

## Il valore della segnaletica



19 novembre 2012

## A che cosa servono i segnali?

- Informare ...
- Istruire ...
- Orientare ...
- Dirigere ...
- Guidare ...

*... le persone spazialmente e funzionalmente*

## **Quando è importante progettare la segnaletica?**

... il territorio è **grande** e **dispersivo**

... il territorio **offre molti servizi**

ma le persone ...

... non sanno che esistono e dove sono offerti

... non lo frequentano abitualmente

## **Quali sono gli effetti negativi di una segnaletica non progettata?**

IMPATTO sullo STATO d'ANIMO delle persone

- Frustrazione
- Ansia
- Irritazione
- Arrabbiatura
- Smarrimento
- Sconforto
- Confusione e caos
- Affollamento
- Perdita di controllo della situazione

## Quali errori occorre evitare?



## Errori grammaticali



## Errori linguistici



## **In che modo si progetta una segnaletica efficace?**

- Porsi nell'ottica delle persone che la usano  
→ *Pensare e collocare ogni segnale in base alle necessità e aspettative da soddisfare*
- Coordinare e integrare i segnali da più punti di vista:
  - comunicativo (informativo, visivo e linguistico)
  - organizzativo
  - estetico
  - funzionale

## **In che modo si progetta una segnaletica efficace?**

- Creare segnali:
  - chiari
  - essenziali
  - interpretabili da tutti
  - avvistabili da lontano
  - non limitare l'uso dei segnali
  - non sovraccaricare lo spazio di segnali

## *Pittogrammi*



## *Digital signage*

- riduce il tempo d'attesa
- crea energia e vitalità
- impatta emotivamente sull'attenzione delle persone



## In che modo si progetta una segnaletica efficace?

Porre attenzione a:

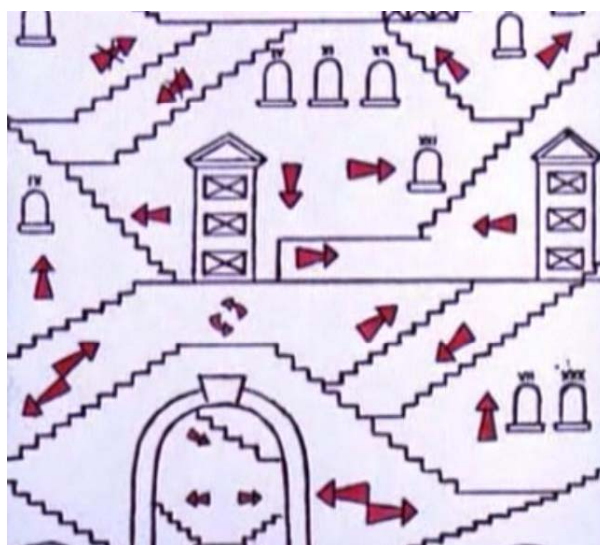
- contenuto dei segnali
- individuazione degli strumenti segnaletici
- collocazione dei segnali

→ crearsi una mappa mentale del territorio

→ **WAYFINDING**

*spatial problem solving process*

### Mappe



## Quali sono le necessità delle persone che usufruiscono della segnaletica?

- capire con immediatezza le informazioni e i messaggi
- raggiungere la meta desiderata in tempi ridotti
- percepire lo spazio come familiare
- sentirsi rassicurati dai segnali incontrati
- muoversi in autonomia

## Perchè alcune persone non seguono i segnali?

- mancanza di abitudine a consultare i segnali
- incomprensione delle lingue straniere
- velocità di spostamento
- sentirsi sotto pressione e stress
- sbadataggine
- trovarsi in situazioni di emergenza

**PROBLEMA:** Le persone prescindono dai dettagli e focalizzano l'attenzione su quanto vedono in lontananza, ricercando landmarks nel campo visivo



## Come si può affrontare questo problema?

- personale di front office
- tecnologia: monitor touchscreen; app per smartphone
- studio del comportamento delle persone

