

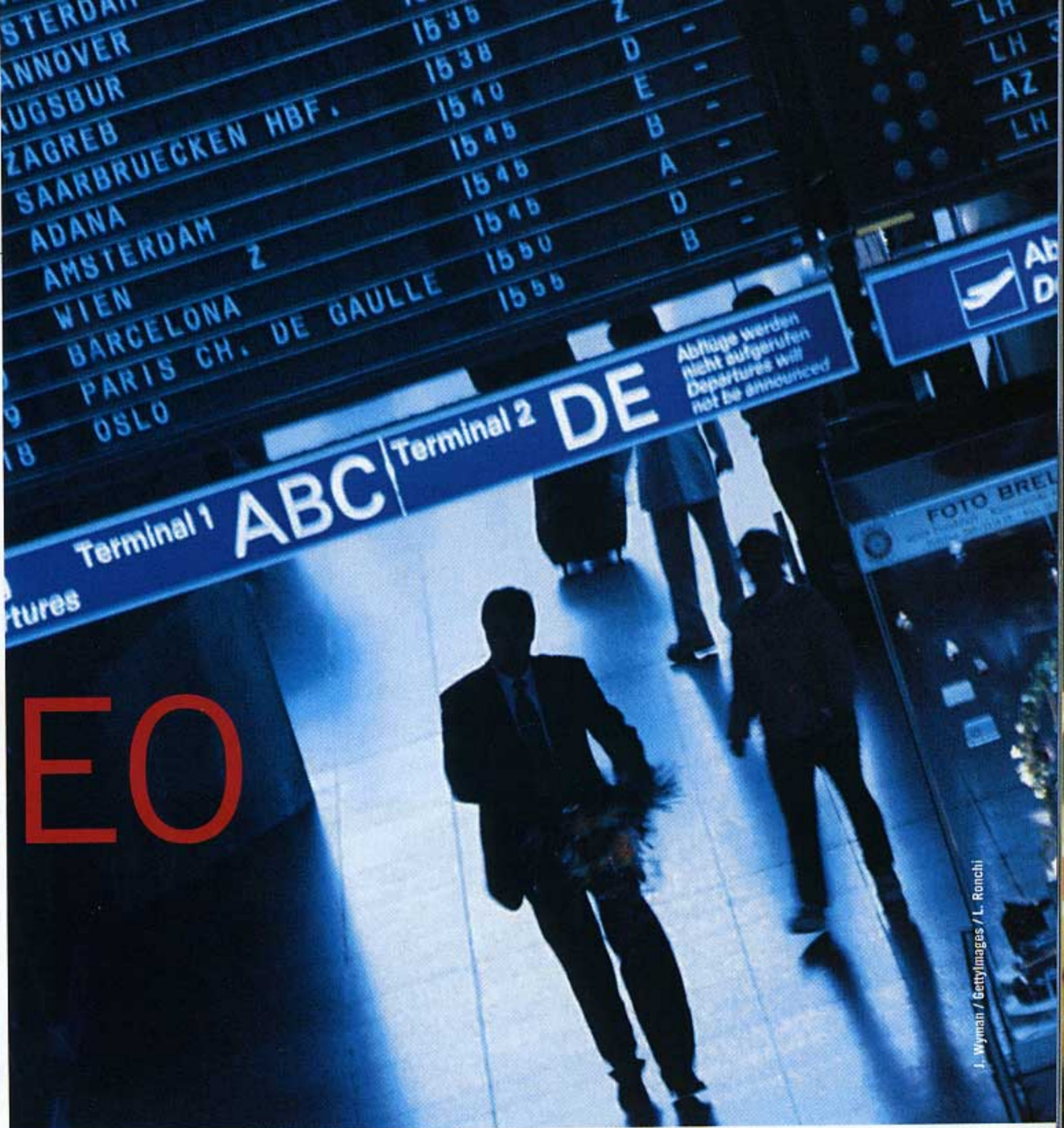
## INCHIESTA

# COSÌ NON PERDO L'AEREO

Anche al viaggiatore più navigato è capitato di smarrirsi in un grande aeroporto o in una stazione.

Non è il modo migliore di iniziare o finire un viaggio, dopo una trasvolata oceanica, una notte insonne e la coda all'ufficio passaporti, con il jet-leg che confonde la mente. Una sensazione che ci fa sentire inadeguati, perdere la pazienza e maledire chi ha messo male o non messo i segnali poco chiari. Come evitare di girare a vuoto alla ricerca di un bus, una toilette o un aereo?

DI DANIELA PASSERI



Lo abbiamo chiesto a uno dei più affermati esperti di segnaletica del panorama internazionale, l'olandese Paul Mijksenaar, 61 anni, docente di design all'Università di Delft, «autore» di frecce e segnali in vari hub del mondo, tra cui gli aeroporti JFK, La Guardia e Newark a New York, e Schiphol ad Amsterdam (se vi ci siete persi recentemente, sapete con chi prendervela). Il suo motto è: «Abbiamo successo se nessuno nota i nostri segnali e trova la sua strada».

### **Perché è facile perdersi in un aeroporto?**

Per molti motivi: intanto, ogni viaggiatore soffre una sorta di stress quando arriva in un luogo come un aeroporto o una grande stazione, che lo fa reagire in modo anomalo. Le nostre reazioni agli stimoli esterni si regolano sulle precedenti esperienze vissute in luoghi simili e quindi tutti ci aspettiamo lo stesso tipo di indicazioni, la stessa terminologia, gli stessi simboli. Ma questo non può accadere, perché ogni aeroporto è progettato da un designer diverso che, come ogni creativo, si cimenta con nuovi simboli, non sempre a vantaggio del viaggiatore. Inoltre, le persone intendono i segnali in modo «letterale»: se una freccia è indirizzata verso l'alto, la maggior parte va a cercare le scale per salire, invece di proseguire dritto, come intende il segnale.

### **Qualcuno protesta se la segnaletica non è chiara?**

Negli aeroporti di New York un sondaggio di JD Power tra i viaggiatori assidui ha evidenziato che il 25 per cento delle ►



**Paul Mijksenaar, olandese, docente di design all'Università di Delft ed esperto di segnaletica negli aeroporti internazionali**



Un pannello  
segnaletico  
nell'aeroporto  
di Olbia,  
in Sardegna.

lamentale riguardava proprio la scarsità delle indicazioni. Chi viaggia non fa poi così attenzione alla scarsa pulizia delle toilette o ai prezzi del cibo, ma pretende di non perdersi o di non dover fare fatica a trovare quello che cerca. Anche altri tipi di sondaggi hanno evidenziato che una buona segnaletica è una priorità.

**Chi è responsabile se la segnaletica è inadeguata?**

**Chi decide dove e come mettere le indicazioni?**

Fino a poco tempo fa sono stati gli architetti i responsabili della segnaletica negli aeroporti da loro stessi progettati. Poiché in genere non amano «deturpare» le loro opere con i segnali, cercano di ridurli al minimo o addirittura di mimetizzarli, tanto che il viaggiatore che va di fretta rischia di non vederli neppure. Ultimamente la situazione è migliorata, e posso dire con un certo orgoglio di aver in parte contribuito a cambiare questa mentalità: per anni si è pensato che chi viaggia in aereo sia una persona attenta ed esperta, che quindi troverà tutto quello che cerca. Però non è così. Al contrario, nelle stazioni dei treni la segnaletica è sempre piuttosto efficace, proprio perché chi la progetta è consapevole di avere di

fronte una massa indistinta di viaggiatori che non si sanno orientare.

**Quali sono i segnali migliori?**

**Quali i colori? Quali le forme?**

Per esperienza e sulla base di numerosi test sappiamo che la maggior parte delle persone si aspetta di trovare le informazioni al centro di un punto di snodo (o appena prima). Di conseguenza, è meglio usare cartelli appesi, non troppo in basso altrimenti il flusso delle persone li potrebbe coprire. La regola generale è che ogni edificio, sia un aeroporto, una stazione o un ospedale, deve avere una segnaletica compatibile con le sue caratteristiche. Per esempio, se ci troviamo in un edificio tutto grigio sarà opportuno usare colori brillanti. Inoltre le parole devono risultare ben in evidenza: in genere le scritte nere su un fondo giallo sono quelle più leggibili, per questo noi le usiamo per le indicazioni fondamentali, come partenze, arrivi, ritiro dei bagagli. Le stazioni di treni europee usano in genere cartelli blu con il testo bianco, altra combinazione di colori ben leggibile, anche se rischia di confondersi se accanto ci sono grossi spazi pubblicitari. Una volta scelta la combinazione cromatica, le autorità aeroportuali devono evitare che vengano affissi manifesti pubblicitari che usano gli stessi colori, per non confondere i viaggiatori.

**Persone di diverse culture interpretano la segnaletica nello stesso modo?**

Le differenze culturali esistono, tuttavia ►



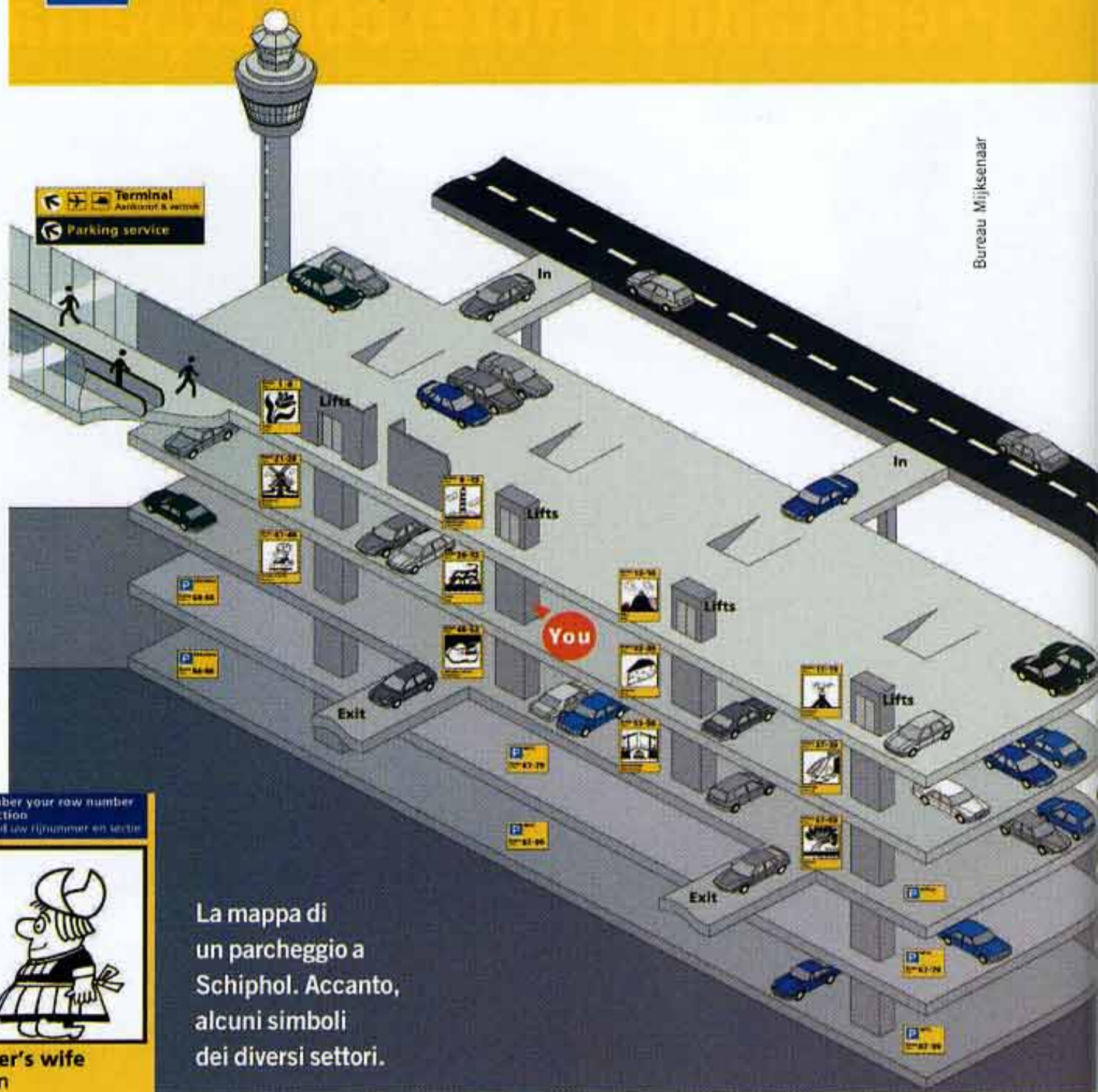
Silvio Pippobello

## Fiumicino e Malpensa Qui (quasi) tutto bene. O no?

La segnaletica di Fiumicino ha bisogno di essere migliorata: lo ammettono senza riserve i dirigenti dell'aeroporto romano, d'accordo con quanto sostiene l'esperto Paul Mijksenaar nell'intervista qui accanto. Per questo hanno incaricato una società specializzata di effettuare un radicale restyling, che inizierà nei prossimi mesi. Intanto nel Terminal A sono stati installati nuovi schermi, con le tabelle dei voli posizionate in modo perpendicolare al flusso dei passeggeri, in cui vengono anche indicati i tempi di percorrenza per raggiungere il gate da cui si parte.

Anche l'altezza dei segnali verrà modificata, per essere più leggibile. A Malpensa, invece, si dicono stupiti delle critiche di Mijksenaar. «Anche gli ultimi dati», scrive in una nota la Sea (la società di gestione degli aeroporti milanesi), «hanno segnalato un alto gradimento da parte dei passeggeri intervistati. La segnaletica di Malpensa è stata progettata dall'architetto Ettore Sottsass e viene da noi monitorata continuamente, attuando, dove ritenuto necessario, interventi migliorativi per renderla sempre più chiara al passeggero».

# P<sub>1</sub> Parking



La mappa di un parcheggio a Schiphol. Accanto, alcuni simboli dei diversi settori.

Bureau Mijksenaar

non è possibile per noi tenerle in considerazione. Certo, chi non ha mai sperimentato il servizio «AirTrain» nell'aeroporto JFK di New York stenterà la prima volta a riconoscere il segnale che abbiamo ideato per indicarlo.

### **Costa molto una buona segnaletica? Oppure è soltanto una questione di buona organizzazione?**

No, non è una questione di investimenti. Piuttosto occorre coinvolgere un designer esperto nel momento della progettazione di un aeroporto.

### **Lei ha rifatto la segnaletica dei tre aeroporti di New York. Cosa ha cambiato?**

Gli aeroporti internazionali di New York – JFK, La Guardia e Newark – hanno in tutto circa 20 terminal, oltre ai parcheggi e a numerose strade. Le indicazioni non

solo erano diverse in ciascuno dei tre aeroporti, ma anche in ogni terminal, dal momento che questi appartengono alle compagnie aeree. Ciascuna adottava i suoi colori, i suoi simboli e un suo sistema di indicazioni, che disorientava chiunque. Specialmente per i passeggeri in transito era un vero incubo e infatti le lamentele aumentavano anno dopo anno. Abbiamo cominciato fissando alcuni standard per la segnaletica che fossero obbligatori per tutti, non solo per i servizi strettamente aeroportuali, ma anche per i concessionari di ogni tipo di spazi. Alla fine abbiamo sostituito circa 32 mila tra frecce e segna-

## Segnali non di fumo

Ecco alcune regole che dovrebbero essere rispettate da chi realizza la segnaletica negli aeroporti, nelle stazioni e in altri luoghi pubblici, secondo Paul Mijksenaar. (Se non le trovate applicate, sentitevi in dovere di protestare!).

**LINGUAGGIO** Occorre tener presente che i visitatori non sanno nulla di un aeroporto. Quindi occorre selezionare termini chiari, magari elementari, piuttosto che usare il gergo incomprensibile degli addetti ai lavori.

**MAPPE** Il numero di passeggeri in grado di leggere una mappa e di interpretarla correttamente è minimo, quindi le mappe possono

servire solo a dare indicazioni di massima sui servizi di un aeroporto, ma non si sostituiscono ai segnali.

**CARATTERI** Soltanto i grafici pubblicitari si interessano all'uso di questo o quel carattere. Meglio usarne solo uno, e che sia chiaro.

**ILLUMINAZIONE** Mai risparmiare denaro per fare luce sui segnali.

**PITTOGRAMMI** Non aspettarsi che tutti siano sempre in grado di comprendere questo tipo di disegni «parlanti». È sempre meglio aggiungere un testo o una parola ai simboli che identificano i servizi. Inoltre, prima di introdurre qualsiasi innovazione nella segnaletica è bene testarla.

li nei tre aeroporti, per una spesa complessiva di 25 milioni di dollari.

**E come avete agito nell'aeroporto di Olbia?**

L'Aga Khan IV ci ha chiesto di intervenire quattro anni fa, quando l'aeroporto è stato ampliato. Si tratta di una struttura piccola, che ci ha permesso di mettere a punto un sistema per ora unico nel suo genere, che integra la segnaletica con gli spazi destinati alla pubblicità. Mi piace lavorare in Italia, dove alcuni aeroporti avrebbero davvero bisogno del nostro aiuto.

**Quali in modo particolare, secondo lei?**

Malpensa e Fiumicino sono aeroporti difficili. Ci si perde soprattutto quando gli edifici vengono progressivamente ampliati senza adeguare il sistema dei segnali. So che le autorità aeroportuali di Roma stanno per affrontare il problema.

**Dove ha trovato invece una buona segnaletica?**

Trovo corrette, per fare alcuni esempi, le indicazioni della metropolitana di Londra, degli aeroporti di Copenaghen, Helsinki e Ascona, in Svizzera.

**Come si diventa esperti di segnaletica?**

Chi fa questo mestiere in genere ha una formazione come designer, ma la maggior parte dei designer non ha idea di che cosa debba essere un segnale... Bisogna fare lo sforzo di mettersi nei panni del viaggiatore comune, che può perdersi, come del resto è capitato a chiunque. Occorre farsi affiancare da esperti di psicologia cognitiva, soprattutto per verificare l'efficacia di certi modelli o prototipi. Gli architetti non dovrebbero mai essere lasciati soli nel progettare la segnaletica. Per la maggior parte di loro, gli edifici parlano da soli...



Tabella di Schiphol, l'aeroporto di Amsterdam, con i tempi di transito tra i terminal.

東京  
**TOKYO**  
WELCOME  
TO THE  
FUTURE

Se pensate che Tokyo sia solo folla, cemento e kabuki, ebbene, è tempo di ricredervi. Non c'è che l'imbarazzo della scelta tra più di 80.000 punti di ristorazione - inclusa una buona parte dei migliori al mondo - con menu che propongono delicatezze esotiche in una varietà che non ha uguali, dal tempura al risotto al nero di seppia. Potrete fare shopping mischiandovi ai giovani dalle mode eccentriche che affollano Shibuya, o trovare il tempo di meditare nella quiete dei giardini Hama rikyū, accanto alla baia di Tokyo. Viaggerete a bordo di un'automobile automatizzata senza guidatore, e assaporerete la calorosa schiettezza dei venditori di yakitori nelle bancarelle all'aperto, oggi come nell'epoca Edo. Provate a passeggiare per le sfavillanti e lussuose hall di Roppongi Hills, e gustate il sapore di notti senza fine. Privilegi assai più economici e a portata di mano di quanto non si creda. Solo a Tokyo è possibile. Benvenuti nel futuro.

