere visibile e comprensibile già dal primo accesso per tutti i visitatori;
- evitare l'uso di sfumature di colore simili nello stesso codice;
- sfumature di colori che possono facilmente essere confusi sono: arancione - giallo; viola - rosa; turchese - verde;
- usare combinazioni ad alto contrasto tra testo e sfondo garantisce una leggibilità ottimale.



*Esempi di accostamenti cromatici e di contrasto evidenziano la necessita di scegliere con cura il colore del testo in relazione allo sfondo.*

## 2.7

### Definire la terminologia, le abbreviazioni e la doppia lingua

Il dibattito sulla terminologia da usare è complesso ed ostico. Tuttavia, ci sono questioni terminologiche che devono essere considerate quando si sviluppa un progetto di wayfinding.

I termini utilizzati sulla segnaletica devono essere comprensibili per ogni tipo di utente con o senza preparazione medica ed indipendentemente dal livello di istruzione che possiede.



### **Fattori chiave, confondere i termini**

Le strutture sanitarie sono note per l'utilizzo di terminologia medica sulla segnaletica, parole difficili da capire e da ricordare. I termini utilizzati hanno spesso suoni simili e possono essere confusi con facilità. A parte quello ospedaliero sanitario pochissimi altri servizi al pubblico utilizzano terminologie così complesse e articolate, difficili da ricordare e da comprendere.

### **Uso incoerente dei termini**

Se il personale che indica una direzione utilizza una terminologia e dei parametri di riferimento diversi da quelli adoperati nella segnaletica, l'utente non troverà riscontro nei suggerimenti ricevuti e tenderà a svalutare i segnali che riceve dal sistema di orientamento, rischiando di perdersi.

È importante che lo staff conosca il sistema wayfinding adoperato all'interno della struttura ed utilizzi la terminologia appropriata per dare giuste indicazioni, così da non creare situazioni contraddittorie.

### **Cambiare i termini**

È inevitabile che la terminologia medica sia in continuo sviluppo e costante cambiamento grazie alle continue scoperte a cui assistiamo. Tuttavia è importante riconoscere che non è sempre appropriato modificare alcuni termini presenti sulla segnaletica per riflettere il cambiamento della dizione medica.

Se un nuovo termine è introdotto per un determinato reparto o una specializzazione, servirà molto tempo perchè questa innovazione venga maturata all'interno del personale e dell'utente esterno.

Sarebbe un inutile spreco di risorse cercare di aggiornare la segnaletica con la stessa frequenza con cui si aggiorna la medicina.

Soltanto dopo che abbiamo un background medico stabile e riconosciuto possiamo aggiornare anche la terminologia del sistema di orientamento.

### **Selezionare la terminologia per un sistema di orientamento**

La segnaletica non serve per spiegare le differenze tra un reparto e l'altro o per illustrare la complessità delle varie professioni o delle terminologie mediche.

La segnaletica deve essere facile da ricordare e da capire per chiunque affinché un qualsiasi utente possa giungere facilmente alla propria destinazione. Molte dei termini utilizzati in ambiente medio sono poco conosciuti e quindi difficili da capire e da ricordare.

Una persona deve essere in grado di poter chiedere informazioni senza provare imbarazzo per la difficoltà di pronuncia o apprendimento.

## Progettare una segnaletica con doppia terminologia

Un'alternativa che può essere presa in considerazione è quella di sviluppare una segnaletica con una doppia terminologia per ogni cartello indicatore, dove possiamo riportare l'informazione in due lingue diverse oppure integrare con l'ausilio di simboli e icone.

### Lingua doppia e uso di simboli

Sempre un numero crescente di siti hanno un importante numero di utenti che non parlano o non leggono il linguaggio utilizzato nella segnaletica. È necessario studiare un modo per aiutare queste persone a trovare la loro strada, e nella maggior parte dei casi una soluzione, oltre a quella di fornire indicazioni bilingue, è adottare una simbologia universale che prescindia dalle conoscenze linguistiche. Alcune strutture sono riuscite a sviluppare un'archivio di simboli che raffigurano con facilità e chiarezza le varie parti del corpo, integrandoli perfettamente con la loro segnaletica descrittiva e arginando in parte molte delle problematiche che derivano dalla presenza multi-culturale. È importante testare le simbologie che vengono adottate prima di riportarle sulla segnaletica, dal momento che non esistono dei parametri standard in merito.



Esempi di pittogrammi utilizzabili in campo medico ospedaliero

## 2.8

### Le informazione pre-visita

Le informazioni che vengono fornite all'utente prima di visitare la struttura consentono la preparazione al viaggio, la pianificazione, la stima del tempo di cui hanno bisogno o delle informazioni necessarie per prendere appuntamenti.

Le informazioni pre-visita sono efficaci se disponibili e facilmente accessibili anche da altri canali di comunicazione, quale telefono, internet e brochure esplicative.

#### Informazioni pre-visita per persone con esigenze particolari

Le informazioni pre-visita devono essere disponibili in un formato adatto a persone con deficit visivi, difficoltà di apprendimento e utenti che non conoscono la lingua usata nella segnaletica del sito. Le mappe della struttura devono indicare i vari percorsi, senza omettere scale, ascensori, ingressi e passaggi per disabili.

L'obiettivo è quello di mettere chiunque in condizione di poter pianificare la propria visita senza avere sorprese.

Tutte le informazioni pre-visita devono usare una terminologia coerente con il resto della segnaletica.

#### Ruolo delle informazioni pre-visita

Le informazioni pre-visita dovrebbero consentire alle persone di:

- pianificare il percorso e il tempo necessario per coprirlo
- sapere come raggiungere il sito e quale ingresso utilizzare
- sapere in quale edificio si trova la loro destinazione
- sapere dove possono essere accompagnati, vicino alla loro destinazione
- sapere se sono disponibili parcheggi o come utilizzare i mezzi pubblici

## 2.9 Mappe pre-visita

Alcune persone trovano le mappe di orientamento di facile utilizzo, altri le trovano complesse. Tuttavia una mappa ben disegnata, con le informazioni necessarie, chiara e comprensibile è un elemento fondamentale per orientarsi all'interno di una struttura.

È un'ottima "stampella" per l'orientamento sviluppare un "punto informazioni" siano reperibili delle brochure informative ove sia stampata la mappa del sito, così che possa essere consultata facilmente in ogni condizione e momento della visita.

### **Fattori chiave**

Le mappe delle strutture sanitarie dovrebbero permettere alle persone di creare facilmente modelli mentali del sito, nonché delle principali vie di circolazione, in modo che l'utente possa orientarsi adeguatamente.

Devono essere sempre chiaramente indicati gli ingressi al sito, gli ingressi ai diversi edifici.

La mappa deve essere progettata affinché risulti il più leggibile e comprensibile possibile, evitando di alterare il fattore di scala senza considerarne la leggibilità, ma rielaborandola adeguatamente.

### **Benefici derivanti dal fornire una mappa in brochure**

Una mappa ben progettata può fornire le informazioni necessarie per familiarizzare con il sito e individuare preventivamente gli ingressi, i parcheggi ed eventuali punti di interesse, prima della visita.

Una mappa non è utile solo per le persone che non sono mai state in quel preciso ospedale ma anche per rassicurare persone che sono già state nella struttura e magari hanno bisogno di delucidazioni sul collocamento di una determinata attività sanitaria, o devono essere aggiornate sul trasferimento di un qualsivoglia reparto.

La possibilità di pianificare anticipatamente il percorso è importante per:

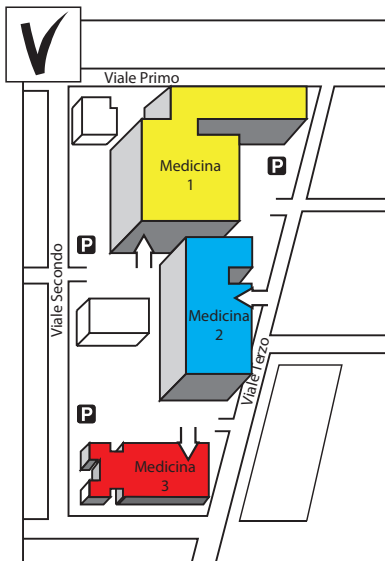
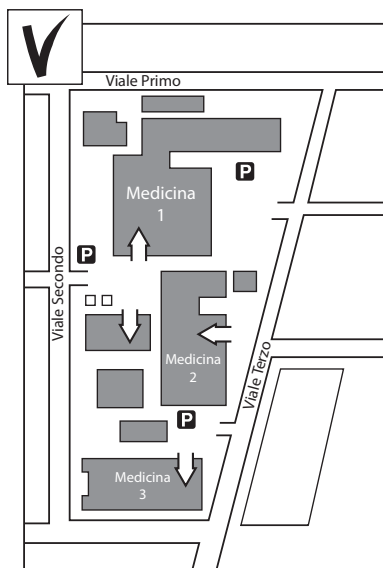
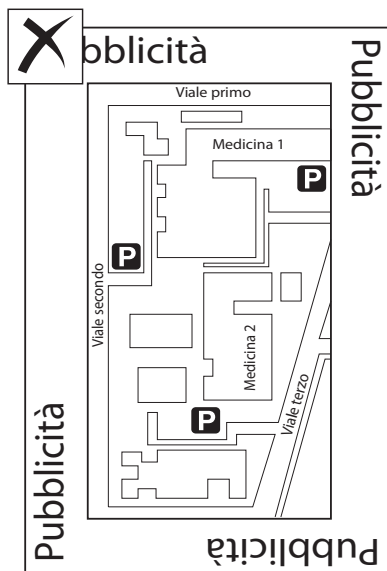
- persone con mobilità limitata
- persone diversamente abili
- persone che utilizzano mezzi pubblici o taxi

### **I fattori che influenzano la chiarezza e la facilità d'uso della mappa del sito**

- lo stile illustrativo utilizzato;
- la qualità della riproduzione;
- l'uso efficace del colore;
- il livello di dettaglio, il fattore di scala della mappa e le dimensioni del testo;
- l'inserimento di punti di riferimento e di elementi caratterizzanti della struttura;
- descrizione delle principali strade intorno al sito;
- descrizione dei percorsi attraverso gli edifici principali;
- descrizione degli ingressi principali;
- marcatura degli ingressi accessibili a persone diversamente abili;
- descrizione di parcheggi e fermate dell'autobus;
- descrizione di servizi igienici, bar, telefoni etc.

Se in una mappa inseriamo un numero eccessivo di informazioni c'è il rischio di renderla caotica e incomprensibile. Per ovviare a questo problema

è opportuno sviluppare una cartina generale e dei riquadri che vadano a focalizzarsi su aree specifiche.



*Esempi di mappe di orientamento. È evidente come la cura di dettagli che mostrino le entrate o punti di riferimento aiutino l'utente a capire la conformazione della struttura. L'adozione di elementi grafici tridimensionali sono un'ulteriore supporto per agevolare la comprensione della mappa.*

## 2.10

### Indicazioni verbali

Le informazioni verbali, sia prima di una visita, che una volta raggiunto il sito, sono una parte importante del sistema di orientamento.

È evidente che l'utente preferisce chiedere informazione a voce piuttosto che affidarsi alla segnaletica, alle mappe e ad altre forme di orientamento non verbali.

È essenziale che il personale provveda a dare informazioni chiare, coerenti e coerenti con il sito e il sistema di orientamento adottato.

#### Fattori chiave

Quanto sia facile trovare persone che forniscano indicazioni e quanto sia realmente funzionale la comunicazione dipende da una serie di fattori.

#### Descrivere un percorso

La facilità con cui un'utente riesce a trovare la destinazione dopo aver chiesto informazioni dipende da:

- il numero di punti decisionali lungo il percorso;
- il numero di cambiamenti di direzione da affrontare;
- la possibilità o meno di definire punti di riferimento;
- la familiarità con il sito.

#### Seguire un percorso descritto

La facilità con cui il soggetto segue un percorso descritto è influenzata da:

- la conoscenza o meno del sito e del percorso;
- la facilità con cui la persona riesce a creare un modello mentale del layout dell'ospedale, così da immaginare la strada che viene descritta;
- la presenza di punti di riferimento evidenti a cui appoggiarsi per potersi orientare;
- la corrispondenza fra la segnaletica e le indicazioni verbali.

#### Cose da evitare, potenziali problemi

Le persone possono avere i seguenti problemi con le indicazioni verbali:

- non essere in grado di ascoltare ciò che viene detto loro;
- non essere in grado di comprendere;
- non riconoscere i termini che hanno visto scritto, ma non hanno mai sentito pronunciare;
- avere difficoltà a ricordare ciò che viene detto loro.

## 2.11

### Indicazioni scritte

Le indicazioni scritte possono essere particolarmente utili per le persone che hanno difficoltà ad utilizzare le mappe così come a rassicurare le altre di aver consultato la cartina in modo corretto.

#### Fattori chiave

Le persone devono essere in grado di leggere facilmente le istruzioni che vengono fornite e saperle ricordare man mano che avanzano. Per riuscirci è importante dividere il percorso in zone, chiaramente definite e seguire un processo descrittivo logico e intuitivo.

È necessario non dimenticare mai che le informazioni fornite dall'azienda sono rivolte ad un pubblico vasto con caratteristiche diverse.

#### Dividere il percorso in step

- identificare i punti decisionali lungo la strada e definire le scelte da intraprendere presso ogni nodo;
- descrivere punti di riferimento importanti con nomi facilmente memorizzabili;
- illustrare approssimativamente il tempo o la distanza da ricoprire per raggiungere determinate destinazioni;
- considerare la denominazione o la numerazione delle aree o strutture.

#### L'importanza di un layout chiaro

Un buon layout agevererà moltissimo l'utente nel comprendere e afferrare con facilità il messaggio trasmesso.

Il testo scritto dovrà avere una struttura che:

- raggruppi le informazioni in step tematici e gerarchici;
- sottolinei i punti decisionali utilizzando uno stile appropriato;
- renda le indicazioni più facili da ricordare, tramite raggruppamenti visivi;
- includa nomi delle strade.





# 3

## Raggiungere il sito a piedi

I percorsi pedonali devono ricevere la stessa attenzione che dedichiamo alle strade transitabili. Le Aziende Sanitarie dovrebbero fare il possibile per minimizzare le distanze che devono coprire gli utenti a piedi e al tempo stesso garantire loro un percorso sicuro. È necessario ricordare che quando i pedoni prendono una strada sbagliata e devono ripercorrere i propri passi, impiegano molto più tempo rispetto ad un'auto e dispendono una quantità maggiore di energie. Questo processo accresce lo stato di ansia e preoccupazione per il conseguente ritardo ad un appuntamento.

### Fattori chiave

Per garantire ai pedoni di imboccare la strada più veloce e sicura è necessario:

- garantire una adeguata informazione prevista;
- fornire chiare indicazioni direzionali e di locazione per pedoni;
- identificare i percorsi pedonali, separandoli da quelli veicolari;
- incoraggiare i pedoni ad evitare percorsi pericolosi, come le strade transitate.

### Segnaletica e mappe per pedoni

Il pedone ha un diverso punto di vista rispetto al guidatore e vedrà la nostra segnaletica da una distanza e da un'angolazione diversa. La segnaletica

direzionale e di localizzazione per soggetti appiedati deve essere progettata appositamente, posizionando i cartelli alla distanza ottimale per essere visti facilmente. Chi decide di raggiungere a piedi la struttura sanitaria camminando, spesso inizia il suo viaggio partendo dai centri abitati, o dalle stazioni ferroviarie o dagli autobus. La segnaletica dovrebbe accoglierli da questi punti nevralgici e condurli a destinazione.

### **Vie non ufficiali**

Una persona che si muove a piedi è solita intraprendere quello che viene considerato il tragitto più breve, spesso percorrendo strade non convenzionali o attraversando prati e aiuole.

Qualora si noti un'abitudine per la maggior parte degli utenti del sito ad utilizzare sentieri alternativi è importante adoperarsi per modificare i percorsi con apposita segnaletica che intervenga direttamente in modo da mettere in sicurezza il nuovo percorso.

## **3.1**

### **Raggiungere il sito con mezzi pubblici o taxi**

Una buona percentuale di utenti deve fare affidamento ai mezzi pubblici per raggiungere la struttura ospedaliera.

È nell'interesse dell'azienda di trasporto pubblico far sì che ci siano delle fermate in prossimità delle entrate al sito, ma anche aiutare l'utente ad identificare eventuali mezzi che svolgono un servizio di navetta tra la stazione o il centro città e l'ospedale.

Le persone che non sono in grado di poter usufruire dei mezzi pubblici possono decidere di usare un taxi.

In prossimità delle stazioni taxi o bus, che fanno servizio verso l'ospedale, sarebbe ottimale poter offrire un servizio di pre informazione tramite totem o brochure.

### **Con i mezzi pubblici**

Prima del viaggio, l'utente ha bisogno di sapere:

- la posizione del sito e quale autobus o treno deve essere utilizzato;
- che percorso compie il mezzo di trasporto;
- la durata totale del viaggio.

Durante il viaggio e all'arrivo al sito le persone devono sapere:

- dove si trova la fermata dell'autobus, la stazione ferroviaria più vicina al sito e quando scendere;

- se si trovano su di un autobus, come riconoscere il sito, in particolare se il conducente non fa alcun annuncio;
- i percorsi pedonali dalla fermata dell'autobus o alla stazione al sito.

Per il loro viaggio di ritorno, è necessario comunicare:

- dove si trova la fermata dell'autobus o la stazione per il viaggio di ritorno;
- la frequenza dei mezzi pubblici, preferibilmente con gli orari presso gli sportelli informativi, alla fermata o alla stazione.

### **Utilizzando un taxi**

Dobbiamo informare che:

- presso il sito c'è la presenza di un'area dove poter scendere dal taxi ed eventualmente riprenderlo
- quanto tempo dura il viaggio in taxi

## **3.2**

### **Raggiungere il sito in auto**

Un'altra fetta consistente di utenti raggiunge la struttura sanitaria in auto. Mediamente circa il 75% degli utenti si reca presso l'azienda ospedaliera con il proprio mezzo, questo accresce l'importanza del supporto all'orientamento ma anche dell'informazione di eventuali parcheggi e la loro ubicazione.

### **Segnaletica stradale**

La segnaletica stradale non è sotto la diretta responsabilità dell'azienda sanitaria ma sotto quella delle autorità locali che seguono le norme del codice della strada. Tuttavia i segnali stradali vanno ad influenzare le condizioni del flusso del traffico che gravita intorno all'azienda ospedaliera, proprio come il wayfinding all'interno della struttura stessa.

La chiarezza della segnaletica stradale è importante. In merito a questo, è consigliabile poter collaborare con le autorità locali per assicurare che i segnali siano facili da utilizzare.

L'adozione dell'iconografia per identificare il centro ospedaliero aiuta molto l'utente alla guida e dovrebbe essere presente su ogni segnale di riferimento.

### **Le città che ospitano diversi ospedali**

Molte grandi città hanno più di un ospedale. La segnaletica stradale e le mappe locali devono saper distinguere chiaramente le strutture mostrando il nome della struttura sanitaria. Questo è particolarmente importante quando gli ospedali si trovano vicini l'uno all'altro.

### **Reparti di Pronto Soccorso**

Alcuni utenti guideranno l'auto per raggiungere direttamente il pronto soccorso e vorranno trovare rapidamente l'ingresso.

Non essendo in possesso di informazioni pre-visita saranno completamente dipendenti dalla segnaletica.

Nel caso un sito abbia più di un ingresso deve essere esplicitamente indicata l'entrata al pronto soccorso, sia evidenziandone l'accesso, sia con adeguata segnaletica stradale. Anche in questo caso l'iconografia identificativa del pronto soccorso può venirci in aiuto.

### **Informazioni pre-visita per automobilisti**

Nelle brochure o sulla pagina web dell'azienda, dove possiamo reperire alcune delle informazioni pre-visita, è importante che siano indicati i percorsi veicolari prossimi al sito, l'ubicazione dei vari parcheggi con eventuale servizio navetta, e gli ingressi alla struttura. Se una persona non utilizza la giusta entrata alla struttura sanitaria, per avvicinarsi alla propria destinazione, contribuirà al congestionamento del traffico che gravita intorno all'ospedale. Per prevenire il più possibile la formazioni di code e traffico caotico, dobbiamo fornire all'automobilista tutte le informazioni necessarie, cosicché possa pianificare al meglio il proprio viaggio e possa cercare il parcheggio più vicino alla sua destinazione finale, evitando inutili spostamenti.

Qualora sia presente un servizio navetta fra un parcheggio più periferico e l'ospedale è consigliato incentivarne l'utilizzo e pubblicizzarlo adeguatamente.

### **Parcheggio per i disabili**

I parcheggi più vicini alla struttura devono essere dedicati ai conducenti diversamente abili e ridotta mobilità.

I parcheggi per disabili devono essere chiaramente contrassegnati, utilizzando la segnaletica standard.

Anche in questo caso è di aiuto menzionarli nelle informazioni pre-visita.

### **Ridurre stress e ansia**

I conducenti e i passeggeri di un'auto spesso contraggono stress e ansia quando:

- cercano di trovare un parcheggio;
- intraprendono una strada sbagliata e scoprono di non poterla ripercorrere a ritroso;
- devono viaggiare ad una velocità di marcia troppo elevata attorno ad un sito sconosciuto, cercando di seguire le indicazioni;
- parcheggiano distante dalla loro destinazione;
- si preoccupano di essere in ritardo;

È necessario fornire adeguate informazioni pre-visita, tramite mappa, sulla collocazione dei vari parcheggi dell'Azienda Sanitaria, la disposizione degli edifici e tutte le entrate.



# 4

## Individuare e riconoscere il sito

Le persone devono essere in grado di identificare e riconoscere un sito sanitario per sapere che hanno completato una tappa del loro viaggio e potersi concentrare sulla ricerca dell'ingresso. Essi possono riconoscere l'ospedale grazie alla sua architettura, ad un punto di riferimento o ad un cartello che lo evidenzia.

### **Fattori chiave, caratteristiche architettoniche e punti di riferimento**

Le strutture sanitarie nella maggior parte dei casi hanno una varietà di edifici che non seguono un'unica linea architettonica che la identifichi e la contraddistingua.

Tuttavia molte aziende sanitarie possono essere descritte in modo che l'utente riesca a prevedere qual'è l'area di suo interesse.

Se l'ospedale risulta avere un'architettura disorganizzata e non ci sono punti di riferimento rilevanti, vale la pena considerare di intervenire con elementi architettonici, oltre che segnaletici, per dare alla struttura maggior rilevanza e facilità descrittiva.

Lo staff deve essere incoraggiato a far riferimento ad alcuni edifici o elementi architettonici caratterizzanti nel momento in cui si trova a dare indicazioni.

Caratteristiche architettoniche, installazioni, giardini, aiutano le persone ad orientarsi all'interno della struttura.

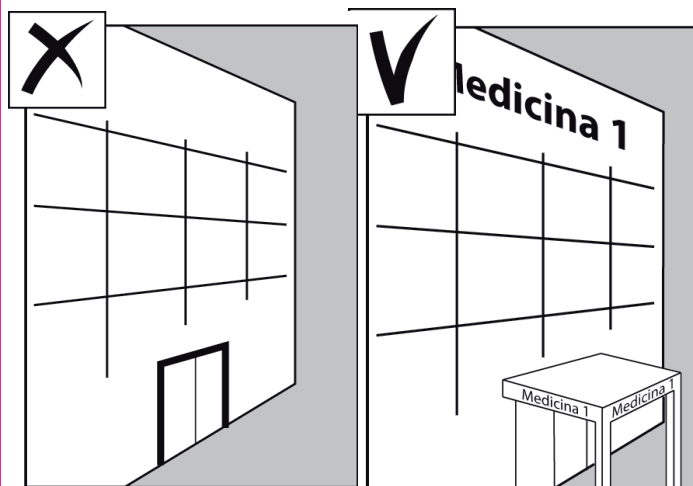
## Segnaletica di localizzazione degli edifici

Nei punti in cui l'Azienda Sanitaria è visibile, ma non necessariamente riconoscibile, è importante posizionare la segnaletica di localizzazione in modo da agevolare sia i pedoni che gli automobilisti.

Questi elementi di orientamento devono essere illuminati per essere leggibili in ogni momento della giornata, assicurando l'utente di essere giunto a destinazione.

La segnaletica di localizzazione deve essere posizionata nella parte più alta dell'edificio, in modo da essere vista anche da grande distanza, ma deve essere collocata anche ad un livello più basso perché possa essere letta da vicino.

Evitare che la segnaletica di localizzazione sia oscurata da elementi di disturbo esterni e posizionare totem che permettano di leggere il nome del padiglione indipendentemente dalla direzione di arrivo.



*Esempio di edificio anonimo ed adeguatamente segnalato*

### 4.1

## Identificare l'ingresso al sito

Una volta che un sito è stato identificato, l'utente ha bisogno di trovare l'ingresso.



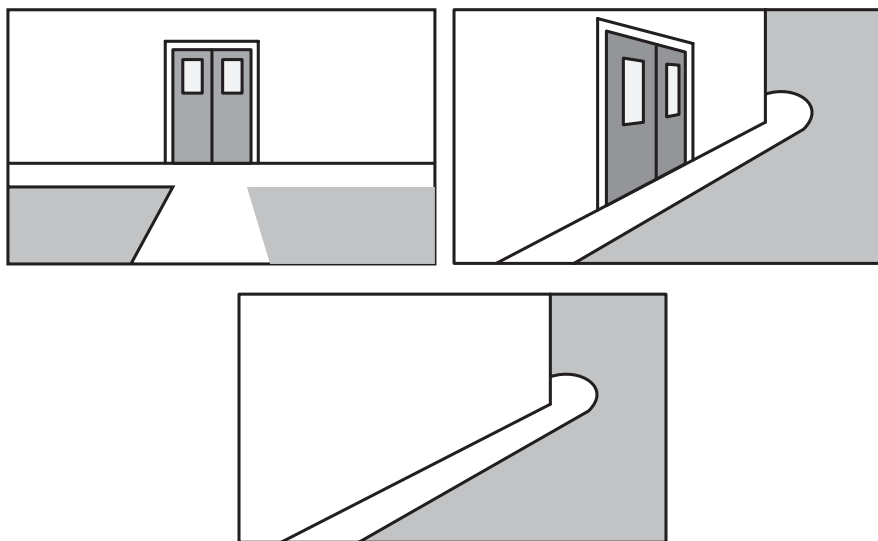
## Fattori chiave

I fattori che influenzano il modo in cui le persone riescono a trovare l'ingresso di un edificio pubblico comprendono:

- l'importanza e il posizionamento dei segnali di localizzazione agli ingressi;
- l'angolo di approccio;
- dimestichezza con il sito;
- la leggibilità del carattere utilizzato, la dimensione ed il font con cui è scritto il cartello;
- il livello di illuminazione dedicato alla segnaletica;
- il numero di veicoli e persone che entrano ed escono dal sito;
- il numero di accessi al sito.

## Angolo di approccio

L'angolo da cui le persone si avvicinano all'ingresso della struttura influisce altamente sulla sua visibilità. Se le persone si avvicinano da una direzione in cui l'ingresso è visibile, tenderanno ad entrare da quest'ultimo a meno che non siano stati informati diversamente da opportune indicazioni di orientamento. Il posizionamento di un'entrata in relazione alla direzione da cui si avvicinano le persone è una variabile da non trascurare. Questo fa sì che l'utente focalizzi più facilmente l'attenzione su quelli che sono i percorsi da seguire, riducendo il rischio che si smarrisca o acceda da un'entrata secondaria.



*Esempio di tre tipologie di approcci all'ingresso di una struttura.*

### **Utilizzare l'entrata opportuna**

Le informazioni pre-visita influenzano la scelta dell'ingresso alla struttura sanitaria, così come la cura dedicata allo sviluppo di un'adeguata segnaletica, sufficientemente illuminata e leggibile. Dando maggior rilievo a determinate entrate al sito possiamo influenzare il flusso di utenze che frequentano la struttura sfruttandone al meglio le potenzialità urbanistiche e strutturali.

### **Illuminare l'ingresso al sito**

L'illuminazione è un metodo efficace per attirare l'attenzione verso un elemento caratterizzante, un ingresso o un elemento di segnaletica, soprattutto in condizioni di scarsa luce naturale.

Illuminando l'ingresso principale della struttura le persone si aiuteranno ad identificarlo per tempo e utilizzarlo correttamente.

In particolar modo, la segnaletica, le strade, i marciapiedi e gli attraversamenti pedonali dovrebbero essere illuminati opportunamente, in modo da consentire alle persone di potersi muovere agevolmente e in sicurezza.

### **I siti con più di un ingresso**

Maggiore è il numero di accessi a un sito, più è probabile che ci siano:

- possibili direzioni di avvicinamento agli edifici nel sito;
- percorsi attraverso il sito;
- supporto richiesto dal wayfinding.

Le persone troveranno utile conoscere quale fra gli ingressi al sito è il più vicino alla loro destinazione finale, sia per saper dove parcheggiare l'auto, sia per identificare la corretta fermata del bus.

Ad ogni ingresso deve essere riassunta una lista contenente le attività raggiungibili da quell'entrata, affiancata da una mappa di orientamento. In questo caso un sistema di informazione pre-visita può incrementare il successo del progetto wayfinding adottato.

### **Differenziazione tra i vari ingressi**

I siti con più di un ingresso necessitano di una diversificazione per permettere:

- ai visitatori di identificare quali sono gli ingressi per il pubblico;
- al personale di poter utilizzare gli ingressi come elementi di riferimento quando danno indicazioni;
- ai visitatori di utilizzarne uno che conduca ad un percorso principale attraverso il sito.

## 4.2

### Trovare l'edificio e l'ingresso giusto

Una volta parcheggiato, l'utente ha bisogno di individuare il percorso per raggiungere l'edificio di destinazione e identificarne facilmente l'ingresso.

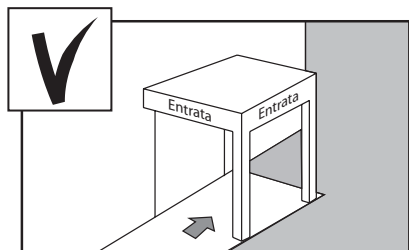
#### Fattori chiave, trovare l'edificio giusto

Sia i pazienti che il personale devono avere informazioni su quale sia l'edificio che stanno cercando e la segnaletica deve venire in loro soccorso principalmente agli ingressi, presso i parcheggi o alle fermate del bus e dei taxi. Se l'edificio di destinazione ha un chiaro segnale di localizzazione, visibile dall'ingresso del sito, le persone si recheranno direttamente verso l'entrata, senza incorrere in problemi di orientamento.

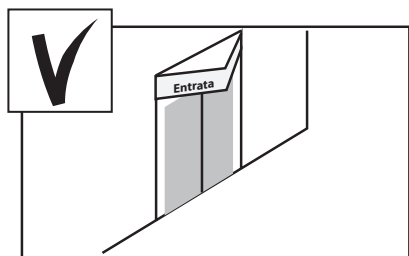
Se la segnaletica di localizzazione è posizionata accanto o sopra l'ingresso, identificherà un accesso per il pubblico.

Molte persone, soprattutto visitatori, si avvicinano alla struttura sanitaria conoscendo solo il nome del reparto di destinazione e ricercano in loco indicazioni su come raggiungerlo.

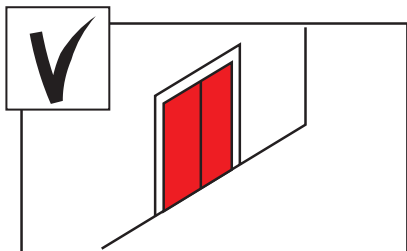
Per questo motivo è importante fornire nei punti nevralgici del percorso, e presso ogni incrocio una lista che illustri le varie attività svolte all'interno dell'azienda sanitaria e la loro ubicazione su una mappa di orientamento, oltre che ad indicare la direzione da seguire tramite apposita segnaletica.



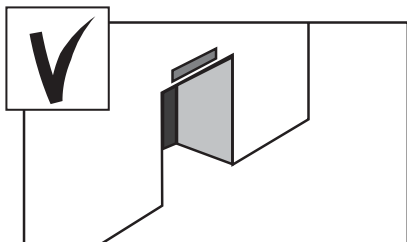
*La presenza di una tettoia rende l'ingresso facilmente identificabile anche da approcci laterali.*



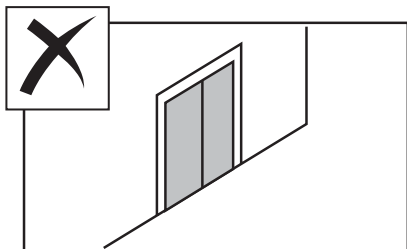
*Un'insegna sporgente è meno ingombrante, permette l'utilizzo anche in ambienti ristretti, rende ugualmente evidente l'ingresso.*



*L'utilizzo di colori diversi dal background aiuta l'utente ad identificare con facilità l'ingresso dell'edificio*



*Un'entrata ricavata nello spessore della parete è facilmente riconoscibile, soprattutto se utilizziamo un'adeguata illuminazione*



*Un'entrata anonima non attrae l'utente, rischiando che passi inosservata.*

### **Trovare il giusto ingresso**

Una volta identificato l'edificio le persone hanno bisogno di trovare l'ingresso, preferibilmente quello principale.

Un ingresso può essere riconosciuto per la sua forma, il rilievo visivo, l'angolo di approccio.

Questi fattori influiscono in maniera determinante sulla facilità d'accesso. Non sempre si può modificare l'angolo di approccio al fine di rendere un ingresso maggiormente visibile.

L'aggiunta di elementi architettonici, totem e adeguati elementi identificativi possono facilitare il compito.

### Edifici con un solo ingresso principale

Una soluzione spesso usata, per evitare che le persone si smarriscano o utilizzino ingressi secondari, è quella di mettere in risalto un'entrata riducendo al massimo l'importanza delle altre. In questo modo si scoraggia chiunque ad utilizzare altri accessi.

Esaltare determinati percorsi ed evidenziare ingressi specifici fa sì che l'utente sia stimolato a seguire il sentiero predisposto, scoraggiandolo l'uso di alternative.

### Edifici con ingressi su più livelli

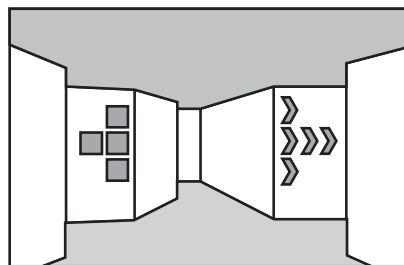
Qualora siano necessari più ingressi, dislocati su piani diversi della struttura, è importante considerare gli sviluppi di un adeguato sistema di orientamento in modo da informare, prima che l'utente entri nell'edificio, delle funzioni delle diverse entrate e la destinazione a cui conducono.

È necessario illustrare con pannelli informativi e liste gerarchiche la struttura dell'edificio per evitare che l'utente acceda da un piano sbagliato.

## 4.3

### Utilizzare elementi architettonici e caratterizzanti

Caratteristiche architettoniche, differenziazioni ambientali, monumenti naturali e installazioni possono aiutare ad orientarsi ed a riconoscere le varie aree. Per punto di riferimento possiamo prendere in considerazione tutto ciò che spicca per forma o colore da quello che è lo scenario di base.



*La segnaletica deve essere posizionata in prossimità di ogni punto decisionale e deve essere installata in modo che sia facilmente visibile dalla direzione di arrivo.*

## Fattori chiave, punti di riferimento e elementi architettonici come parte del sistema di orientamento

Gli elementi caratterizzanti possono aiutare:

- le persone a orientarsi;
- il personale nel dare indicazioni;
- a far riconoscere una destinazione;
- a rassicurare i visitatori che sono sulla giusta strada;
- a rassicurare le persone che stanno ripercorrendo lo stesso percorso dell'andata.

I punti di riferimento costituiscono una parte importante della mappa mentale che l'utente si crea e lo aiuterà ad orientarsi anche nelle visite successive.

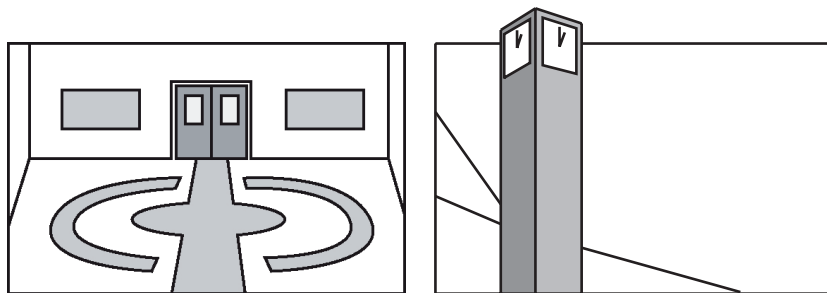
### Sviluppare nuovi punti di riferimento o enfatizzare le caratteristiche del sito

I punti di riferimento dovrebbero essere posizionati in nodi decisionali. Nuovi punti di riferimento devono essere introdotti dove necessari per facilitare l'orientamento. Altri siti invece hanno caratteristiche che possono essere enfatizzate in modo da rendere più visibili i siti stessi e quindi più facili da descrivere.

Non esiste una tipologia standard di elementi che possano fungere da punti di riferimento, ogni sito ha una sua specifica conformazione e potenzialità da poter sfruttare.

Spesso è sufficiente valorizzare elementi preesistenti, come una fontana, una scultura, una grande siepe, un albero dalla forma particolare, un cabina del telefono, un negozio, un bar.

L'Azienda Sanitaria può incoraggiare l'uso di nomi particolari da dare ad elementi caratterizzanti, usandoli sulla mappa di orientamento, agevolando ulteriormente la memorizzazione e la facilità di orientamento.



*Un cortile, una piazza, un giardino, così come altri elementi architettonici, sono ottimi punti di riferimento che aiutano l'utente a creare una mappa mentale del sito, indispensabile per orientarsi facilmente.*

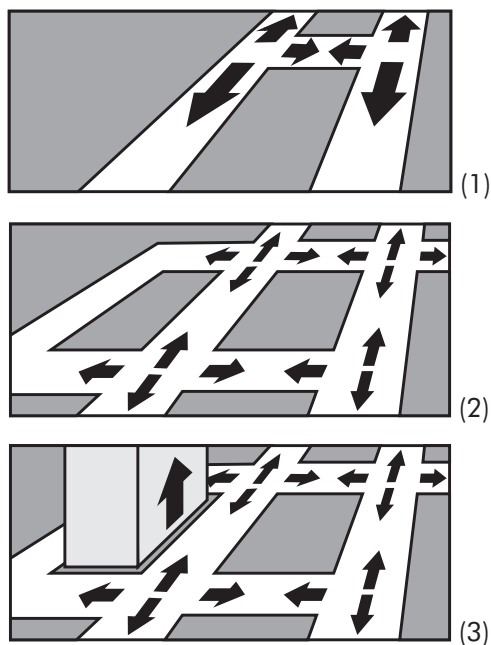
## 4.4

### Vie di circolazione

Spesso la presenza di una buona segnaletica non è sufficiente a risolvere i problemi di orientamento se si adotta un sistema circolatorio caotico o illogico.

Percorsi complicati, continui incroci, corridoi con cambiamenti di direzione, vicoli ciechi, molteplici punti decisionali, rendono l'esperienza di viaggio molto complicata e stressante.

La segnaletica può aiutare ma la soluzione migliore è quella di studiare vie di circolazione più usabili.



*Tre esempi di circolazione: semplice (1), complessa (2), complessa con l'aggiunta di punti decisionali per movimenti verticali (3).*

#### Fattori chiave

##### Vie di circolazione semplici

Sviluppare un sistema di circolazione semplice renderà il compito del wayfinding più facile. Se le persone possono creare rapidamente un modello mentale della struttura e delle strade che la attraversano, riusciranno a comprendere

meglio la conformazione del sito e come orientarsi al suo interno. Un buon progetto di wayfinding utilizza il minor numero di indicazioni possibili perchè alla base c'è uno studio della gestione degli spazi e dei percorsi.

### **Vie di circolazione complicate**

Nei siti dove ci sono state ristrutturazioni o ampliamenti degli edifici spesso le vie di circolazione originali sono state modificate. Questo può causare complicazioni. I siti con itinerari complessi devono far più affidamento sulla segnaletica per fronteggiare i continui cambi di direzione. Tuttavia è consigliabile non eccedere nelle informazioni che forniamo perchè rischiamo di sviluppare un sistema segnaletico ipertrofico e poco funzionale.

L'obiettivo è cercare di semplificare per quanto consentito i percorsi interni e di esaltare il più possibile le arterie principali cercando di canalizzarvi la maggior parte del traffico. La soluzione può essere adottata con l'ausilio di colori, luci artificiali o definendo diversamente i corridoi e gli ingressi.

### **Pianificare e illustrare le vie di circolazione**

Quando sviluppiamo il progetto di un edificio spesso trascuriamo che questo avrà un bacino di utenti molto ampio, in particolar modo se si tratta di una struttura pubblica.

Architetti e urbanisti valutano il flusso circolatorio all'interno dei siti che sviluppano ma tendono a non dare importanza alla riconoscibilità di determinate aree o corridoi.

Chi non conosce la conformazione dell'edificio può confondere un corridoio con quello parallelo o un piano con l'altro.

Per ovviare a queste problematiche assai frequenti è suggeribile, oltre che ad inserire elementi identificativi di un determinato piano o corridoio, installare pannelli informativi che, con diagrammi 3D, illustrino il progetto nel suo insieme, aiutando il visitatore a capire dove si trova e che strada sta percorrendo, facendo sì che possa collocarsi in un punto preciso della struttura.

### **Vie di circolazione per auto**

I veicoli generalmente sono più facili da controllare rispetto ai pedoni, in quanto è possibile rifarsi alle regole del codice. Se i percorsi stradali sono chiaramente definiti e visivamente sottolineati, c'è una buona possibilità che il conducente segua la strada prevista.

Avere la possibilità di far transitare le auto, in prossimità degli ingressi principali dei vari edifici che compongono il sito, aiuterà le persone a bordo a costruire un modello mentale della struttura e li aiuterà a capire dove andare una volta parcheggiata l'auto. Una strada a senso unico che conduce



direttamente ai vari parcheggi pubblici ridurrà la congestione e renderà il wayfinding dell'Azienda Ospedaliera più semplice.

### **Percorsi pedonali**

Le Aziende Sanitarie devono fornire percorsi sicuri per tutti i pedoni che devono essere guidati lungo il tragitto più breve e più sicuro, attraverso sentieri ben definiti. È importante considerare che l'utente tenderà a seguire qualsiasi percorso alternativo che sia incoraggiato da elementi caratterizzanti che lo aiutino ad orientarsi. Chi frequenta la Struttura Sanitaria ed ha difficoltà ad orientarsi, qualora si senta smarrito, cercherà di seguire quegli elementi caratterizzanti che lo rassicurano sul percorso da intraprendere, anche se potrebbero condurlo fuori strada.

Per evitare che si creino situazioni di questo tipo è necessario ridurre la tendenza dell'utente a cercare strade alternative con barriere fisiche, come muri, vegetazione, sentieri di luce.

È importante saper osservare il comportamento delle persone per capire l'efficacia o meno del nostro sistema di orientamento, o di gestione del traffico, per comprendere quanto sia efficace e dove intervenire per modificarlo.

### **Percorsi interni**

Una volta trovato l'ingresso l'utente inizia a seguire i percorsi interni che spesso sono corridoi. È importante sottolineare le vie di circolazioni principali dando nomi ai corridoi, colori alle pareti o alla pavimentazione, applicando linee guida colorate sui muri, per terra o illuminando diversamente un determinato percorso. Il layout dell'edificio deve essere adeguatamente illustrato per aiutare l'utente a capirne la conformazione, tramite mappe di orientamento e modelli 3D, disegnati o in rilievo.

### **Vie di circolazione semplici migliorano la sicurezza**

In caso di emergenza gli utenti cercheranno di ripercorrere la strada a ritroso. Qualora la strada sia bloccata il visitatore inizierà la ricerca di un percorso alternativo.

Ovviamente se l'idea di come si sviluppa l'edificio è chiara diverrà molto più probabile trovare la via d'uscita. Per ragioni di sicurezza è auspicabile che tutte le principali vie di circolazione siano intuitive e definite.

## 4.5

### Trovare la destinazione

Una volta che le persone hanno trovato l'edificio di destinazione devono capire come arrivare al loro traguardo dentro l'edificio e sapere quando l'hanno raggiunto. Questo è un passaggio essenziale in un sistema di orientamento che funziona. Deve essere presente un segnale di localizzazione ben identificabile, descrittivo e iconografico che renda facile identificare il proprio traguardo.

#### Fattori chiave

##### Caratteristiche distintive

Ci sono elementi che contraddistinguono una realtà e sono univoci per chiunque:

- un ristorante o un bar avrà sedie e tavoli, e un forte odore di cibo;
- un reparto pediatrico avrà giocattoli, immagini e colori accesi nei corridoi o all'ingresso.

##### Segnaletica di localizzazione

Le destinazioni che non hanno caratteristiche intrinseche devono fare affidamento sulla segnaletica. Questi pannelli informativi devono essere ben visibili e leggibili. I segni di localizzazione devono comunicare quello che la persona si aspetta di vedere.

Se sono alla ricerca del termine "raggi X", ma i cartelli indicano "Radiologia", è possibile che l'utente non realizzi di essere arrivato a destinazione. Il problema si può arginare con due soluzioni:

- istruire il personale ad utilizzare una appropriata terminologia, che sia fedele a quella adottata nel sistema di orientamento;
- affiancare un archivio iconografico alle definizioni mediche usate.

# 5

## Sviluppo di segnali efficaci

### Considerazioni generali

Quando le persone parlano di orientamento solitamente fanno riferimento alla segnaletica, ma i segnali, da soli, non possono risolvere tutte le problematiche causate da un layout complesso della struttura.

Tuttavia la segnaletica ha un ruolo chiave in qualsiasi sistema perché da all'utente la possibilità di muoversi in uno spazio completamente sconosciuto. Se il progetto di wayfinding è ben realizzato permetterà alle persone che visitano per la prima volta il sito di comprendere facilmente la conformazione della struttura e di sapersi muovere con serenità in tutta l'area.

La segnaletica deve essere sviluppata al fine di divenire comprensibile da subito, alla prima visita, a qualsiasi tipo di visitatore.

### Tipi di segnali

Ci sono tre tipologie di segnaletica comunemente utilizzate come parti integranti di un sistema di orientamento:

1. segnaletica di localizzazione, che identifica un reparto e comunica alle persone quando sono giunte a destinazione;
2. segnaletica direzionale, per guidare le persone lungo un percorso;
3. segnaletica ad elenco (o directory), per informare l'utente delle attività svolte all'interno di una struttura e la loro disposizione tra i vari livelli;

Pediatria

Pediatria →

Chirurgia 0

Pediatria 2

Terapia intensiva 3

Urologia 4

Diverse tipologie di segnaletica adottate. (1) Segnaletica di locazione, (2) segnaletica direzionale, (3) segnaletica ad elenco

Altre tipologie di segnaletica utilizzata sono le mappe di orientamento, la segnaletica di sicurezza e la segnaletica provvisoria.

#### Numero di destinazioni su un cartello

Una raccomandazione generale per le varie tipologie di segnaletica è quella di non avere più di quattro o cinque destinazioni o termini per lista.

La maggior parte dei segni sono destinati a persone che si muovono all'interno di un'area e la dinamicità dello spostamento limita la quantità di informazioni che possono essere prese in esame.

Se un segnale avesse più di cinque destinazioni è importante creare raggruppamenti in liste più brevi.

## 5.1

### Tipi di caratteri

Non esiste una tipologia di carattere ottimale per ogni situazione, ma alcuni font sono più adeguati di altri per avere una resa migliore di stampa, così da agevolare la leggibilità indipendentemente dalle condizioni ambientali.

#### Fattori chiave

Al momento della scelta di un carattere per un sistema di segnaletica è opportuno considerare se il font è appropriato per il suo fine.

Molti caratteri tipografici, che risultano facili da leggere sui libri o su carta stampata, non sono adeguati per essere impressi su cartelloni direzionali o di localizzazione.

Per questo motivo, se l'azienda ha un tipo di carattere che utilizza all'interno del suo logo o per distinguere il suo brand, non dovrebbe automaticamente adottarlo anche nel suo sistema di wayfinding.

Ci sono migliaia di font, ma si dividono sostanzialmente in due gruppi: "serif" e "sans serif". I primi si distinguono per le grazie che riportano nelle parti finali di ogni lettera; i secondi invece sono molto più lineari e senza grazie aggiunte.

Ogni carattere ha spessori e stili differenti, ma si distinguono anche per l'altezza media ovvero le dimensioni complessive del testo in maiuscolo, in rapporto con la larghezza di ogni lettera.



*Analisi delle due tipologie di carattere: serif e sans-serif*

#### I fattori che riducono la leggibilità di un carattere

- il peso del carattere, ovvero quanto è spessa la linea che va a disegnare la lettera. Un carattere troppo pesante è più difficile da leggere a distanza perché l'occhio umano tende ad unire in un'unico blocco la parola, rendendo difficile distinguere ogni singola lettera;

- lo spessore degli steli di ogni lettera, ovvero la differenza fra le tracce verticali e le orizzontali che compongono un carattere  
Un font con una forte differenza di spessori tra le tracce verticali e le orizzontali può creare problemi nella lettura dal momento in cui è possibile individuare solo parzialmente ogni singolo carattere;
- l'importanza della grazia. Caratteri con forte accento serif sono meno leggibili rispetto a caratteri sans serif.  
È consigliato utilizzare un carattere senza grazie o con grazie molto piccole, in quanto identificano e delineano in maniera più marcata ogni singola lettera senza introdurre elementi grafici di disturbo;
- differenza sull'altezza media. Se viene selezionato un carattere con forte squilibrio tra le maiuscole e le minuscole si incorre in una peggiore leggibilità della segnaletica. Infatti a parità di spazio dedicato ad ogni singola parola, esclusa l'iniziale, il resto delle lettere sarà sempre più piccola se non scegliendo un font con altezze medie proporzionate;
- font in stile italico. Questa modalità di scrittura tende a condensare i caratteri riducendone sensibilmente la leggibilità, creando difficoltà rilevanti nelle persone con problemi visivi;
- maiuscole e minuscole. Utilizzando tutte le lettere maiuscole si riduce la facilità e la velocità di lettura delle informazioni. La soluzione ottimale è quella di scrivere maiuscola la prima lettera di una frase o di un termine e in minuscolo il resto;
- poca illuminazione. È fondamentale far sì che la segnaletica sia sempre ben illuminata con luce naturale e/o artificiale;
- mancanza di contrasto. Il testo deve spiccare sullo sfondo del cartello, un livello di contrasto ottimale agevola moltissimo la lettura sia da lontano che da vicino lettere incoerenti o troppo ravvicinate. È consigliabile usare solo le parole strettamente necessarie, utilizzando il minor numero di lettere possibili senza perdere di vista l'importanza di una comunicazione essenziale e immediata, evitare uno stile di scrittura che accorpa eccessivamente le lettere.

Pediatria  
*Pediatria*  
PEDIATRIA  
PEDIATRIA  
**PEDIATRIA**  
Pediatria  
*Pediatria*  
PEDIATRIA  
PEDIATRIA  
**PEDIATRIA**

Esempi di diversi stili di caratteri a confronto, utili a capirne la leggibilità

## 5.2

### Dimensioni del carattere

#### Fattori chiave

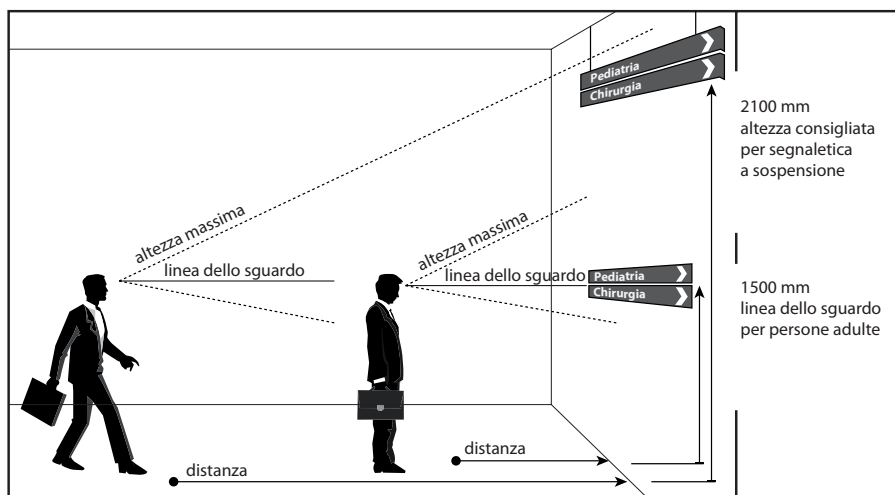
Le diverse tipologie di segnali sono progettate per essere viste da distanze differenti e conseguentemente devono avere font di dimensioni diverse.

Per esempio, la dimensione del testo su un cartello direzionale per i veicoli, che viaggiano alla velocità di guida, deve essere maggiore del testo su un elenco per pedoni.

Tabella del rapporto fra altezza media, distanza di visualizzazione e traccia da utilizzare

Altezza media	Distanza vista normale	Distanza ipovedenti	Tipo di segnale consigliato
15 mm	fino a 7,5 m	non più di 0.5 m	direzionale
30 mm	fino a 15 m	non più di 1 m	identificazione entrata
40 mm	fino a 20 m	non più di 1.5 m	segnaletica di ubicazione e direzioni interne
60 mm	fino a 30 m	non più di 2 m	segnaletica interna ed esterna
90 mm	fino a 45 m	non più di 3 m	segnaletica di ubicazione e direzioni esterne
120 mm	fino a 60 m	non più di 4 m	segnaletica di ubicazione
200 mm	fino a 100 m	non più di 7 m	banner





*La posizione della segnaletica deve tener conto della distanza da cui verrà vista. Un posizionamento errato ne comprometterà la completa funzionalità*

## 5.3

### Testo, disposizione e raggruppamento

Il design ed il layout utilizzato per sviluppare la segnaletica influisce sulla velocità, facilità e precisione con cui le persone riescono a percepire l'informazione e quindi sul successo del sistema di orientamento.

I designer utilizzano caratteri, icone e segni grafici per evidenziare le informazioni e sviluppare una segnaletica più accattivante, rendendo il messaggio più chiaro e immediato.

#### Fattori chiave

Le persone vogliono poter leggere la segnaletica rapidamente e semplicemente, seguendo i vari input forniti fino a raggiungere la propria destinazione. Quando non riescono a trovare la loro meta con sufficiente facilità vanno alla ricerca di un sistema alternativo. Se si verifica ciò significa che il sistema di orientamento è inadeguato. È opportuno sviluppare la segnaletica con insiemi tematici facilmente riconoscibili.

#### Raggruppamento delle informazioni

Riuscire a raggruppare le informazioni con chiarezza permette alle persone di effettuare una scansione rapida dei segnali e di trovare rapidamente quello

che cercano. Il raggruppamento può essere effettuato con l'utilizzo di spazi, linee e colori. Le informazioni devono essere sempre raggruppate secondo un criterio logico che sia compatibile per ogni tipologia di segnaletica adoperata all'interno del sito.

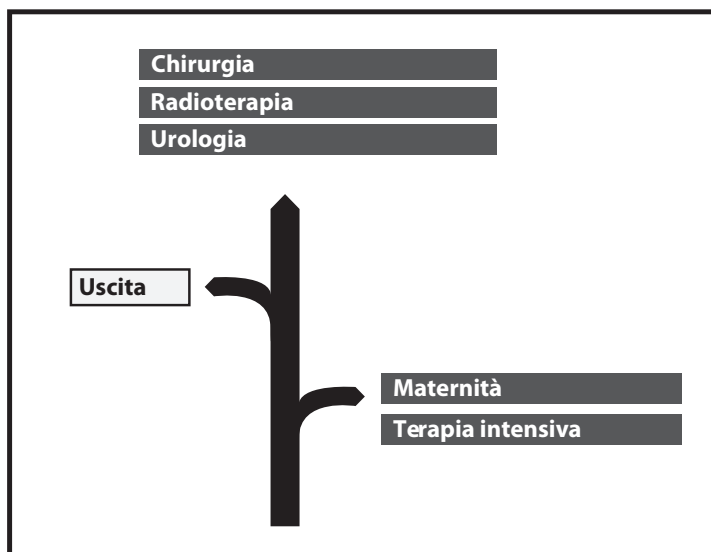
I contenuti delle directory possono essere raggruppate:

- in ordine alfabetico;
- per funzione;
- per direzione da seguire;
- per piano di riferimento.

### I fattori che influenzano la scelta del layout

Elementi che devono essere considerati nella progettazione del layout includono:

- la quantità di informazioni e come saranno raggruppate;
- il tipo di informazioni che vengono presentate;
- la necessità di distinguere tra vari tipi di informazioni;
- lo spazio disponibile per la segnaletica, che determinerà la sua grafica;
- il numero di elementi da includere nella segnaletica;
- il numero di colori che verranno utilizzati;
- la disponibilità economica dell'azienda;
- le potenzialità in termini di spazio che offre il sito;
- la possibilità di aggiornare il contenuto dei pannelli di orientamento.





*Diverse tipologie di segnaletica che possono essere utilizzate all'interno della struttura a seconda delle esigenze*

## 5.4

### Allineamento del testo e delle frecce

Allineare un testo significa definire come predisporre il fiancheggiamento in relazione all'asse verticale di una pagina o di un qualsiasi elemento contenitore.

Ci sono quattro tipologie di allineamento: a sinistra, a destra, centrato e giustificato. Il testo giustificato non è adatto per le liste perchè la spaziatura tra le lettere è alterata e ne influenza la leggibilità. L'allineamento del testo su un cartello, e il posizionamento di altri elementi come frecce o simboli, influenzano decisamente la facilità di interpretare e leggere il messaggio.

#### Fattori chiave

Nel mondo occidentale si legge da sinistra verso destra, per lo stesso motivo le liste di destinazione su un cartello o un pannello informativo devono essere generalmente allineate a sinistra, così da aiutare le persone a leggere con facilità

#### L'allineamento di un piccolo numero di destinazioni

Segnaletiche con poche destinazioni o facilmente leggibili permettono maggiore flessibilità nel decidere come allineare il contenuto, dando maggior spazio alla creatività del progettista che può sviluppare un prodotto più accattivante e simmetrico.

È consigliabile mantenere uno stile per tutta la segnaletica del sito, compresa la modalità con cui decidiamo di allineare i vari contenuti. Su un cartello direzionale le destinazioni a destra sono spesso allineate a destra, per sottolineare la direzione da prendere.

Questa scelta è accettabile nel caso in cui ci siano liste con massimo cinque elementi, qualora non fosse così è consigliabile mantenere sempre lo stesso allineamento a sinistra.

### L'allineamento di un grande numero di destinazioni

Le directory solitamente hanno più di cinque elementi, così come alcuni cartelli indicatori e ad eccezione di situazioni particolari le destinazioni devono essere:

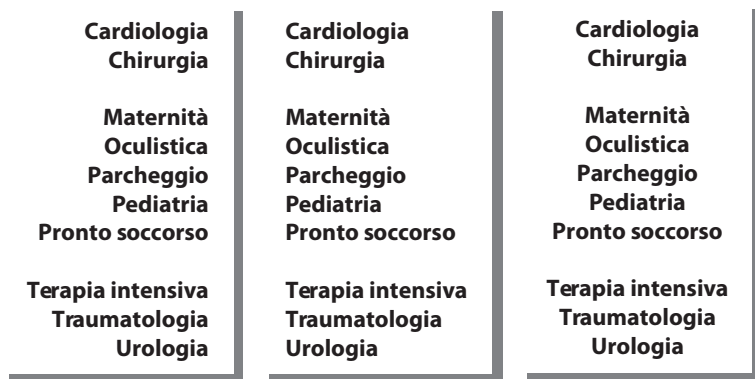
- allineate a sinistra;
- ordinate in modo coerente su ogni tipo di segnale, solitamente in ordine alfabetico o anche per funzione, priorità o posizione;
- raggruppate uniformemente su tutti i segnali, in elenchi di non più di quattro o cinque destinazioni. Per le liste con più di quattro o cinque elementi considerare l'eventualità di inserire spazi bianchi per creare raggruppamenti facilmente visibili.

### L'allineamento e il posizionamento di frecce

La segnaletica spesso include frecce e simboli, così come le parole. Il posizionamento di questi elementi influenza la facilità di lettura del segnale.

Le frecce dovrebbero:

- essere chiaramente collegate con il testo di riferimento;
- indicare chiaramente la direzione appropriata;
- non lasciare troppo spazio bianco tra il testo e la freccia;
- essere costantemente posizione e allineate su tutti i segnali;
- avere un rapporto proporzionale adeguato con il testo di riferimento.



Tre tipologie di allineamento del testo.

## 5.5

### Enfatizzare le informazioni

Nella maggior parte delle Aziende Ospedaliere le persone hanno bisogno di trovare rapidamente alcune destinazioni come il Pronto Soccorso, il banco informazioni, i servizi igienici etc. Altre destinazioni invece richiedono meno visibilità e possono ricoprire un ruolo "secondario" all'interno del sistema di orientamento.

Per evidenziare determinate informazioni è possibile ricorrere all'ausilio di elementi grafici e iconografici, in modo da distinguerli immediatamente.

#### Fattori chiave

È importante evidenziare i punti decisionali e le informazioni chiave, indispensabili per l'orientamento, dal resto delle informazioni che possono essere catalogate come secondarie.

Conseguentemente è consigliabile sviluppare un sistema di segnaletica che evidenzi la gerarchia usata per catalogare le varie informazioni. Gli "input chiave" possono cambiare in diverse aree del sito ma il metodo di enfaticizzazione di queste deve essere coerente con il resto della segnaletica.



*Esempio di layout dedito ad evidenziare alcune informazioni*

#### Metodi per enfatizzare la segnaletica

Il metodo principale per sottolineare un'informazione rispetto ad un'altra è differenziare il colore di sfondo del segnale.

Ad esempio l'indicazione per il pronto soccorso potrà essere su sfondo rosso, mentre altre potrebbero avere una base bianca o blu.

I metodi per sottolineare alcuni segnali includono:

- utilizzare un carattere in grassetto, facendo attenzione alle varie proporzioni così da non comprometterne la leggibilità;
- utilizzare un contrasto più elevato tra testo e sfondo, evidenziando informazioni base;
- utilizzare colori più brillanti per dare maggior risalto ad una tipologia di informazioni;
- utilizzare il colore per evidenziare raggruppamenti di informazioni;
- utilizzare un carattere con dimensioni maggiori;
- adottare simbologie e iconografie correlate.

È importante, quando viene effettuata la scelta degli abbinamenti dei colori da utilizzare, fare attenzione a non adottare soluzioni che rientrano in una simbologia e iconografia già utilizzate per la segnaletica di sicurezza.



*L'iconografia può essere associata alle parole per rendere il messaggio universale e di immediata comprensione, anche nel caso di utenti che parlano un'altra lingua*

## 5.6

### Simboli

I simboli o i pittogrammi possono essere riconosciuti e compresi più velocemente di qualsiasi altra parola, ma solo se il significato è chiaro, se è disegnato in modo leggibile e riconoscibile anche da una certa distanza. I pittogrammi hanno il potenziale per essere un linguaggio universale, ma possono subentrare differenze culturali. Tuttavia alcuni di questi sono ormai entrati a far parte della cultura comune e difficilmente possono essere fraintesi.

#### Fattori chiave

#### Tipi di simboli:

Ci sono due tipi fondamentali di simboli usati nella segnaletica:

- i simboli rappresentativi, descrittivi dell'oggetto di riferimento o della struttura;
- i simboli astratti, che utilizzano un'interpretazione non rappresentativa dell'oggetto o della struttura.

### **Lo sviluppo di simboli non standard**

Alcuni siti hanno provato a sviluppare una nuova tipologia di simboli per rappresentare reparti e strutture. Sono incorsi tuttavia in una serie di difficoltà dovute all'impossibilità di realizzare un'icona che sintetizzi in maniera inequivocabile la disciplina di ogni reparto.

Tuttavia per alcune discipline mediche che riguardano parti del corpo umano facilmente rappresentabili è stato riscontrato un discreto successo comunicativo.

I termini medici complessi dovrebbero essere evitati, adoperando semplificazioni più "profane" del termine (come clinica per bambini invece di pediatria), accompagnati da disegni generici ma pur sempre evocativi. È importante effettuare una sperimentazione dell'iconografia prima di adottarla.

Fattori che influenzano l'efficacia di un simbolo:

- la conoscenza del simbolo;
- la complessità del significato del simbolo;
- la dimensione del simbolo e la posizione da cui deve essere visto;
- il posizionamento del simbolo sulla segnaletica;
- la fraintendibilità del simbolo.

### **Simboli utilizzati per semplificare l'orientamento**

In alcune realtà i pittogrammi sono usati come parte integrante di un sistema di orientamento ma anche per aiutare quelle persone che non parlano la lingua madre. Spesso le icone sono utilizzate per differenziare i piani e i reparti, ma c'è il rischio che il progetto divenga troppo complesso e quindi incomprensibile.

Un ospedale del nord dell'Inghilterra ha rappresentato le attività al piano terra con simboli di piante e animali che vivono sulla terra, contraddistinguendole con le attività al primo piano rappresentate da uccelli, nuvole. In questo caso specifico la simbologia è fortemente fuorviante e va ad indebolire il sistema di orientamento.

### **L'allineamento e il posizionamento dei simboli**

La segnaletica spesso include frecce ed altre tipologie di simboli, così come le parole.

Il posizionamento di questi elementi influenza la facilità o meno della lettura delle informazioni che vogliamo trasmettere.

I simboli devono essere esplicitamente connessi con il testo a cui si riferiscono, non devono avere troppo spazio che li separi e devono essere costantemente allineati.

## 5.7

### Uso del colore

L'utilizzo dei colori, il contrasto tra sfondo e testo, aumenterà o ridurrà la visibilità delle indicazioni che diamo, alterando la distanza a cui la segnaletica risulta più o meno chiara.

#### Fattori chiave

Non esiste un'unica combinazione che deve essere utilizzata per la segnaletica, ma alcuni colori sono più adatti di altri. I colori usati per il testo e lo sfondo dovrebbero raggiungere un livello di contrasto elevato, la segnaletica di per sé deve contraddistinguersi da quelli che sono i colori che compongono l'ambiente circostante.

#### I fattori da considerare nella scelta dei colori nella segnaletica

- il contrasto tra il testo e il colore di sfondo garantisce visibilità e la leggibilità del segno;
- bianco e nero offrono il massimo contrasto;
- giallo e nero sono una combinazione di colori a contrasto elevato, noti per essere molto visibile dalle persone ipovedenti;
- non usare mai il giallo con il bianco. Altre combinazioni simili dovrebbero essere evitate;
- non usare mai il testo nero su colori scuri;
- considerare che il colore con il tempo sbiadisce rendendo la segnaletica illeggibile, il rosso è particolarmente incline a sbiancare, come tutti i colori esposti per troppo tempo alla luce del sole;
- l'utilizzo di un gran numero di colori (più di cinque) può rendere difficile la distinzione tra loro, soprattutto per i daltonici.

## 5.8

### L'ubicazione dei segnali

Il posizionamento di un segnale influisce sulla capacità delle persone di notarlo. Dobbiamo valutare la direzione di approccio, la velocità di spostamento, la linea visiva.

#### Fattori chiave

La segnaletica può essere posizionata troppo in alto divenendo inutile dal momento in cui sarà al di sopra della linea visiva, così come troppo in basso da rischiare di essere facilmente oscurata.



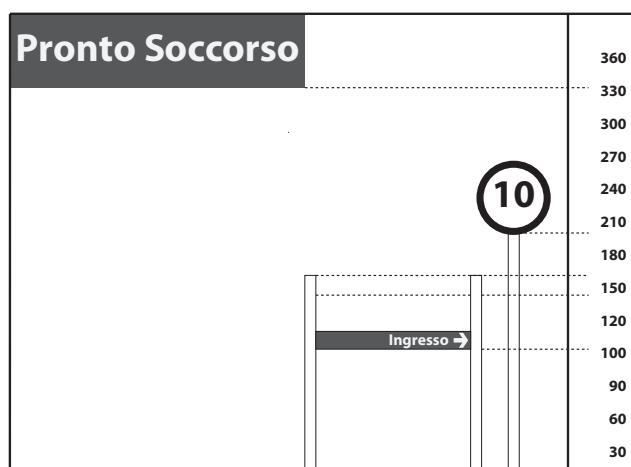
### Fattori da considerare quando posizioniamo un'indicazione:

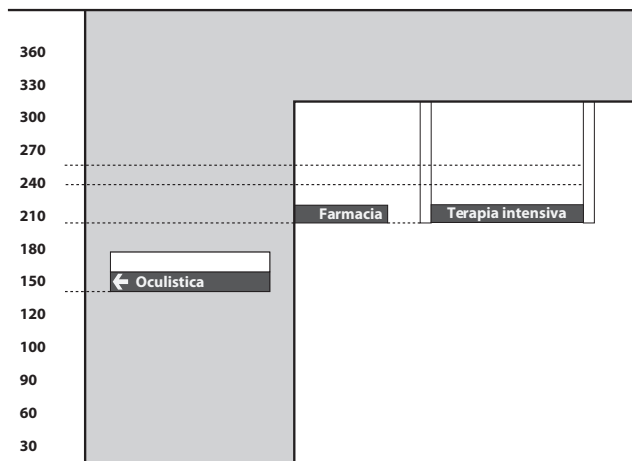
- altezza alla quale posizionare il cartello;
- possibili ostruzioni che renderebbero vana la comunicazione.
- potenziali problemi di illuminazione;
- distanza di visualizzazione a cui è destinata la funzione del segnale.
- velocità di movimento dell'utente quando si avvicina alle indicazioni.
- la direzione da cui arrivano le persone;
- il posizionamento di informazioni più complesse, come mappe o elenchi, che devono consentire a chi si avvicina di potersi fermare senza causare ostacolo.

### Collocazione adeguata dei diversi tipi di segnali

Ogni elemento di segnaletica (interna, esterna, di localizzazione, direzionale, elenchi, directory, mappe di orientamento, segnaletica di sicurezza etc.) deve essere posizionato in modo coerente al contesto di riferimento e all'intero sistema di orientamento.

Ciò consente di sapere dove cercare i segnali di cui ha bisogno. I segnali indicatori sono posizionati circa a 1500 mm di altezza, così da rimanere nella linea visiva, mentre quelli di localizzazione a 2100 mm, così da poter essere visti da lontano.





Linee guida che suggeriscono le altezze adeguate per il posizionamento delle differenti tipologie di segnaletica, correlate alle diverse funzioni

## 5.9 Metodi per sviluppare un segnale

La scelta dei metodi appropriati per sviluppare un segnale è un processo piuttosto complesso.

Ci sono molti fattori da considerare come i materiali da utilizzare, i processi di stampa, i metodi di produzione.

### L'applicazione del testo alla segnaletica

Le procedure per applicare il testo e le immagini ad un cartello sono molteplici. Alcune realizzano un testo molto durevole e resistente allo sbiadimento, altre sono più economiche ed aggiornabili. La maggior parte della segnaletica viene realizzata in vinile, stampata in serigrafia o tramite l'uso di smalto porcellanato.

È importante considerare che il materiale che utilizziamo non deve riflettere la luce altrimenti il contenuto del cartello sarà spesso illeggibile.

### I fattori che influenzano il tipo di segnaletica da usare

- se la segnaletica verrà posizionata all'esterno o all'interno;

- il tipo e la quantità di informazioni che devono figurare;
- l'importanza dell'intercambiabilità delle informazioni;
- l'angolo di approccio da cui la segnaletica deve essere visibile;
- la distanza di visibilità del segnale;
- l'altezza consigliata per le diverse tipologie di indicazioni;
- la frequenza di aggiornamento e cambiamento dei cartelli;
- il budget a disposizione.

#### **I fattori ambientali che influenzano il tipo di segnaletica da usare**

- la quantità di spazio disponibile nella posizione prevista per il segnale;
- l'altezza del soffitto per determinare se il cartello può essere a sospensione;
- potenziali ostacoli come la vegetazione e veicoli;
- segnaletica esistente, incoerente con la nuova.

#### **I fattori che influenzano il costo della segnaletica**

- le dimensioni e il numero dei segnali;
- i materiali utilizzati per la costruzione;
- il metodo di stampa;
- il numero di colori.

#### **Pannelli singoli**

##### **Vantaggi:**

- consente una maggiore libertà nella progettazione del layout
- può essere più conveniente
- può essere utilizzato per tutti i tipi di segnali
- può essere di qualsiasi dimensione

##### **Svantaggi:**

- tutto il pannello deve essere sostituito per aggiornarne il contenuto

#### **Pannelli a listelli**

##### **Vantaggi:**

- facilità di interscambio delle singole stecche e delle informazioni contenute
- può essere utilizzato per tutti i tipi di segnali

##### **Svantaggi:**

- le dimensioni delle lamelle influenzano la dimensione del carattere e layout del cartello
- corrispondenza con gli altri colori in caso di sostituzione di un listello, specialmente se i colori sono sbiaditi
- esiste un numero limitato di altezze per le lamelle di serie

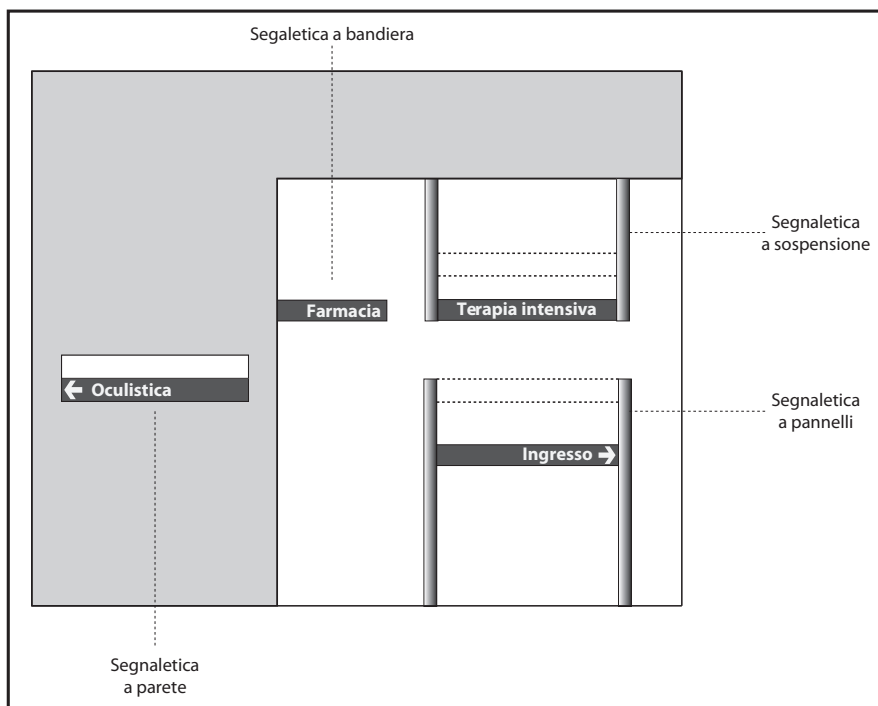
## Segnaletica a bandiera

Vantaggi:

- facilità di interscambio delle singole stecche e delle informazioni contenute;
- immediatamente identificabile come un segnale direzionale.

Svantaggi:

- le dimensioni delle lamelle influenzano la dimensione del carattere e layout del cartello.



*Principali tipologie di segnaletica da utilizzare all'interno di una struttura sanitaria*

## 5.10

### Illuminare la segnaletica

Il livello di illuminazione di un ambiente influisce sulla leggibilità della segnaletica. L'illuminazione deve essere un elemento portante nella progettazione e nel posizionamento del cartello indicatore, dal momento che influirà moltissimo sul sistema di orientamento nel suo complesso e può essere

usata per incoraggiare le persone ad utilizzare alcune vie di circolazione, così come evidenziare ingressi, punti decisionali ed elementi caratterizzanti del sito. Il settore dell'illuminazione è molto vasto e complesso e per sviluppare al meglio questa tematica è necessario avvalersi di personale specializzato e competente.

### **Fattori chiave**

La luce artificiale deve essere presente intorno al sito per assicurare la leggibilità in ogni momento della giornata. È necessario essere consapevoli delle variazioni di livello di illuminazione naturale durante l'arco del giorno in ogni area della struttura così da sopperire artificialmente con interventi mirati nelle zone più buie.

### **Fattori da considerare quando si sviluppa un sistema di illuminazione**

- condizioni meteorologiche tipiche del territorio;
- tipologia di materiali utilizzati con conseguenti reazioni della luce su questi. Una superficie lucida può compromettere la funzionalità del cartello. La segnaletica deve essere prodotta con finitura opaca o semi opaca con fattore di riflessione non superiore al 15%;
- posizionamento di segnaletica di fronte a finestre o fonte diretta di luce renderà il segnale difficile da leggere;
- la segnaletica luminosa è leggibile quando accesa, ma poco leggibile quando spenta.

Le vie di circolazione, i punti decisionali ben illuminati, così come gli elementi caratterizzanti della struttura (fontane, statue, installazioni), gli ingressi, la segnaletica, sono soggetti da tenere costantemente illuminati. L'illuminazione artificiale può agire come supporto, attirando l'attenzione delle persone in una direzione o verso un traguardo.

### **Illuminare l'ambiente per persone con problemi di vista**

Le persone che hanno problemi alla vista hanno sempre bisogno di un buon livello di illuminazione per riuscire a leggere le indicazioni. Luci con confini troppo definiti, zone di ombra, possono creare illusioni visive e quindi problematiche conseguenti. Elementi ben illuminati e caratteristici, come un grande orologio o un desk, possono facilmente diventare punti di orientamento.



# 6

## Tipologie di segnaletica

Ogni tipo di segnaletica ha caratteristiche e applicazioni diverse. Per esempio, la segnaletica direzionale deve indicare chiaramente la strada da seguire e come percorrerla, così come la segnaletica di sicurezza, deve essere conforme agli standard rispettando i codici colori e layout canonici.

### 6.1

#### Segnaletica direzionale

Anche alcuni cartelli direzionali indicano la direzione da seguire per raggiungere una destinazione con l'ausilio di frecce e testo. Questi segnali sono fondamentali per realizzare un qualsiasi tipo di sistema di orientamento e conseguentemente sono fra i cartelli più utilizzati.

#### Fattori chiave

I cartelli indicatori devono essere collegati con altri elementi di wayfinding, le persone avranno difficoltà nell'utilizzare la segnaletica direzionale se:

- il sistema di pre-informazione utilizza nomi diversi per edifici e attività;
- la segnaletica di localizzazione è incoerente con quella direzionale;
- lo staff da indicazioni verbali usando nomi diversi da quelli usati sui cartelli.

## **I fattori che riducono l'efficacia della segnaletica direzionale**

L'efficacia della segnaletica direzionale è influenzata da:

- l'efficacia del simbolo freccia, che deve indicare chiaramente la direzione da seguire;
- la correlazione tra testo e freccia: deve essere evidente a quale informazione è associata la freccia;
- mancanza di aggiornamenti periodici del sistema di orientamento;
- utilizzo di un design incoerente e caotico;
- posizionamento incoerente.

## **Diverse dimensioni della segnaletica direzionale**

La dimensione di un cartello indicatore dipendono dalla distanza da cui deve essere visto così come dalla velocità con cui ci avviciniamo a questo. Entrambi i fattori influenzano la dimensione del carattere e l'utilizzo di eventuali simboli o icone.

Per esempio, la segnaletica interna per pedoni può essere decisamente di dimensioni inferiori delle indicazioni pensate per i veicoli in movimento, così come la segnaletica che identifica ingressi principali che devono essere avvistati anche da grande distanza.

## **Posizionamento delle frecce sulla segnaletica direzionale**

Quando posizioniamo una freccia sul cartello è importante che questa sia inequivocabilmente associata al testo di riferimento. Allo stesso modo non deve essere lasciato troppo spazio tra il testo e il simbolo.

Il design della freccia non deve variare in tutto il sistema di orientamento del sito, rispettando l'angolo di posizionamento di ogni freccia in relazione alle direzioni che vogliamo indicare.

## **Numero di destinazioni in un solo segno direzionale**

Affinché la segnaletica direzionale risulti efficace il numero di destinazioni in un elenco su un cartello deve essere ridotto al minimo.

È possibile considerare più modi per ridurre le informazioni sulla segnaletica, pur fornendo informazioni sufficienti per orientare correttamente le persone. Per consentire all'utente di acquisire rapidamente le informazioni necessarie sul cartello non ci dovrebbero essere più di quattro o cinque destinazioni o termini.

Se su un cartello abbiamo più destinazioni possiamo raggrupparle per tipo di direzione e se non si possono evitare più liste è essenziale raggrupparle visivamente utilizzando strategie grafiche.



## 6.2

### Segnaletica di localizzazione

I segni di localizzazione vengono usati per identificare un'area, comunicando alle persone dove si trovano o se sono arrivati a destinazione. Come nel caso dei cartelli indicatori, la distanza da cui il segnale deve essere visto influenzerà la dimensione del carattere e l'eventuale simbologia.

#### Diverse dimensioni della segnaletica di localizzazione.

- Localizzazione interna, stanza: h 75-100 mm
- Localizzazione interna, attività: h 75-120 mm
- Localizzazione esterna, area: h 200-250 mm
- Localizzazione esterna, dipartimento: h 300 mm
- Localizzazione esterna, entrata principale: h 500 mm

#### Distinzione tra segnaletica di localizzazione e altre tipologie

Esistono modi efficaci per distinguere le diverse tipologie di segnaletica:

- posizionare la segnaletica di localizzazione in modo diverso da quella direzionale;
- utilizzare stili o colori diversi;
- utilizzare gli stessi due colori ma con testo chiaro su sfondo scuro per una tipologia e testo scuro su sfondo chiaro per l'altra.

#### Posizionamento della segnaletica di localizzazione

Adoperando uno standard per il posizionamento delle diverse tipologie di segnaletica, come ad esempio posizionare la segnaletica di localizzazione sempre negli stessi luoghi, alla stessa maniera, le persone impareranno questo codice e lo utilizzeranno per cercare determinate informazioni.

75-  
100 mm

Dr. M. Rossi

75-  
120 mm

Farmacia

200-  
250 mm

Ambulatori

300 mm

Maternità

500 mm

Ingresso

*Le dimensioni della segnaletica sono correlate al carattere così che possa essere letto da grande distanza.*

## 6.3

### Elenchi

I visitatori generalmente utilizzano gli elenchi per vedere se la loro destinazione è situata in un edificio e a che livello.

Spesso questa tipologia di segnaletica è posizionata all'ingresso degli edifici, in prossimità di punti di accesso, di scale e ascensori.

È indispensabile che le directory indichino il piano di riferimento, in modo che il visitatore possa orientarsi di conseguenza.

#### Fattori chiave

Nei grandi edifici, multi-livello, gli elenchi sono imprescindibili per garantire una segnaletica sufficiente. La quantità di informazioni su una directory è determinata dal numero di piani e dipartimenti per livello.

La facilità con cui le persone possono trovare la destinazione è influenzata dal modo in cui viene ordinata la lista di informazioni e se gli ausili grafici sono utilizzati efficacemente al fine di creare raggruppamenti logici.

Per rendere questo tipo di segnaletica efficiente è importante sviluppare cartelli che permettano l'intercambiabilità delle informazioni, così che si possa mantenere la segnaletica aggiornata con costi contenuti.

Raggruppare le destinazioni per piani, oltre a creare un insieme delle informazioni, facilita la consultazione, consente alle persone di vedere quanti piani ci sono nell'edificio e di creare un modello mentale della struttura.

Ordinare le destinazioni in ordine alfabetico solitamente fa trovare l'obiettivo più facilmente e velocemente.

Tuttavia può essere opportuno ultimare un raggruppamento e una distinzione delle informazioni secondo il criterio di ordine e funzione, come ad esempio tutti i reparti raggruppati insieme o tutti i dipartimenti e tutte le strutture pubbliche insieme.

#### Posizionamento delle directory

A differenza dei cartelli indicatori, che sono destinati ad essere visti da persone in movimento o da grande distanza, le liste di solito vengono consultate da vicino e senza fretta.

Per questo motivo queste indicazioni devono essere posizionate dove c'è abbastanza spazio per consentire all'utente di sostare senza ostruire il passaggio.

Le liste devono essere posizionate:

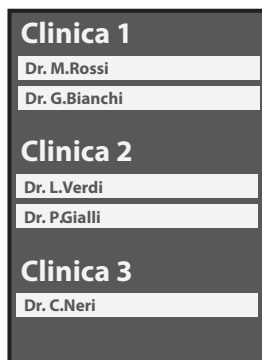
- in punti decisionali chiave, in particolare all'inizio di una percorso che da accesso ad una struttura, piano, reparto;
- in prossimità di ascensori e le scale.

PIANO 1			
Dipartimenti		Servizi	
Cardiologia	0	Bar	0,1
Chirurgia	1	Ristoro	1
		Cappella	1,2
Maternità	3	Toilettes	2,3
Oculistica	5		
Parcheggio	5		
Pediatria	6		
Pronto soccorso	6		
Terapia intensiva	4		
Traumatologia	5		
Urologia	6		
		Reparti	
		Reparto 1, 2, 3, 4	2
		Reparto 5, 6, 7, 8	3
		Reparto 9, 10, 11	4

*Tipologia di segnaletica con raggruppamento delle informazioni per funzione.*

<b>Piano 2</b>	Cardiologia Chirurgia
<b>Piano 1</b>	Maternità Oculistica Parcheggio
<b>Piano 0</b>	Pediatria Pronto soccorso Terapia intensiva
<b>Piano -1</b>	
<b>Piano -2</b>	

*Tipologia di segnaletica con raggruppamento per destinazione.*



*Tipologia di segnaletica con raggruppamento per appartenenza.*

## 6.4

### Mappe di orientamento

Le mappe sono un'altro elemento imprescindibile per un valido sistema di orientamento. Una mappa ben progettata può aiutare gli utenti del sito a capire la conformazione della struttura, capire dove si trovano e pianificare il percorso migliore per raggiungere la propria destinazione. È importante che le persone diversamente abili individuino da subito il percorso più diretto per raggiungere l'obbiettivo.

Anche se alcune persone trovano le mappe di facile utilizzo, altre le trovano difficili da capire. L'utilità di una mappa è strettamente correlata alla fedeltà con cui riproduce l'ambiente reale, alla qualità, la sintesi e la cura della grafica utilizzata.

#### Fattori chiave

Le mappe dei siti dovrebbero permettere alle persone di creare con facilità un modello mentale della struttura e delle principali vie di comunicazione, in modo che possano orientarsi e visualizzare il percorso da intraprendere.

Le mappe che il visitatore trova nelle indicazioni pre-visita devono essere fedeli a quelli che poi troverà all'interno del sito su pannelli più grandi, non necessariamente con lo stessa quantità di informazioni, ma sicuramente con lo stesso layout.

Una mappa troppo complessa o troppo semplificata può essere difficile da capire.

### **Fattori che influenzano la chiarezza di una mappa**

- “tu sei qui” evidente;
- lo stile illustrativo;
- la qualità di riproduzione;
- l’uso appropriato ed efficace dei colori;
- il livello di dettaglio indipendente dal fattore di scala;
- il livello di illuminazione in cui si trova la mappa.

### **I fattori che influenzano l’usabilità di una mappa**

- la leggibilità
- il posizionamento in punti appropriati all’interno del sito
- l’orientamento opportuno della mappa rispetto al suo posizionamento

### **L’orientamento delle mappe**

L’orientamento della mappa presente all’interno del sito deve essere strettamente correlato al suo posizionamento.

Solitamente non è possibile ridisegnare le mappe per rappresentare aree diverse della stessa struttura si tende quindi ad usare un’unica mappa che la descriva tutta, posizionandola in diversi punti.

È importante, al momento dell’installazione, cercare di orientarla in modo che l’utente riconosca facilmente l’ambiente circostante in relazione a quello descritto sulla mappa.

### **Livello di dettaglio sulle mappe**

Quando si sviluppa una mappa di orientamento è importante capire il posizionamento ottimale e la quantità di informazioni da inserire. La mappa del sito dovrebbe essere progettata per fornire un adeguato livello di dettaglio ma rispettando un giusto equilibrio.

Una mappa troppo semplificata può essere difficile da capire, così come una mappa troppo dettagliata è difficile da consultare e quindi inutilizzata.

La mappa deve fornire tutte le informazioni rilevanti per l’utente, tralasciando quelle secondarie. In alcuni siti può essere necessario l’ausilio di più mappe per evitare di svilupparne un’unica ma troppo complessa.

Se ci sono diversi edifici che si sviluppano su più livelli e gli ingressi sono a piani diversi, è possibile utilizzare illustrazioni 3D per spiegare la conformazione della struttura. Inoltre, realizzando disegni tridimensionali, l’utente comprende più facilmente la disposizione dei vari edifici che compongono il sito, la loro forma, e riesce ad orientarsi con più facilità.

La mappa deve permettere di creare un modello mentale:

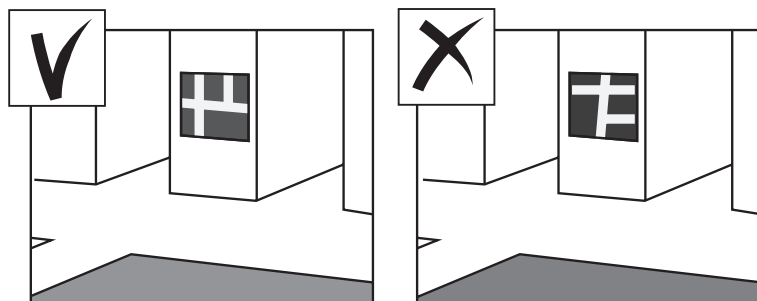
- del layout del sito;
- della posizione dei principali edifici pubblici;
- delle principali strade intorno al sito e attraverso gli edifici più importanti.

Le mappe posizionate esternamente devono contrassegnare chiaramente:

- gli ingressi principali del sito;
- gli edifici pubblici e gli ingressi principali agli edifici;
- le arterie di circolazione attorno al sito;
- i parcheggi pubblici e fermate degli autobus;
- i punti di riferimento.

Le mappe posizionate internamente dovranno chiaramente indicare:

- le scale principali e gli ascensori che collegano i piani;
- la reception principale e sportelli informativi;
- le strutture pubbliche (servizi igienici, bar, telefoni, negozio, bancomat);
- il numero di piani, in particolare se ci sono ingressi o strutture chiave su più livelli (considerare una mappa 3D).



*Le mappe devono essere orientate in modo da rappresentare la realtà così come si presenta davanti all'osservatore*

# 7

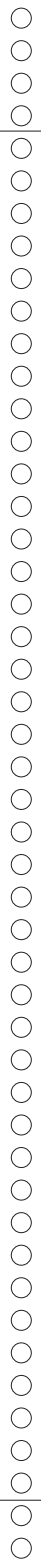
## Conclusioni

In questa guida si vogliono sollevare quelle che sono le problematiche di orientamento che spesso affliggono molti centri ospedalieri della Regione Toscana. La volontà è quella di fornire quelle nozioni che siano indispensabili affinché ci si possa rendere conto delle criticità che affliggono le Strutture Sanitarie, identificarle con chiarezza e sviluppare un progetto che intervenga per risolverle.

Il wayfinding non è soltanto una disciplina da apprendere fatta di nozioni ma anche una “forma mentis” utile a comprendere lo spazio che ci circonda come un ambiente perfettamente organizzabile in maniera inequivocabile.

La chiarezza e l'immediatezza delle informazioni che si trasmettono deve essere assoluta così come la progettazione e assegnazione degli spazi deve seguire uno standard chiaro e univoco.

Un'approccio più scientifico al tema dell'orientamento nelle strutture sanitarie consentirà la risoluzione di molte problematiche correlate al wayfinding come la gestione del flusso di persone, la valorizzazione delle esigenze dell'utente, l'accoglienza del paziente, il miglioramento dell'immagine e della professionalità della struttura.



Adottando un progetto wayfinding funzionale, completo e standardizzato gli utenti delle strutture sanitarie apprenderanno un nuovo metodo di orientamento nel quale riporranno fiducia, elevando la segnaletica ad unico vero e proprio riferimento, affidabile ed imprescindibile, per muoversi con serenità all'interno di strutture complesse e sconosciute.



# 8

## Bibliografia

Wayfinding : effective wayfinding and signing systems: guidance for healthcare facilities. London, TSO, 2005. Enterprise IG. Information Design Unit.

Wayfinding: Designing and Implementing Graphic Navigational Systems. Mies, Hove:RotoVision, 2009. Craig Berger.

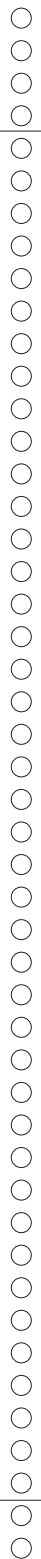
Wayfinding: People, Signs, and Architecture. Oakville, Ont.: Focus Strategic Communications, 2002. Paul Arthur, Romedi Passini.

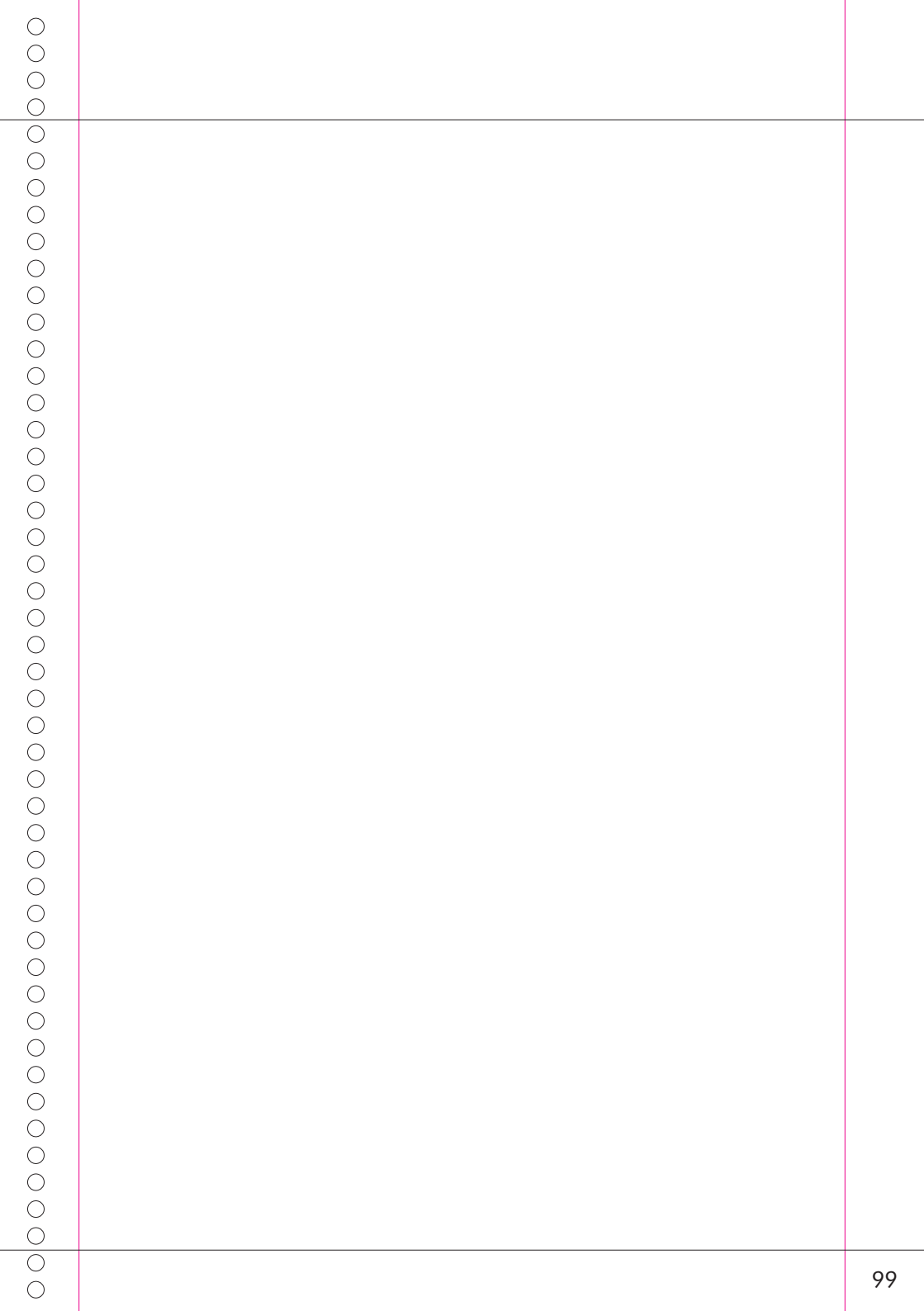
The Wayfinding Handbook: Information Design for Public Places. New york: Princeton architectural press, 2009. David Gibson.

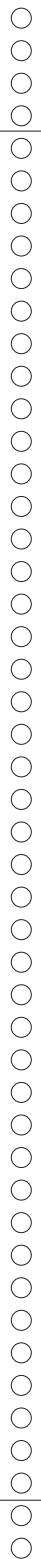
Wayfinding behavior: cognitive mapping and other spatial processes. Baltimore: Johns Hopkins Univ. Press, 1999. Reginald G Golledge.

Wayfinding. Comunicazione e orientamento nelle strutture socio-sanitarie. CLEUP, 2009. Paolo F.Licari.

Reasoning, action, and interaction : International Conference Spatial Cognition IV. Berlin, Springer, 2005. Christian Freksa









Il quaderno “wayfinding” fa parte della collana relativa alle linee guida per la sicurezza del paziente del servizio sanitario toscano.

La collana vuole essere uno strumento operativo per le aziende finalizzato a dare indicazioni pratiche riguardanti la progettazione di prodotti, servizi e organizzazioni.

In questo quaderno è trattata la tematica inerente all’orientamento dei pazienti che frequentano le strutture sanitarie, tema molto importante nell’ambito delle strategie di accoglienza degli utenti.

Sono presentati processi, nozioni e criticità da osservare per sviluppare di un progetto di orientamento efficace ed intuitivo.

