

studiodott.

Wayfinding

Door de bril van de bezoeker



16/06/2022





Hey!

Ik ben Suzan Bijloo

Service Designer

suzan@studiodott.be

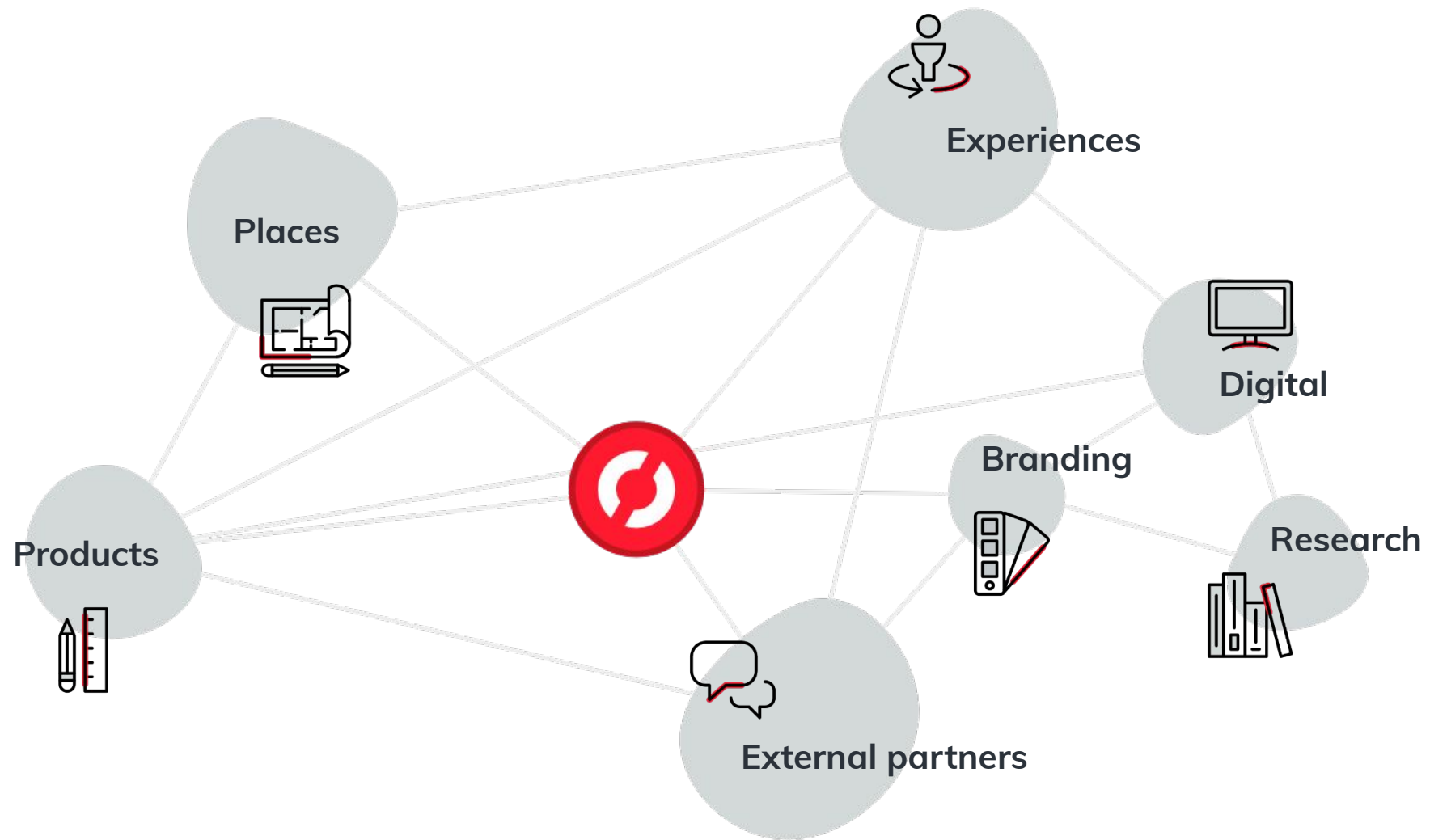


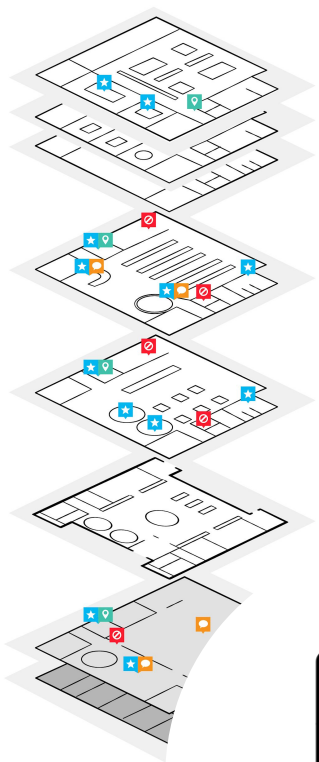
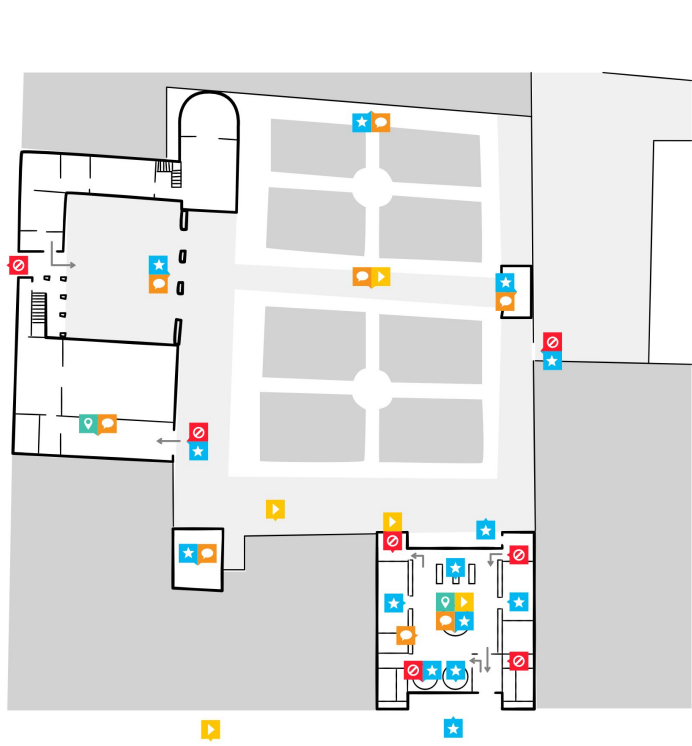
Inhoud

- introductie
- wat je moet weten over wayfinding
- routing & leesbaarheid
- signalisatie & informatie
- de gebruiker centraal
- cocreatie
- wayfindingvisie
- uitvoering van signalisatie

A group of diverse people are shown in a celebratory mood, with confetti falling around them. The entire image is overlaid with a semi-transparent red filter. The text is centered over the image.

We design your **products, strategy,**
brands, services, environments,
interactions and **experiences** to
create **IMPACT** for your customers.







wat je moet weten over wayfinding

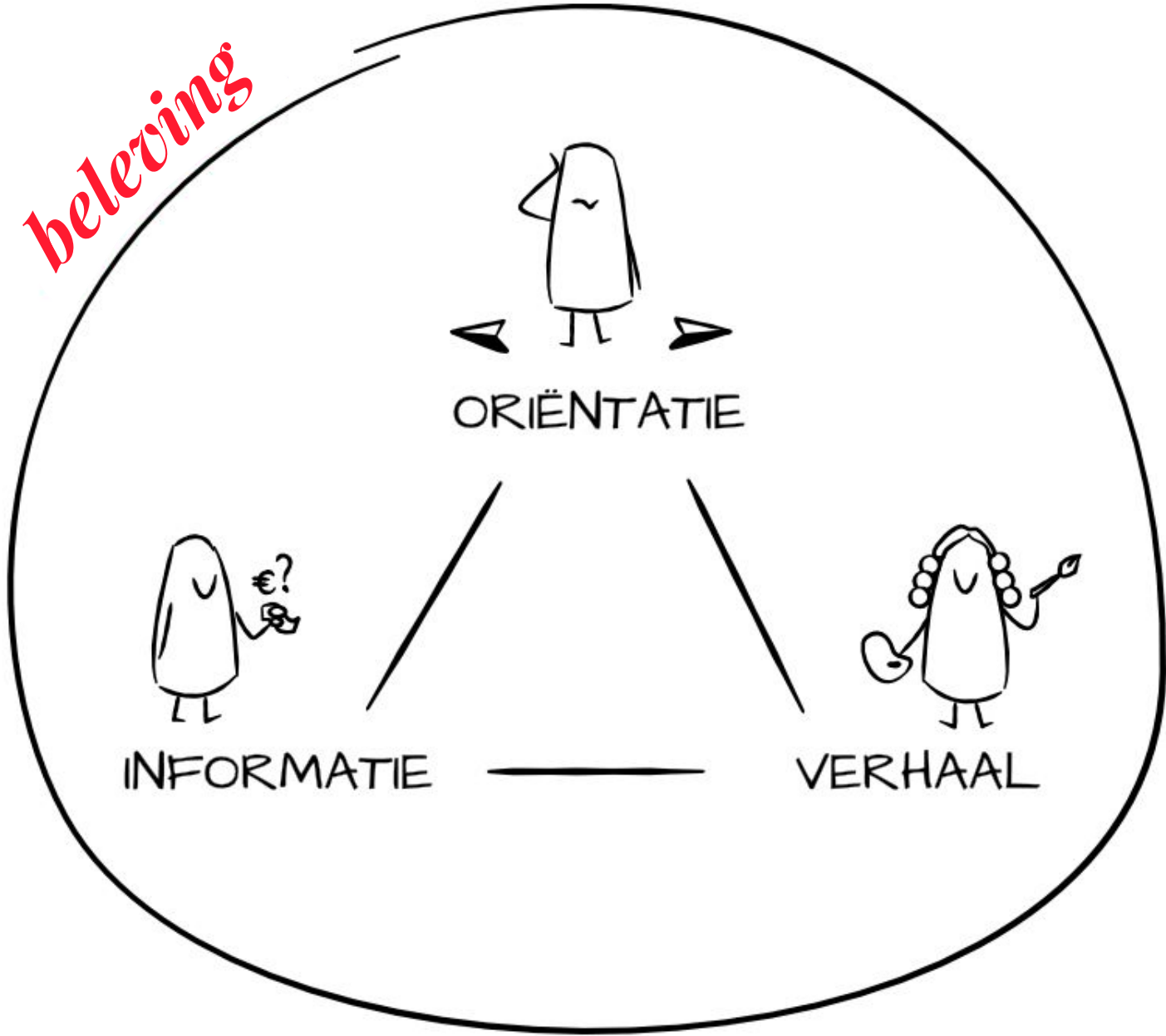


Wayfinding =

**Het gedrag en denken dat
nodig is om de weg te vinden.**



beleving





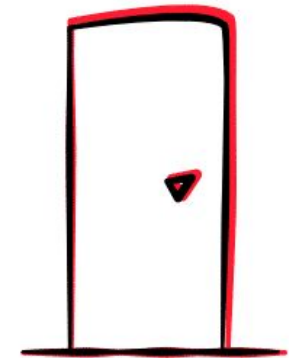
ORIËNTEREN



BESLISSEN



BEWAKEN

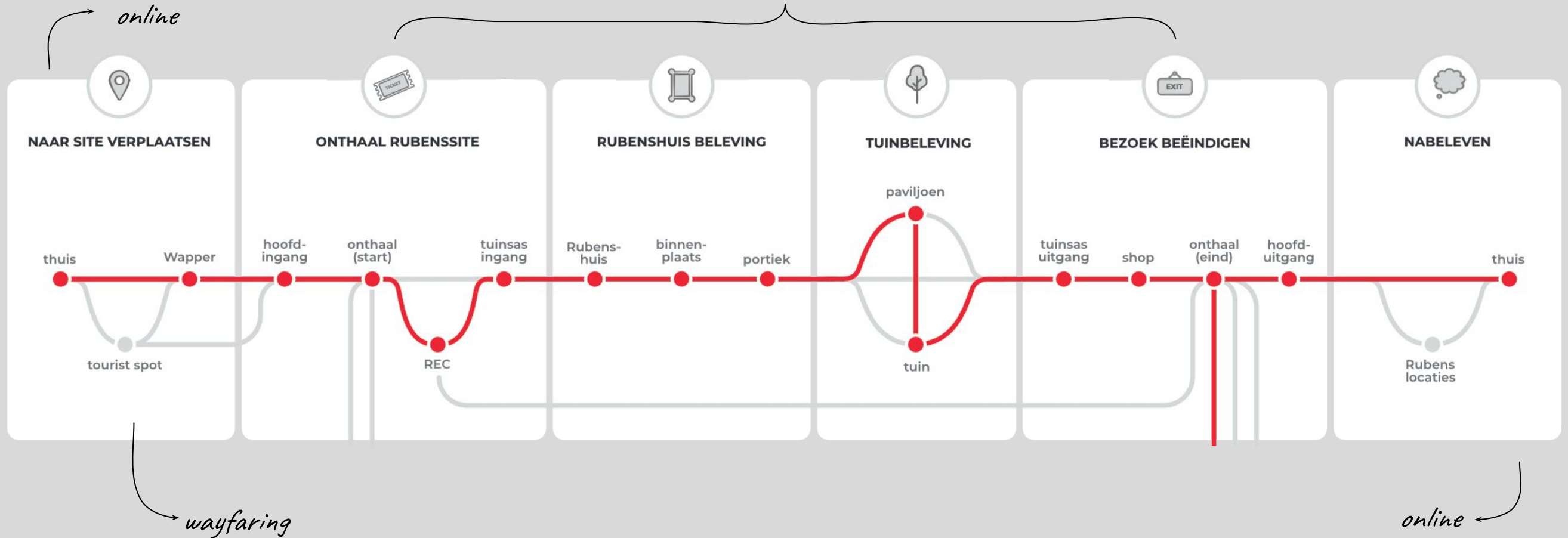


HERKENNEN

Routekaart



dienstverlening, museum, belevingscentrum, erfgoedsite, natuurgebied, ...





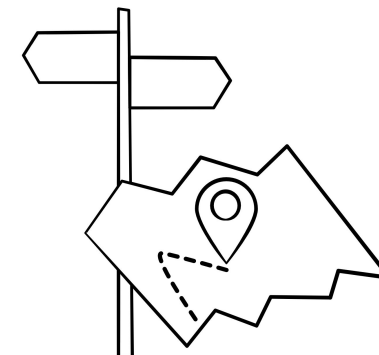
Wayshowing

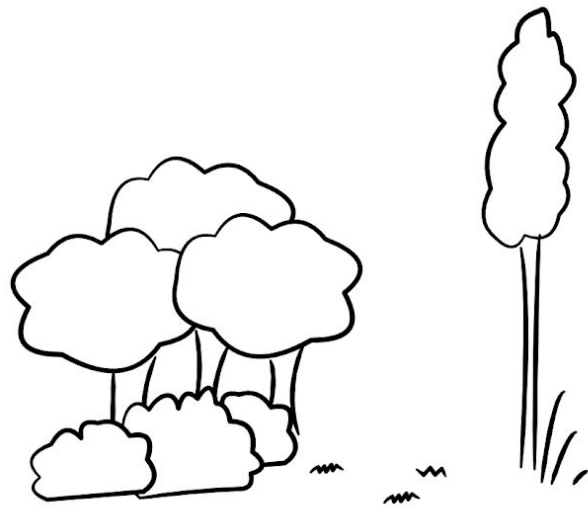
Dit is je **grafische kaart / oriëntatievermogen** ondersteund door natuurlijke, architecturale en ontworpen elementen in de omgeving.



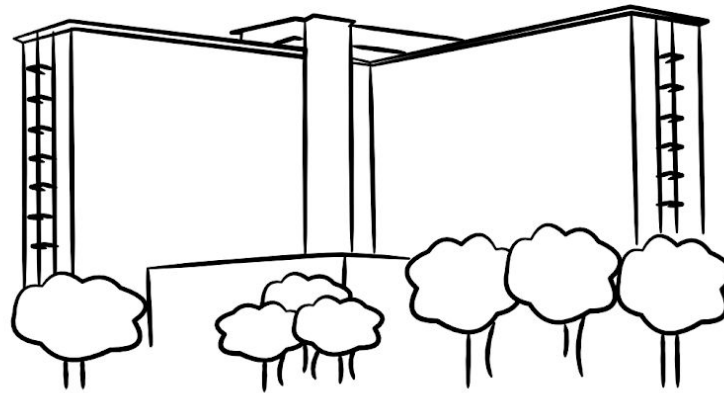
Signalisatie

Dit zijn **hulpmiddelen** die helpen om de weg te vinden.

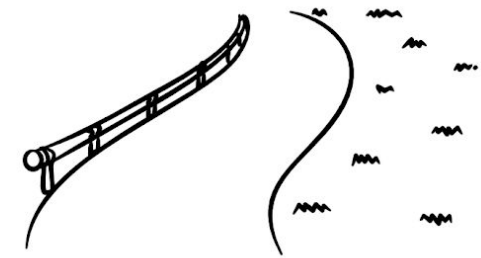




natuurlijke elementen



architecturale elementen

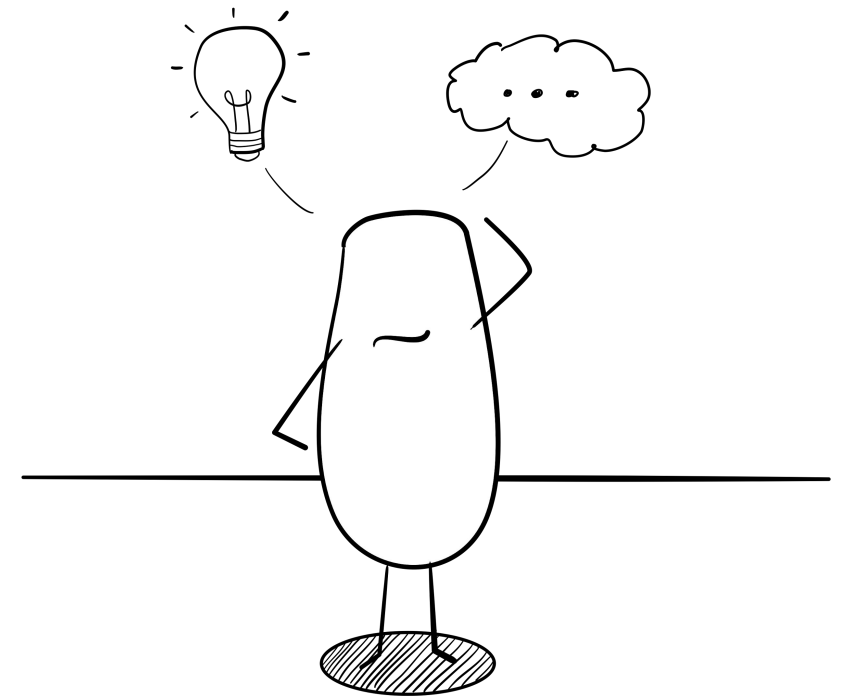


ontworpen elementen



De aard van het beestje

- ▶ Men gedraagt zich naar gekende **gedragcodes** Bv. in een exoruite of kerk
- ▶ Men **kijkt** bij het binnentreden van een site of gebouw **vooruit de omgeving in**
- ▶ Men is **rechts** georiënteerd, de blik scant na het binnentreden het rechtse deel van de omgeving
- ▶ **Open** (of opvallende) plaatsen of zones trekken automatisch de **aandacht**
- ▶ Men volgt in veel gevallen automatisch **de voorganger**
- ▶ **Onverwachte situaties** brengen **stress** met zich mee. Bv. een doodlopende weg
- ▶ Men is gevoelig aan een **teveel** aan **prikkels** Bv. bij *teveel informatie op een plaats, chaotische/volle ruimtes, inconsistentie in signalisatie, ...*



Communicatievormen



Identificeren

Een locatie of functie aangeven



Oriënteren

Bezoeker zich laten oriënteren (gebouw of site)



Richting geven

Een route volgen door middel van richtingaanduiding



Informereren & vertellen

Storytelling en (praktische) informatie



Huisregels & controle

Huisregels communiceren en handhaven



Identificeren

Een locatie of functie aangeven



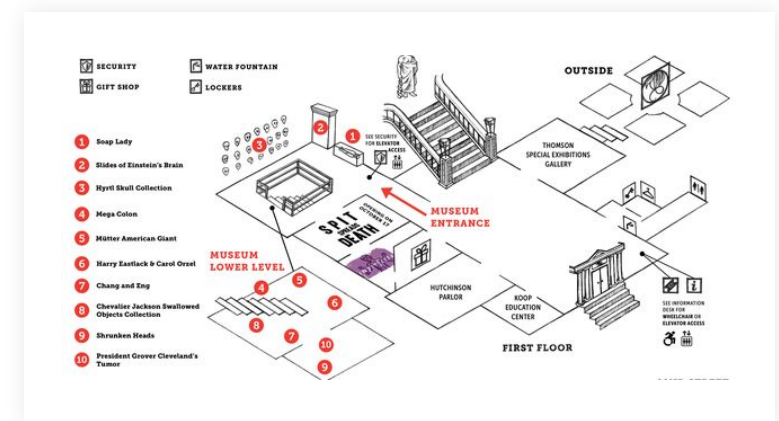
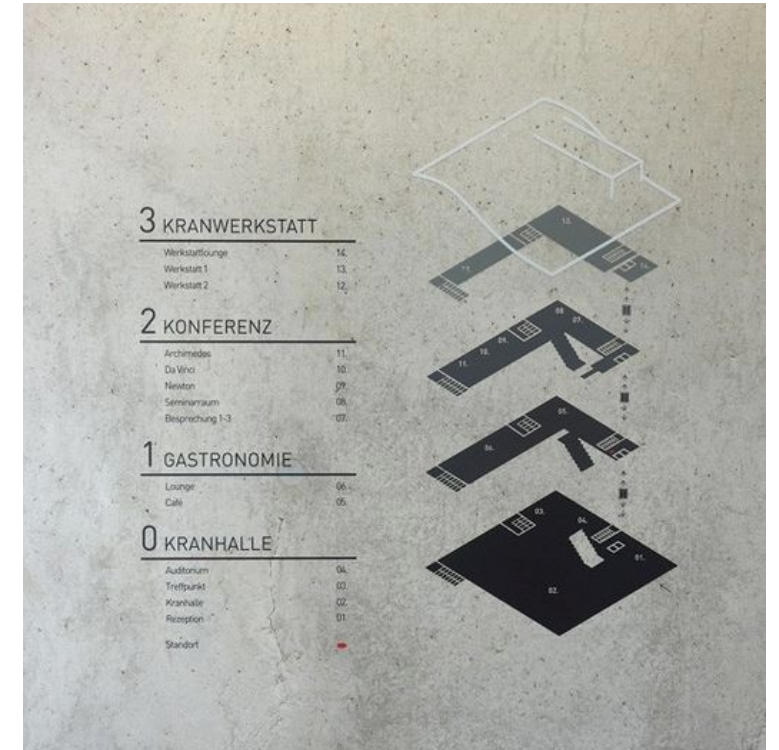
“Mensen vragen mij *in* het kasteel, waar het kasteel is”

~ onthaalmedewerker



Oriënteren

Bezoeker zich laten oriënteren



“Ik was al in het park toen ik naar de hoofdingang moest zoeken”

~ fietser met afspraak aan de hoofdingang



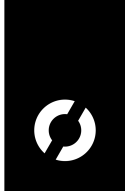
Richting geven

Een route volgen door middel van richtingaanduiding



“Wat zijn die kwalletjes op die bordjes?”

~ bezoeker over looproute



Informereren & vertellen

Storytelling en (praktische) informatie



“Ah, is dit een museum?”

~ bezoeker tijdens veldbevraging



Huisregels & controle

Huisregels communiceren en handhaven



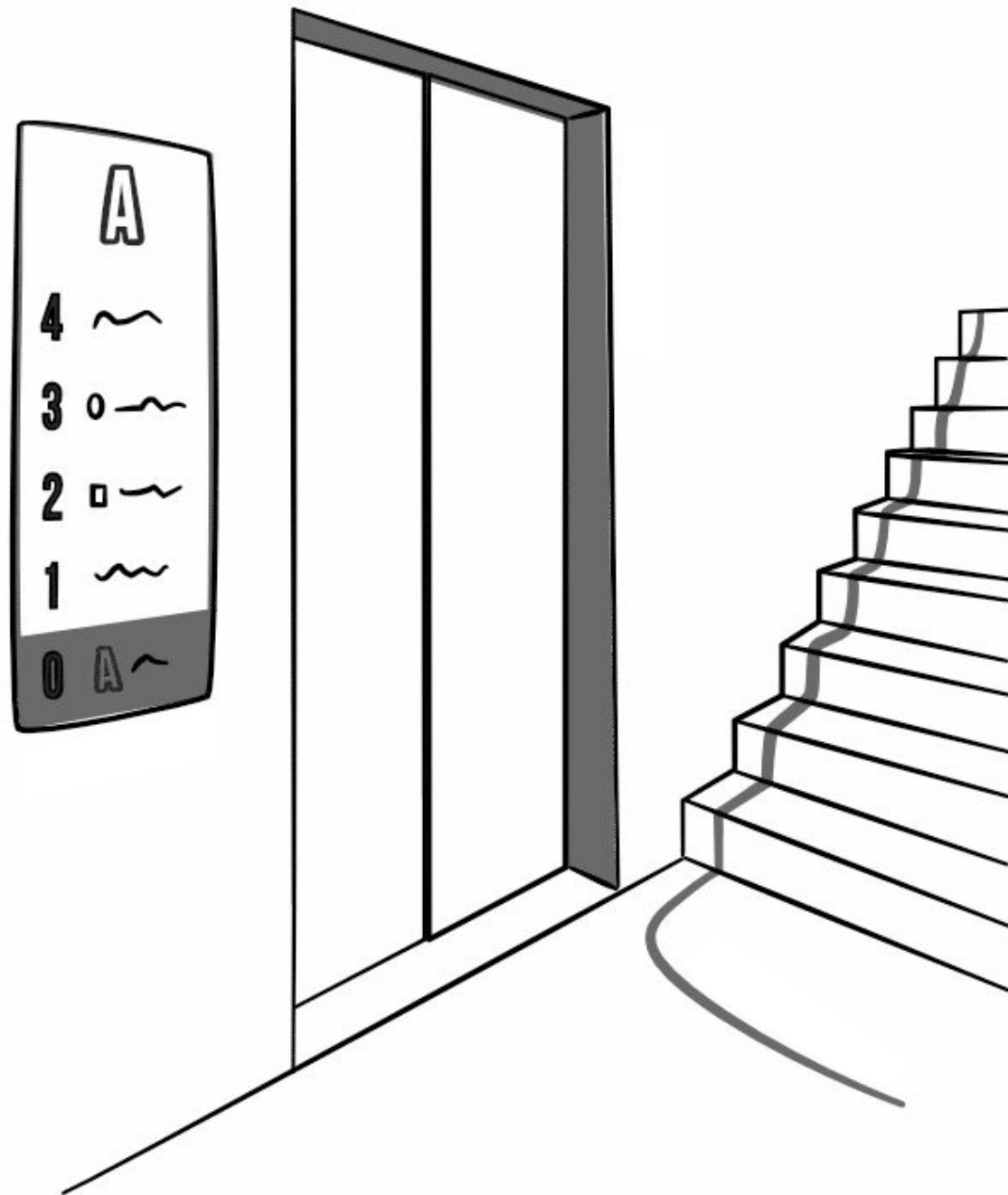
“Ah, is dit een museum?”

~ bezoeker tijdens veldbevraging

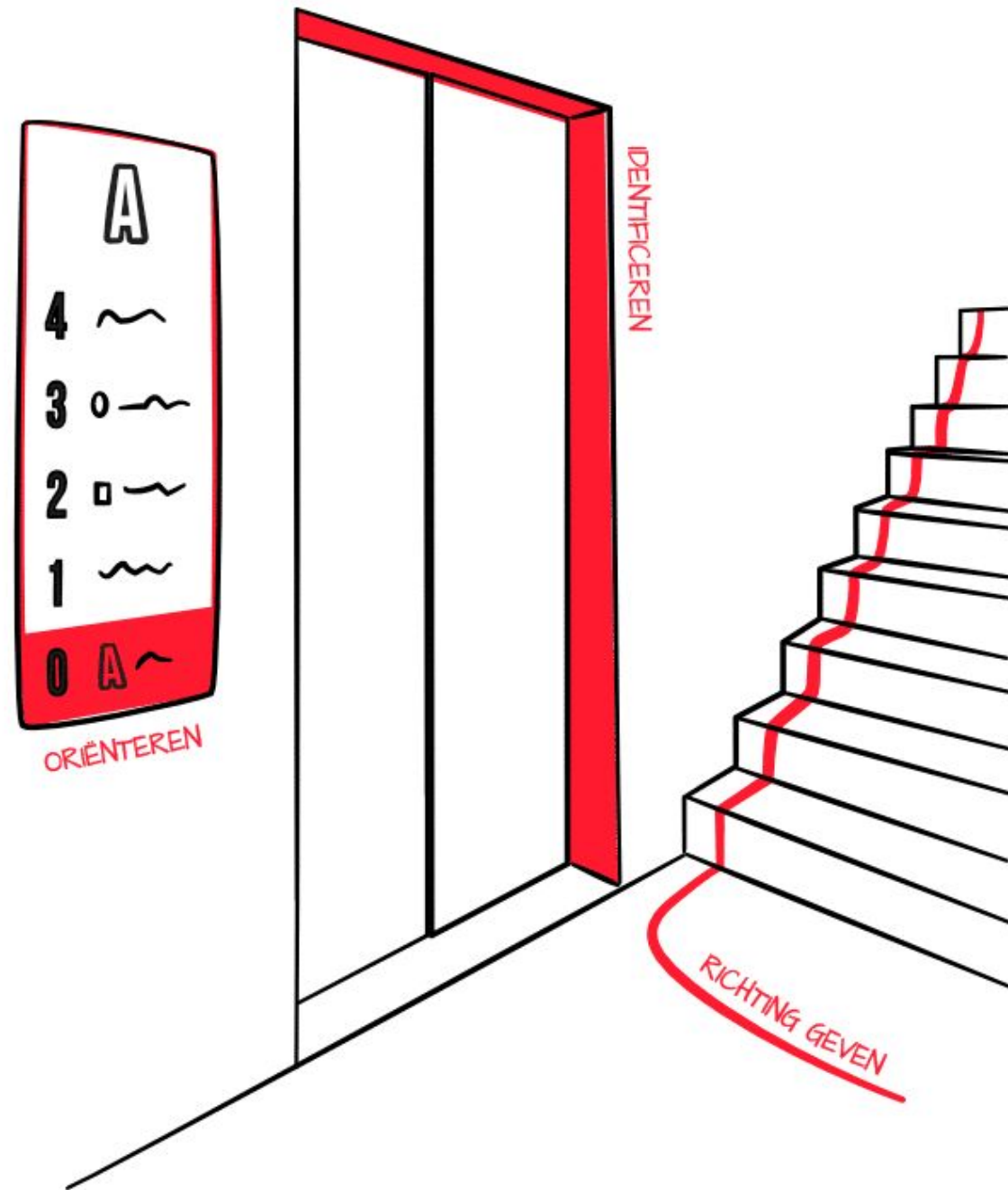


DON'T TOUCH THE ARTWORK

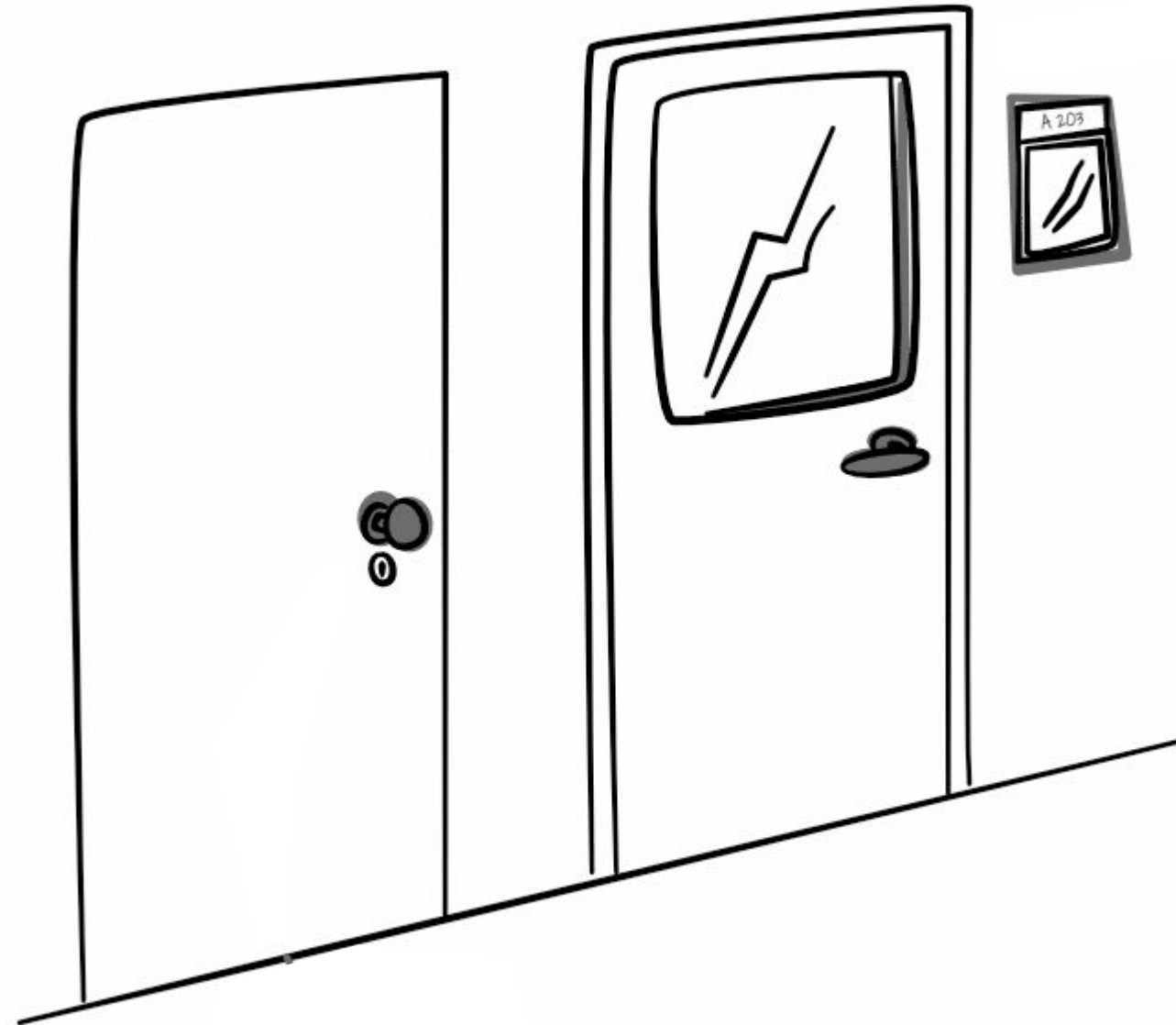
Welke informatie zie je hier?



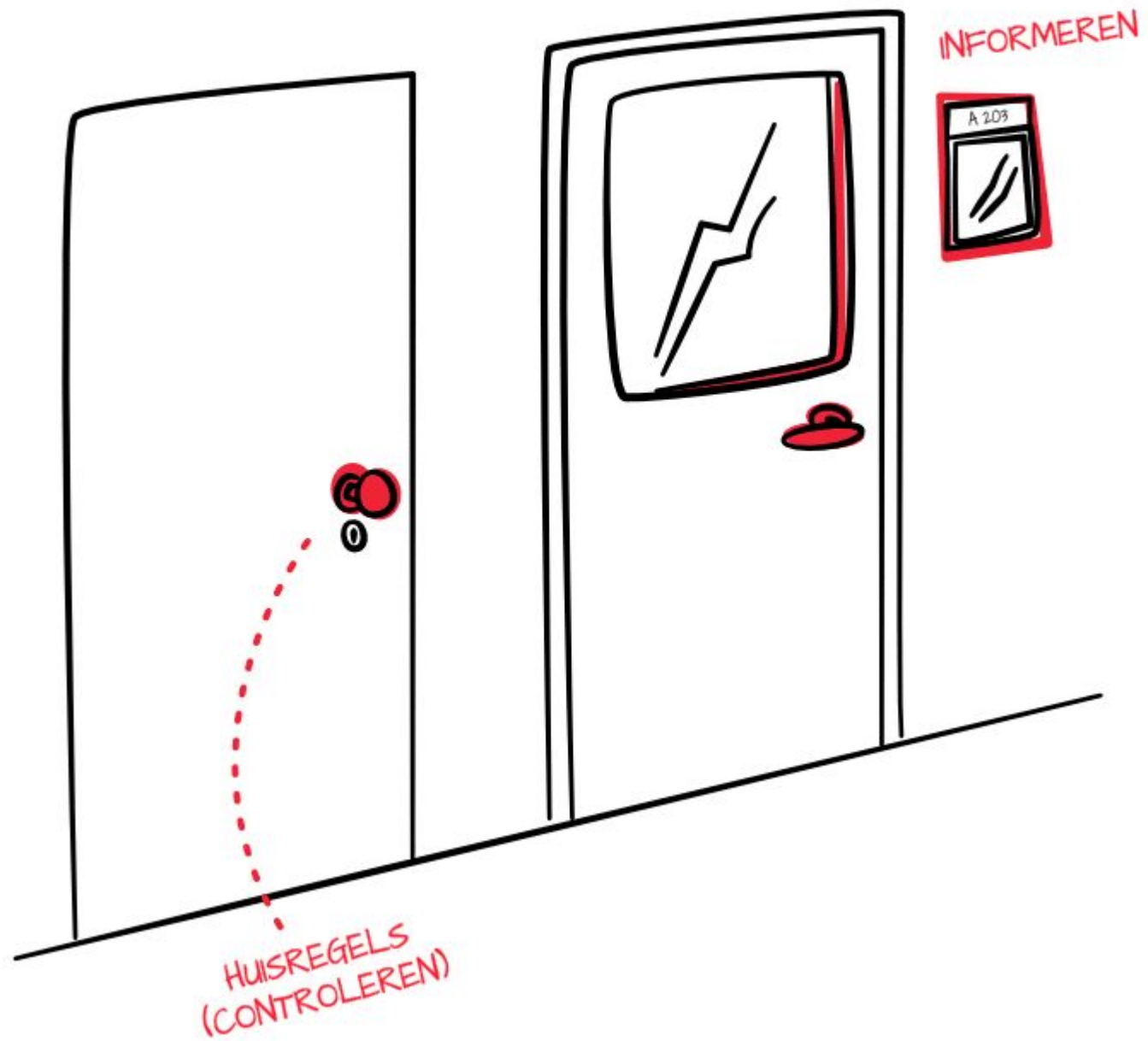
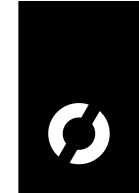
Welke informatie zie je hier?



En hier?



En hier?

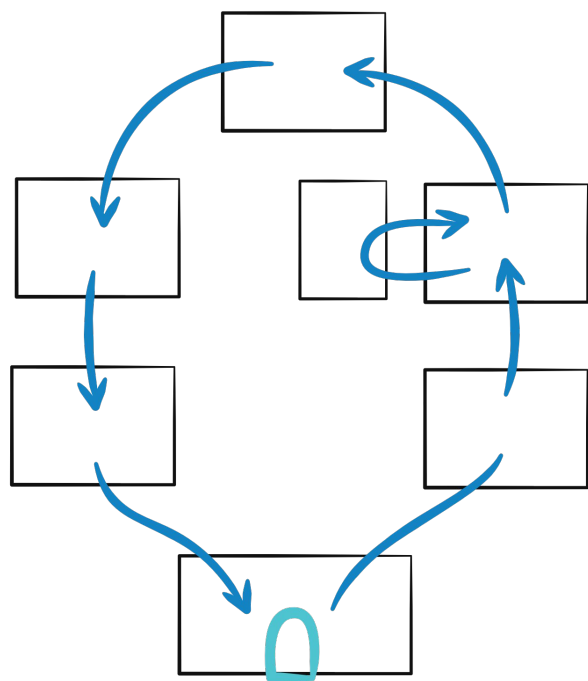




wayfinding ≠ bordjes

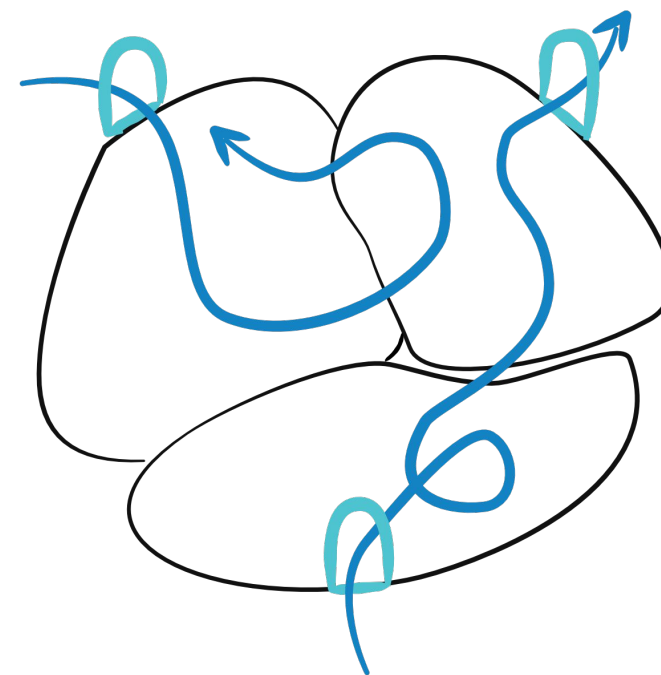


routing & leesbaarheid van de omgeving



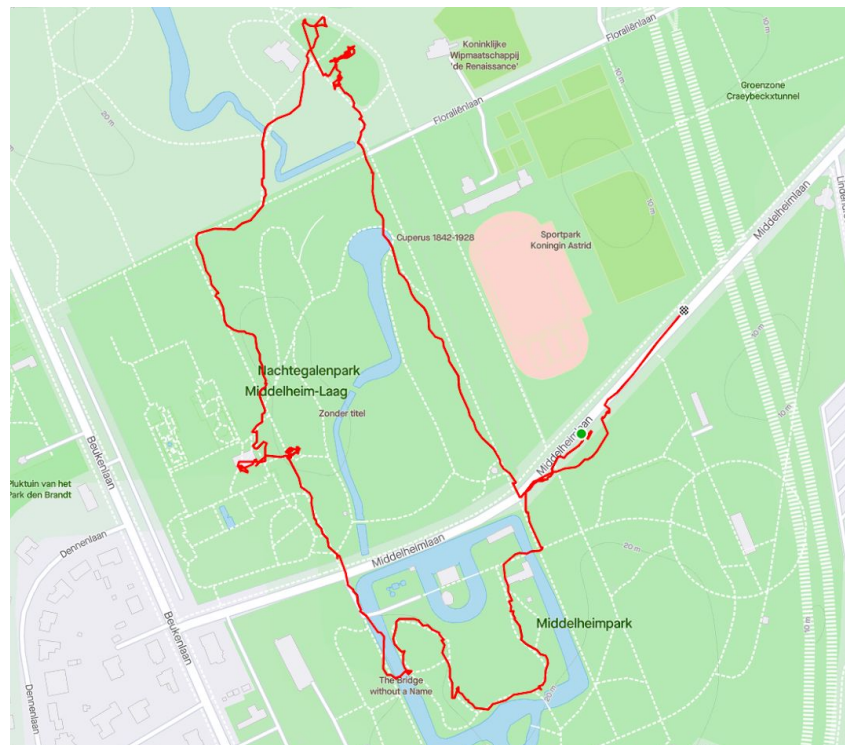
GEBOUW / MUSEUM

VS.

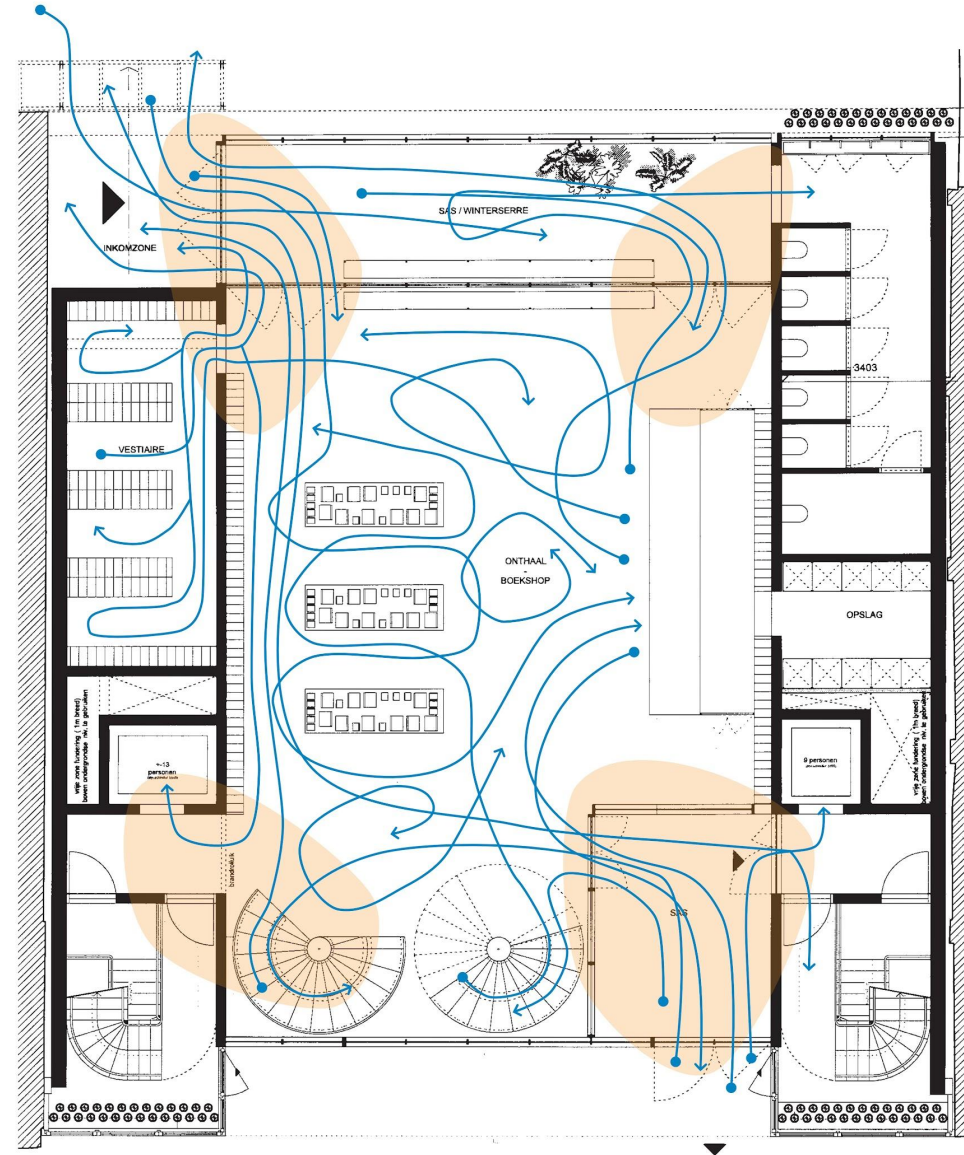


PARK

Tracking



Knooppunten in de route



Ingangen

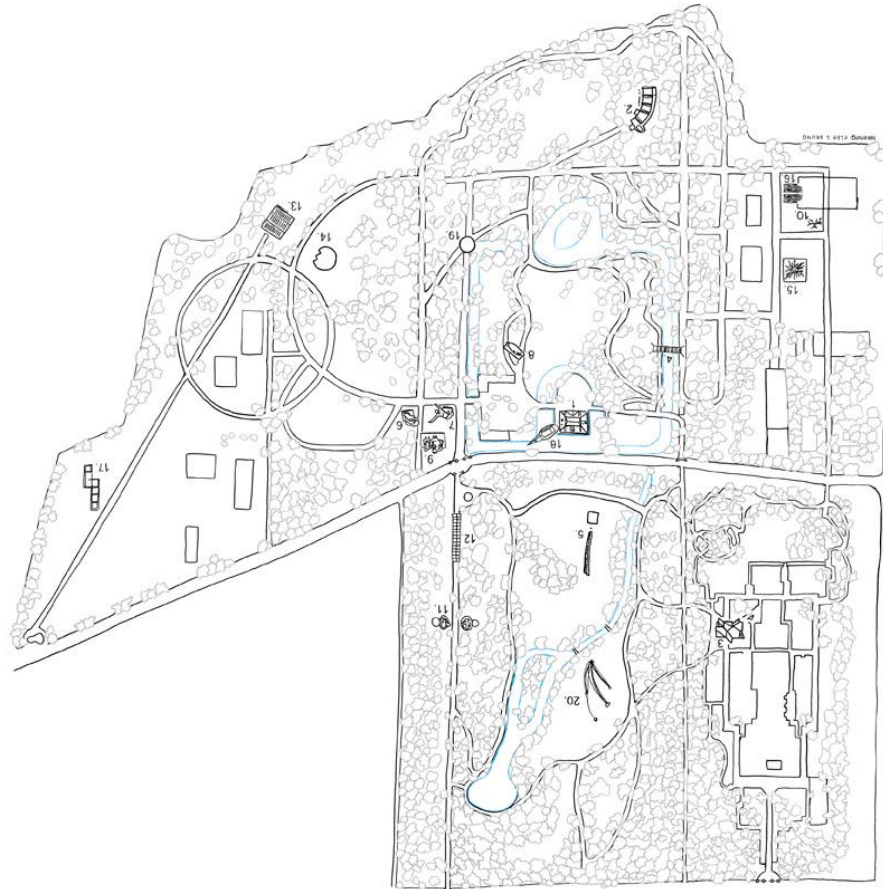




Olifantenpaadjes

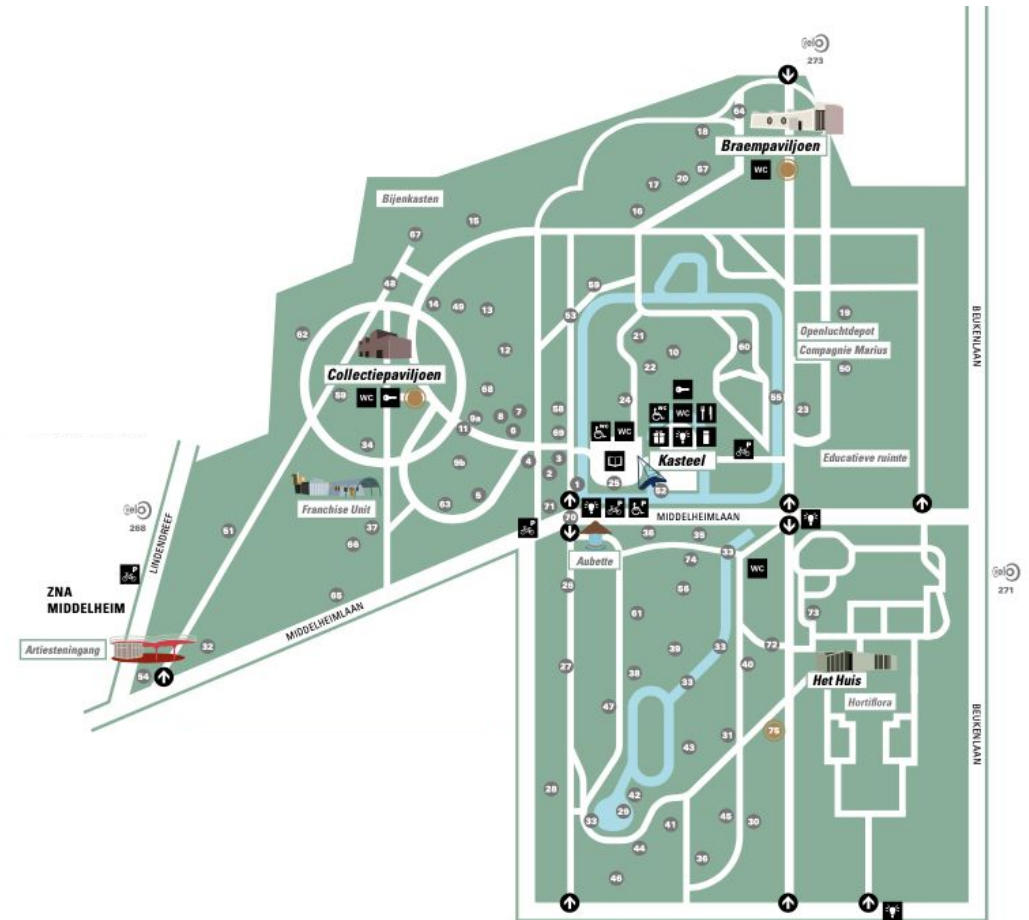


Leesbaarheid



focus op natuurlijke elementen

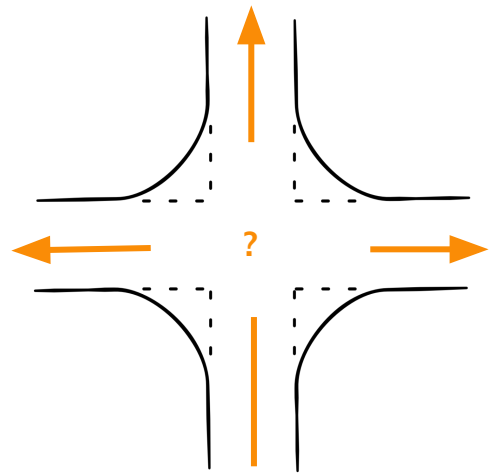
vs.



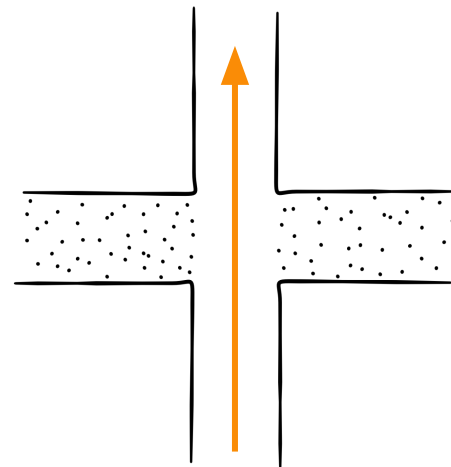
focus op architecturale/ontworpen elementen



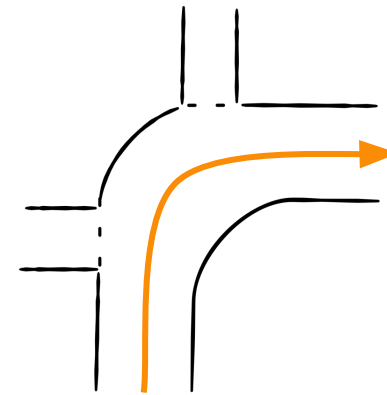
Sturing via paden



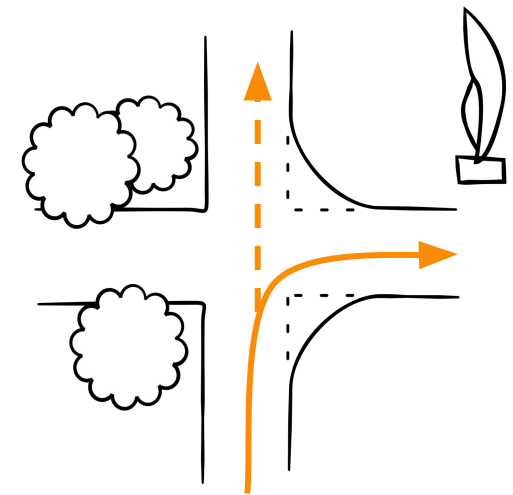
ontbrekend



materialisatie

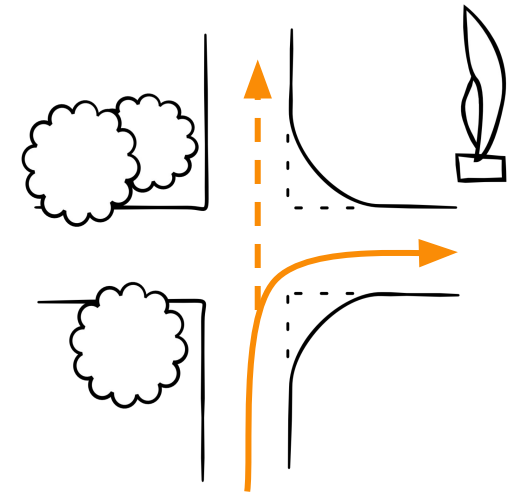
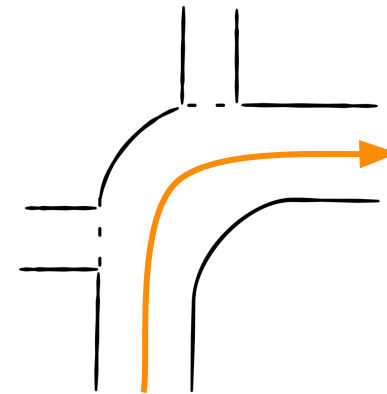
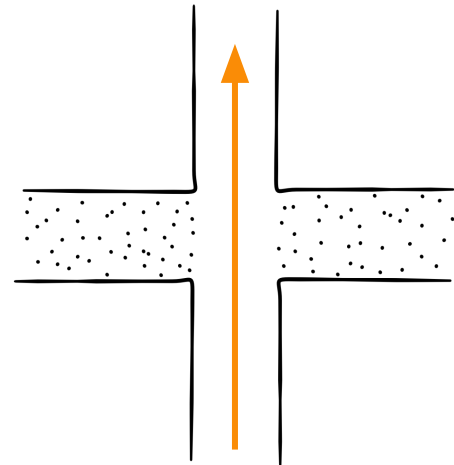
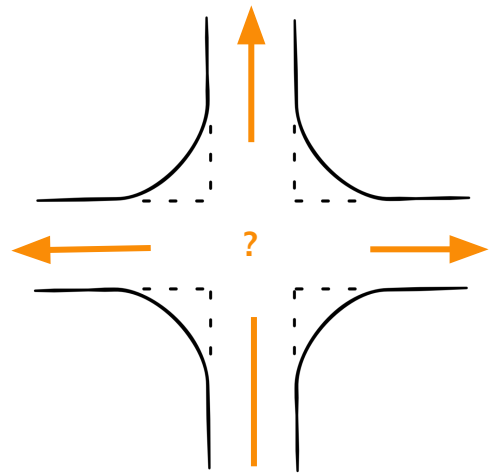


hoofd-/zijpaden



aantrekken

Sturing via paden



ontbrekend



Natuurgebieden



gebruikmaken van de natuur

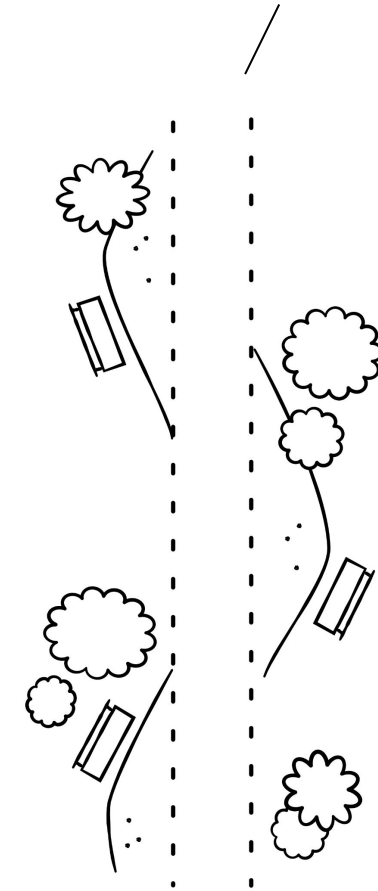


subtiliteit



beleven van de elementen

dwalen stimuleren





signalisatie & informatie

Stapsgewijs informeren



Consistentie





de gebruiker centraal

Kijk en luister naar je gebruikers







KDG CAMPUS HOBOKEN



DECATHLON

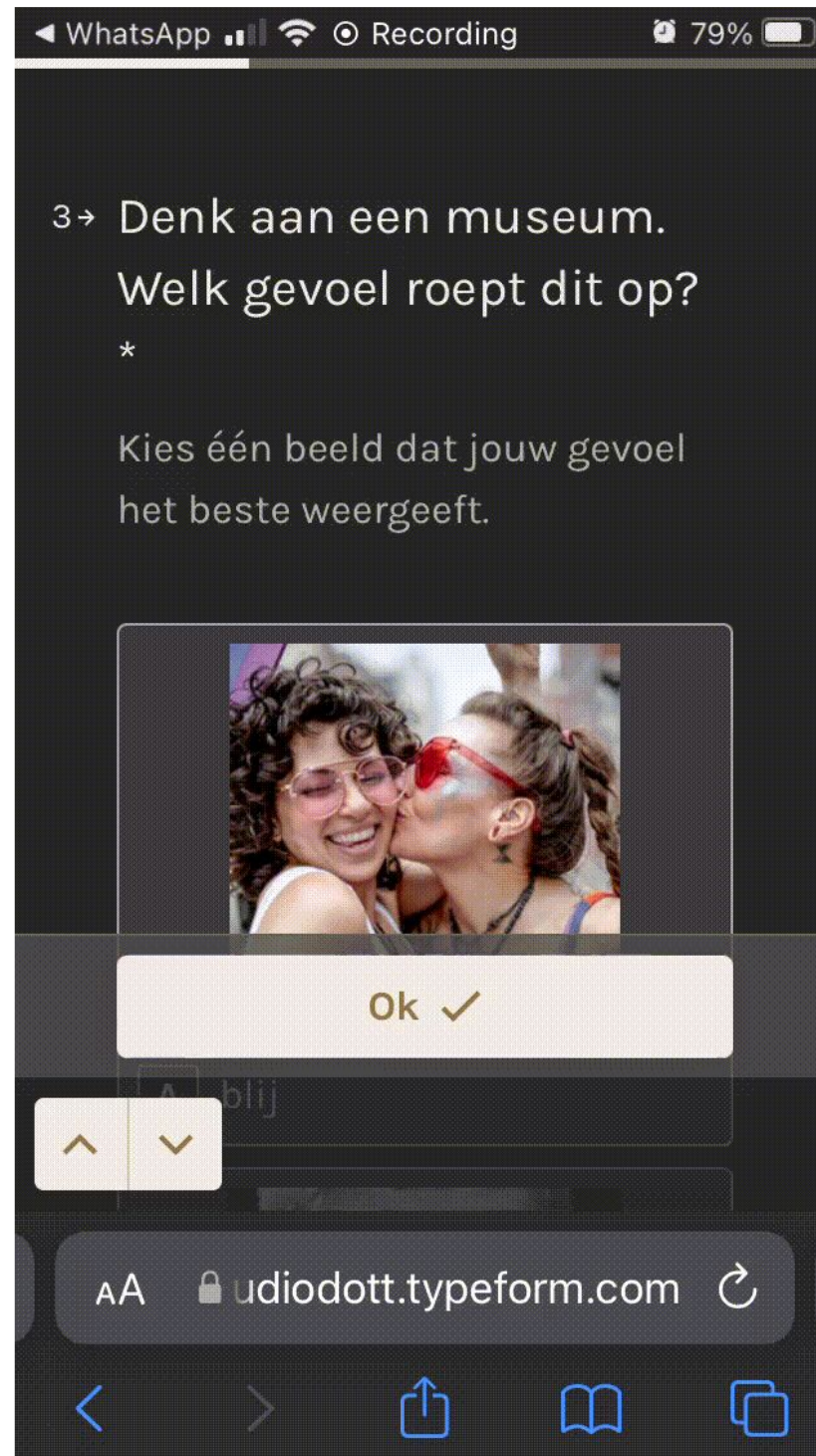


VDAB WERKWINKEL

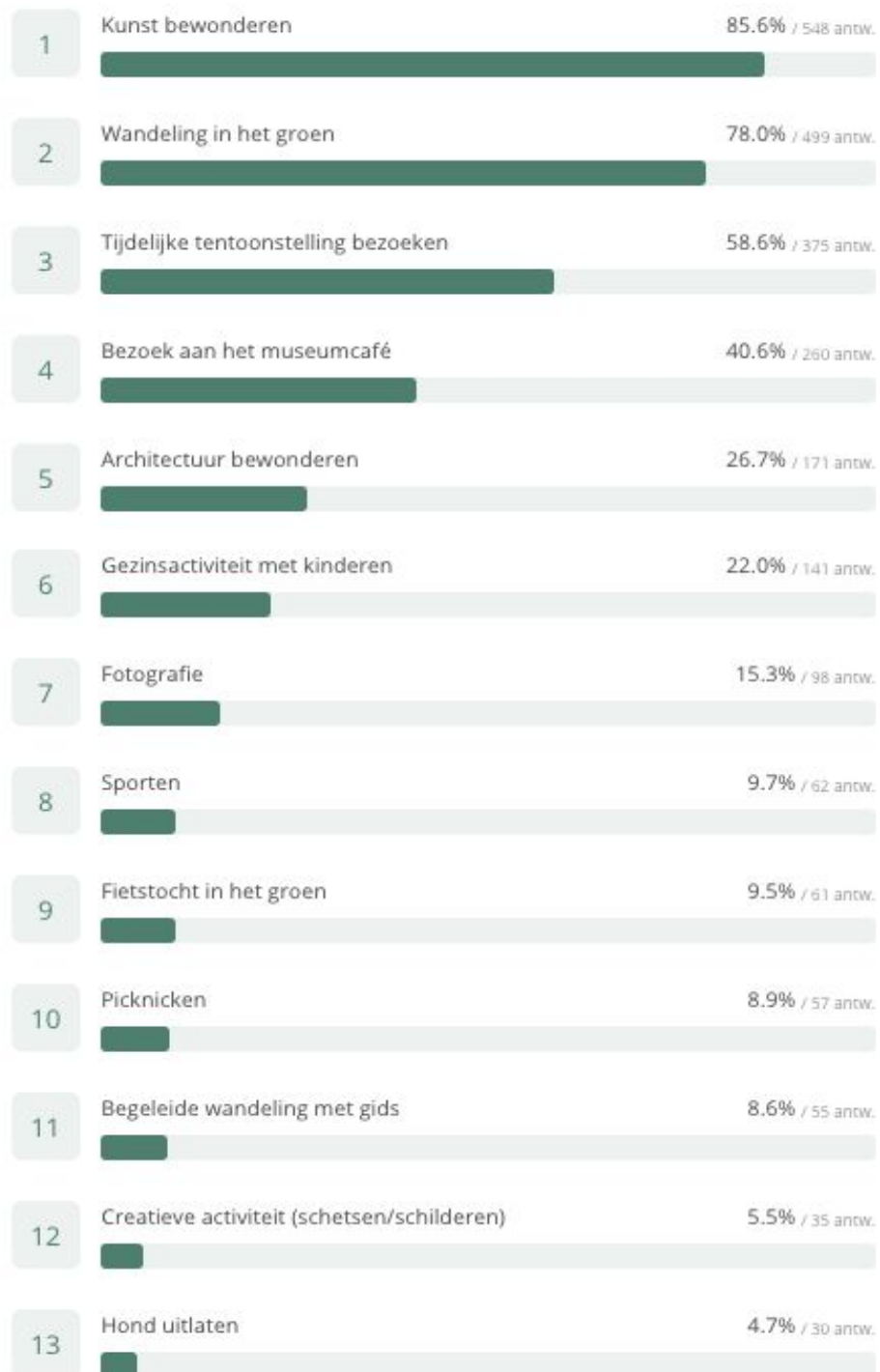


PERMEKE BIBLIOTHEEK

Online



Motivaties & behoeften



Persona's



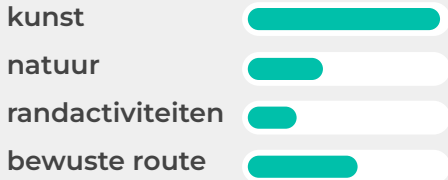


Persona's



KUNSTLIEFHEBBER

" Ik kom voor de nieuwe tentoonstelling "

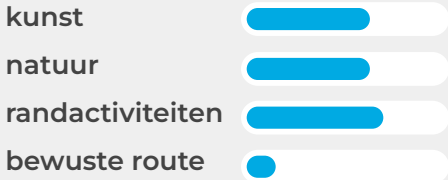


Geïnteresseerd in de kunst en het verhaal achter de kunst. Loopt door het hele park en bekijkt aandachtig de kunst en architectuur.



DE VRIENDINNEN

" Wij babbelen wat, soms over een gek werk dat we zien "

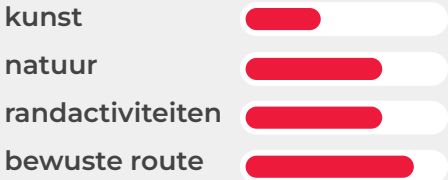


Gebruiken de kunst als aangename afwisseling om over te babbelen, en het was lang geleden dat ze nog eens in het museum kwamen.



HET GEZIN

" Eerst de ijsbeer en we eindigen met de speeltuin "

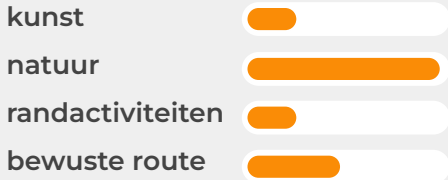


Combineren graag spelenderwijs een wandeling met cultuur, dit is een laagdrempelige manier om kinderen te laten kennismaken met kunst.



DE BUURTBEWONER

" Ik wandel hier iedere dag met mijn hond "



Komt hier bijna dagelijks, steeds een ander rondje. Soms ook om te lopen, de beelden geven een aangename afwisseling.



Profiel vs. persona

De toerist

Motief Vergelijkbaar met de **kunsliefhebber** komt de toerist voor de **museumbeleving**. Ze hebben erover gelezen of zijn doorverwezen via toeristeninformatie. Ze komen per fiets / velo / bus en hebben graag een **herkenningpunt** waaraan ze zien dat ze op de juiste plaats zijn ("hier is het!") en willen vanaf daar hun gewenste manier/route door het park leren kennen. Cfr. Persona's Falk: Experience Seeker

Routing De typische toerist heeft **beperkte tijd** (bv. in combinatie met andere plannen) en wil graag in korte tijd ondergedompeld worden in de **totaalbeleving**. De toerist start liefst bij een **infopunt** om zich te informeren over het aanbod. Toeristen zien graag de **hoogtepunten** van het park waarover ze gelezen/gehoord hebben.

Behoeften Hij wil niet het gevoel hebben dat hij **dingen gemist heeft**, tenzij hij zelf ervoor kiest om een deel over te slaan. Hij eindigt zijn bezoek bij **Mika** en/of koopt een aandenken in de **shop**.

DE TOERIST

"Let's explore Antwerp!"

kunst als motief	<div style="width: 80%; height: 10px; background-color: #0070c0; border: 1px solid #0070c0;"></div>
natuur als motief	<div style="width: 40%; height: 10px; background-color: #0070c0; border: 1px solid #0070c0;"></div>
randactiviteiten	<div style="width: 30%; height: 10px; background-color: #0070c0; border: 1px solid #0070c0;"></div>
vaste/doelgerichte route	<div style="width: 95%; height: 10px; background-color: #0070c0; border: 1px solid #0070c0;"></div>

Ze willen in beperkte tijd de "totaalbeleving" van het museum meemaken, die aansluit bij hun verwachtingen, gebaseerd op toeristeninformatie / media.



Jorge Gonzalez,
33 jr





Bril van de bezoeker

- Profiel vs. persona
- Evidence based: gebaseerd op bevraging
- In functie van beoogde toepassing
- Te gebruiken voor onderzoek: Antwoorden begrijpen en bundelen vanuit hun context
- Te gebruiken bij ontwerp: Kapstok voor toetsing van ideeën

De toerist

Motief Vergelijkbaar met de kunstliefhebber komt de toerist voor de museumbeleving. Ze hebben erover gelezen of zijn doorverwezen via toeristeninformatie. Ze komen per fiets / velo / bus en hebben graag een herkenningspunt waaraan ze zien dat ze op de juiste plaats zijn ("hier is het!") en willen vanaf daar hun gewenste manier/route door het park leren kennen. Cfr. Persona's Falk: Experience Seeker

Routing De typische toerist heeft beperkte tijd (bv. in combinatie met andere plannen) en wil graag in korte tijd ondergedompeld worden in de totaalbeleving. De toerist start liefst bij een infopunt om zich te informeren over het aanbod. Toeristen zien graag de hoogtepunten van het park waarover ze gelezen/gehoord hebben.

Behoeften Hij wil niet het gevoel hebben dat hij dingen gemist heeft, tenzij hij zelf ervoor kiest om een deel over te slaan. Hij eindigt zijn bezoek bij Mika en/of koopt een aandenken in de shop.

DE TOERIST
"Let's explore Antwerp!"

kunst als motief

natuur als motief

randactiviteiten

vaste/doelgerichte route

Ze willen in beperkte tijd de "totaalbeleving" van het museum meemaken, die aansluit bij hun verwachtingen, gebaseerd op toeristeninformatie / media.





Herman



"Het is de fysieke plek, de omkadering, die elk bezoek uniek maakt"

Leeftijd 63 jaar
Status Getrouwd
Beroep Brugpensioen

Expert **Kennis**
Catalogus **Belang van locatie**

Behoeften & doelen

- Regelmatig museumbezoeker
- Herbezoek vind hij geweldig - er is altijd iets nieuws te zien in een werk dat je al zo vaak gezien hebt
- Leest de museumgids van voor naar achter
- Volgt zijn favoriete musea via facebook om te horen over nieuwe tentoonstellingen

Drempels

- Houdt vast aan gekende, vaste waarden
- Zal nooit informatie uit zichzelf opzoeken

Tijd voor kunst / cultuur

- weinig tijd maar maakt tijd
- veel tijd maakt geen tijd
- weinig tijd komt er niet aan toe

Drijfveren

- Vaste momenten waarop hij museum bezoekt
- Vertrouwt blindelings op de curatie van zijn favoriete musea

Persoonlijke autonomie

Beïnvloed door omgeving Autonoom

Impulsen

Wordt graag verrast door het onbekende Kiest bewust voor iets gekend

Digitale vaardigheden

Digitale kennis is beperkt Digitale kennis is deel van het dagelijks leven

Financiële mogelijkheden

Eerder beperkt Zeer groot

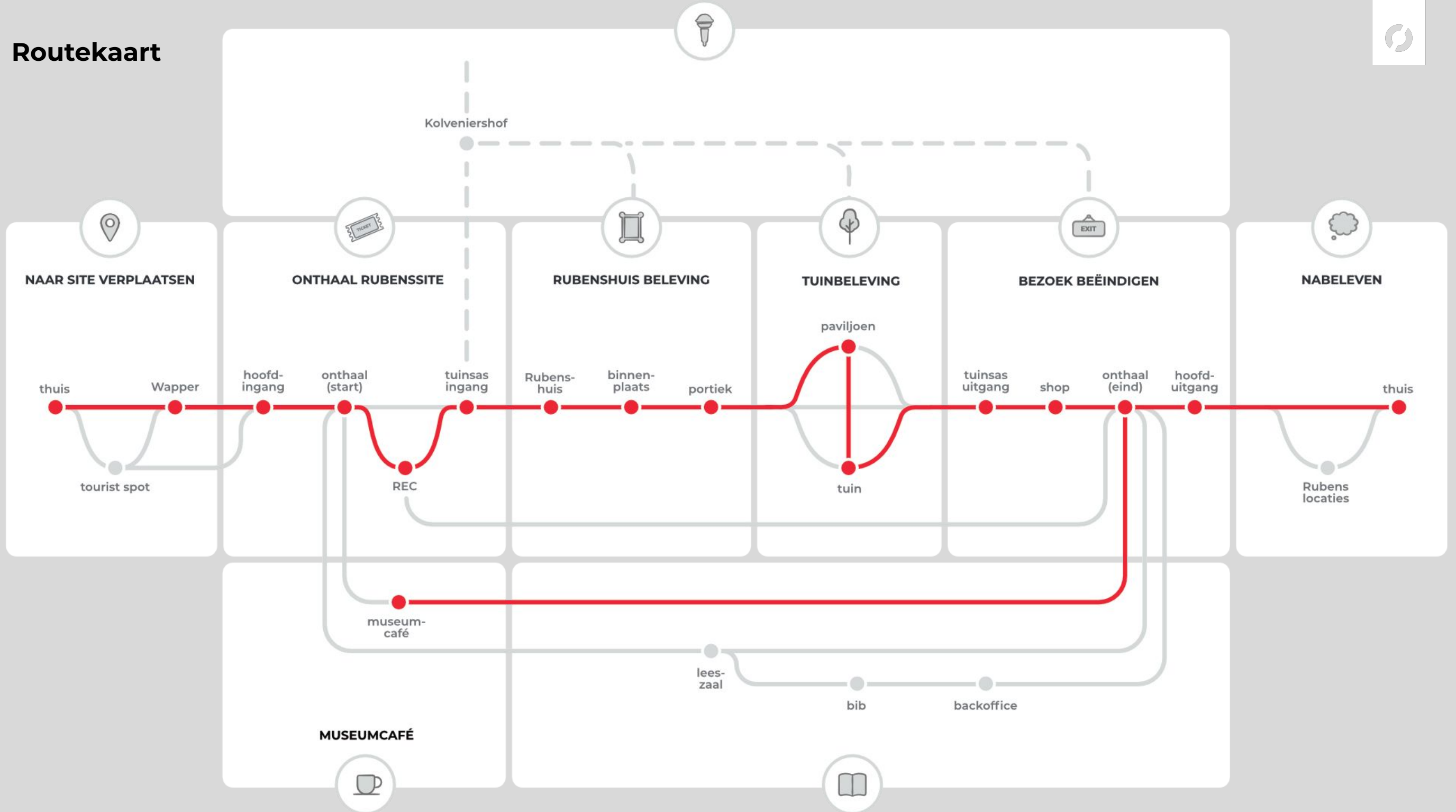
Planning & structuur

Plant alles nauwgezet Geen vaste planning

Entertainment of verdieping

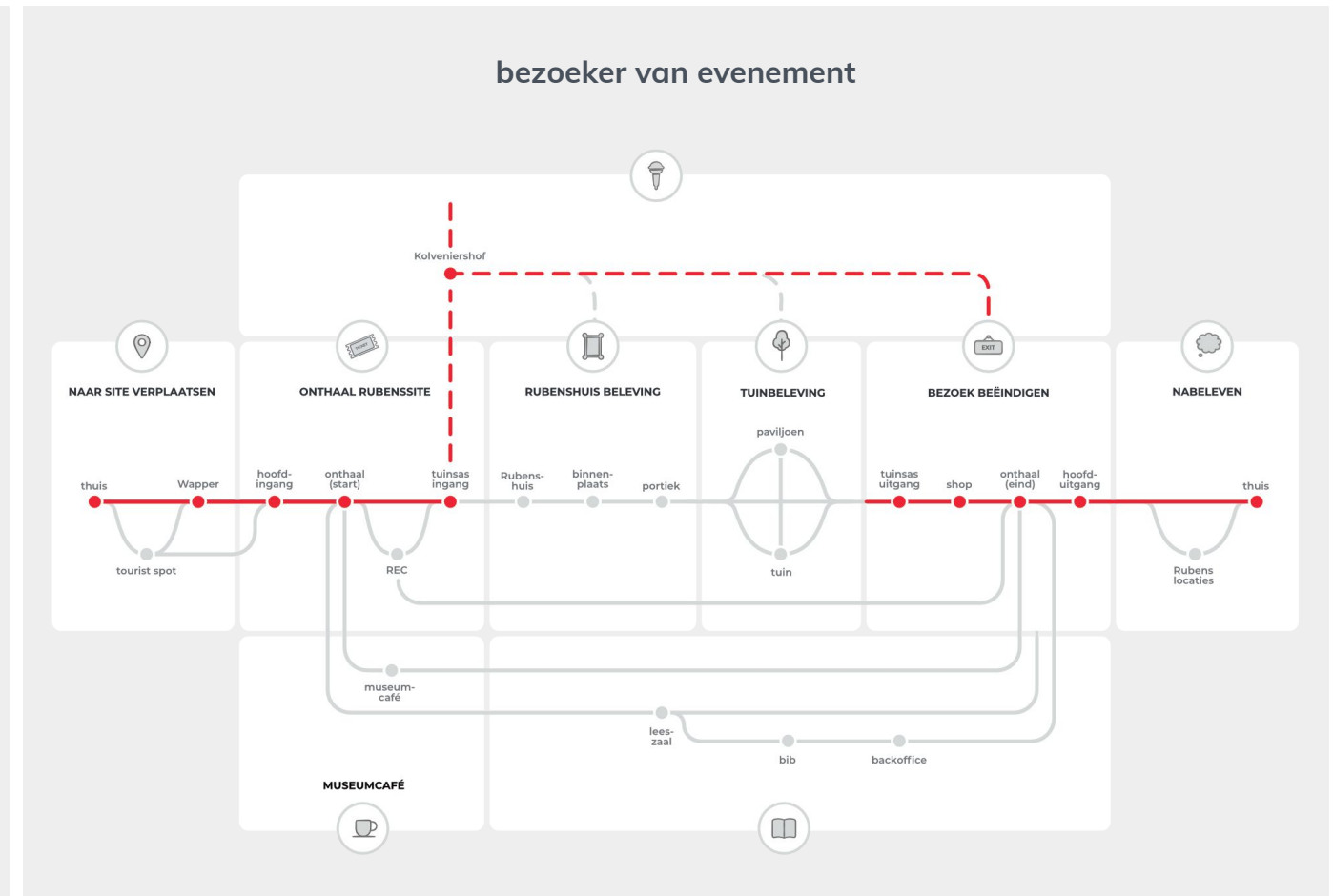
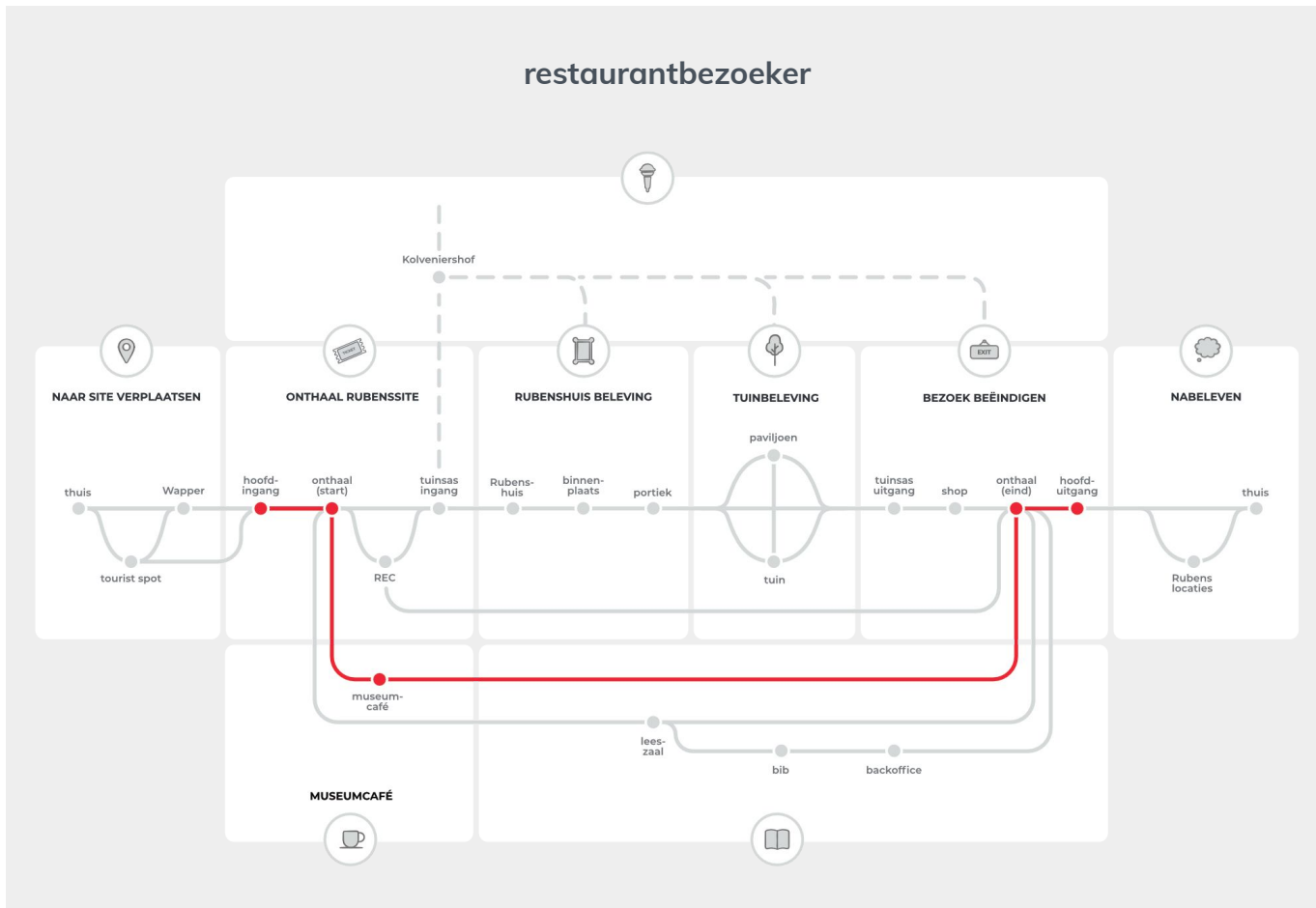
Zoekt entertainment Zoekt verdieping

Routekaart





Routes in functie van behoeften





Hoe kunnen we deze beleving beter maken?



mamavanjoana · [Volgen](#)
Middelheimmuseum

mamavanjoana Wat een verdriet ging hieraan te pas..
[@middelheimmuseum](#) waar is die prachtige bal naartoe?
We misten de grote roze bal tijdens onze wandeling gisteren 🙄

18 w.

19 vind-ik-leuks
28 MEI



Hoe kunnen we deze beleving beter maken?

op (andere)locatie kunnen kijken
naar restauratie

erover vertellen op (social)
mediakanalen

live video van
restauratiewerken

1:1 paneel met afbeelding
van het werk en uitleg
waar het nu is



een spiegel “jouw schoonheid
tijdelijk ter vervanging van ...”

felgekleurde Middelheimmuseum
pion met “ik ben snel terug”

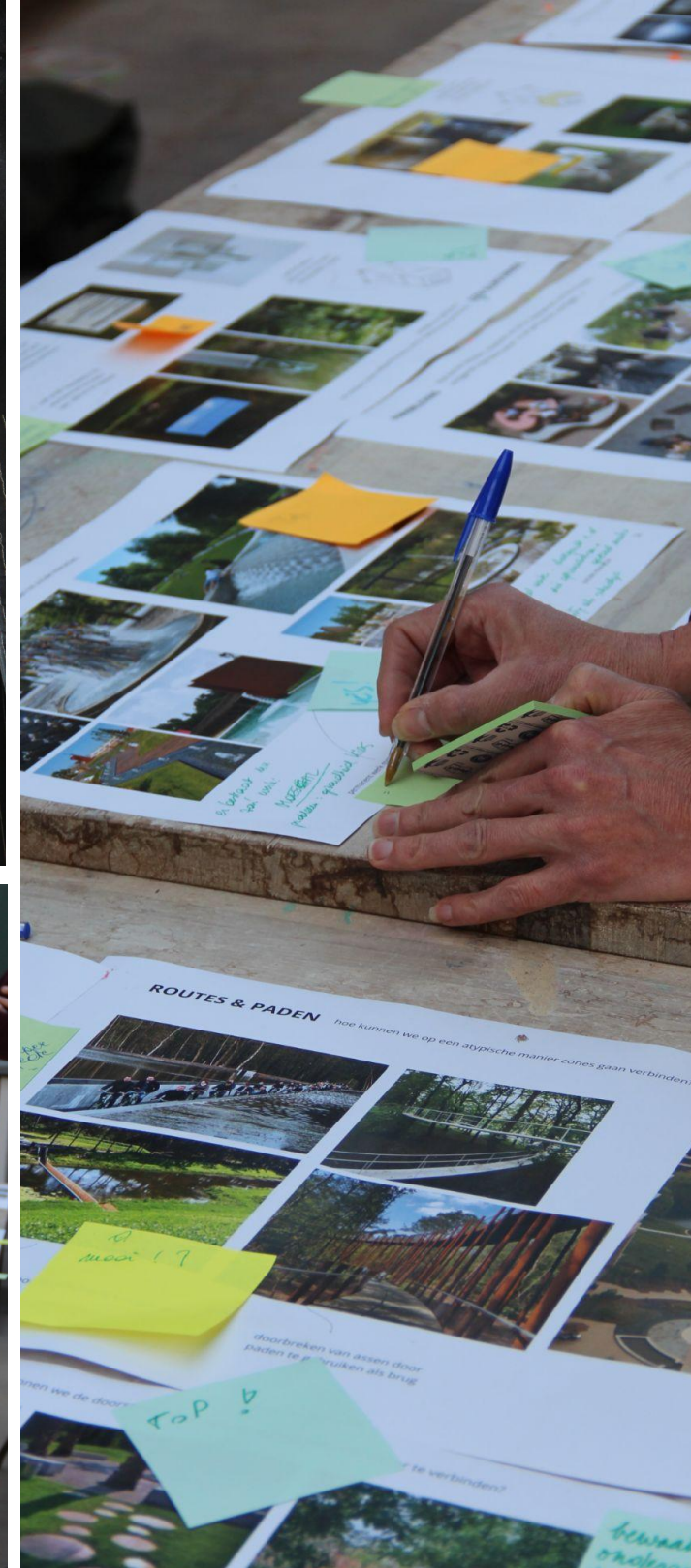
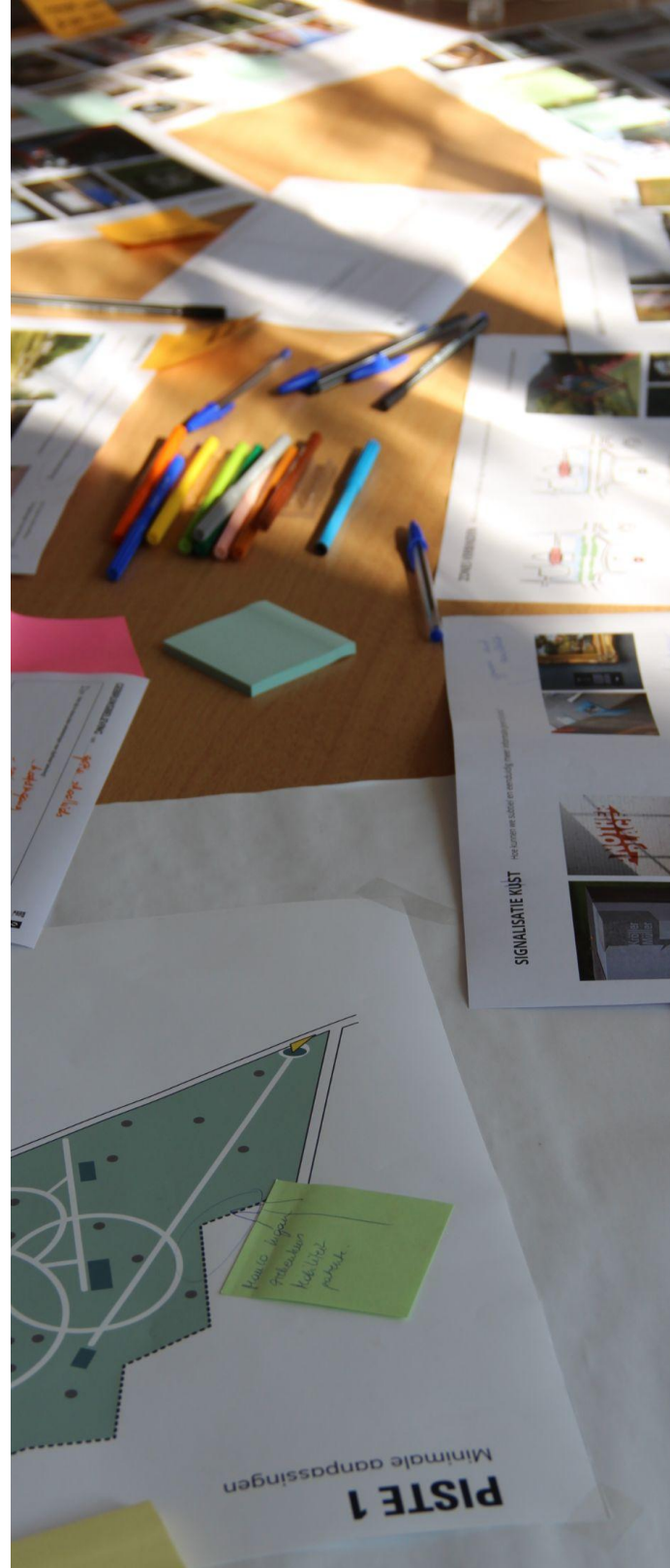
een spel van maken
“weet jij wat hier stond?”



cocreatie

Cocreatie

- ▶ diverse profielen
- ▶ zowel intern als extern
- ▶ constructieve samenwerking
- ▶ sneuelpistes
- ▶ inspiratie
- ▶ kies het juiste moment
- ▶ neem de tijd



Visie & strategie



wat de organisatie wil



Door de bril van de bezoeker **Wayfinding**

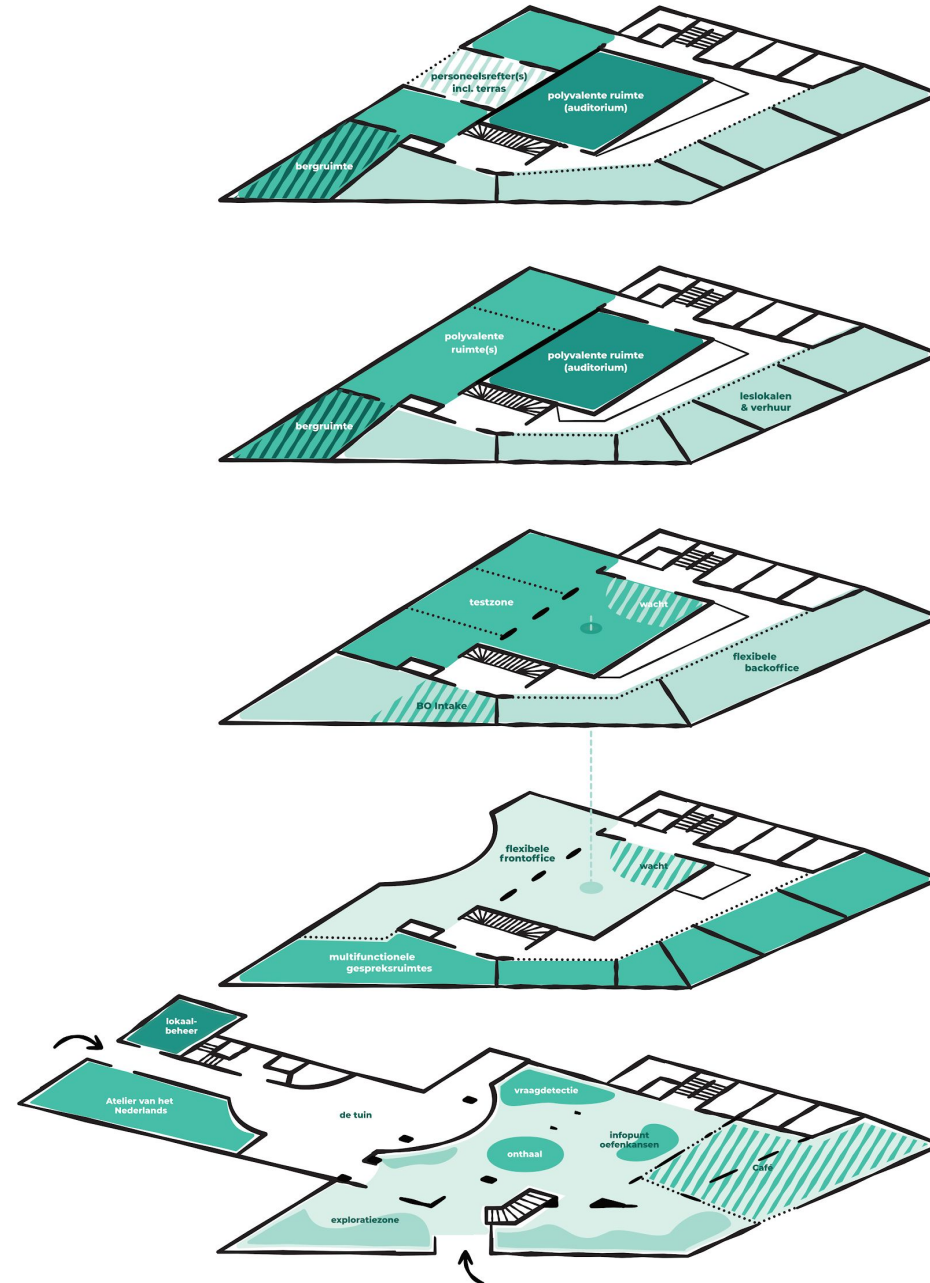
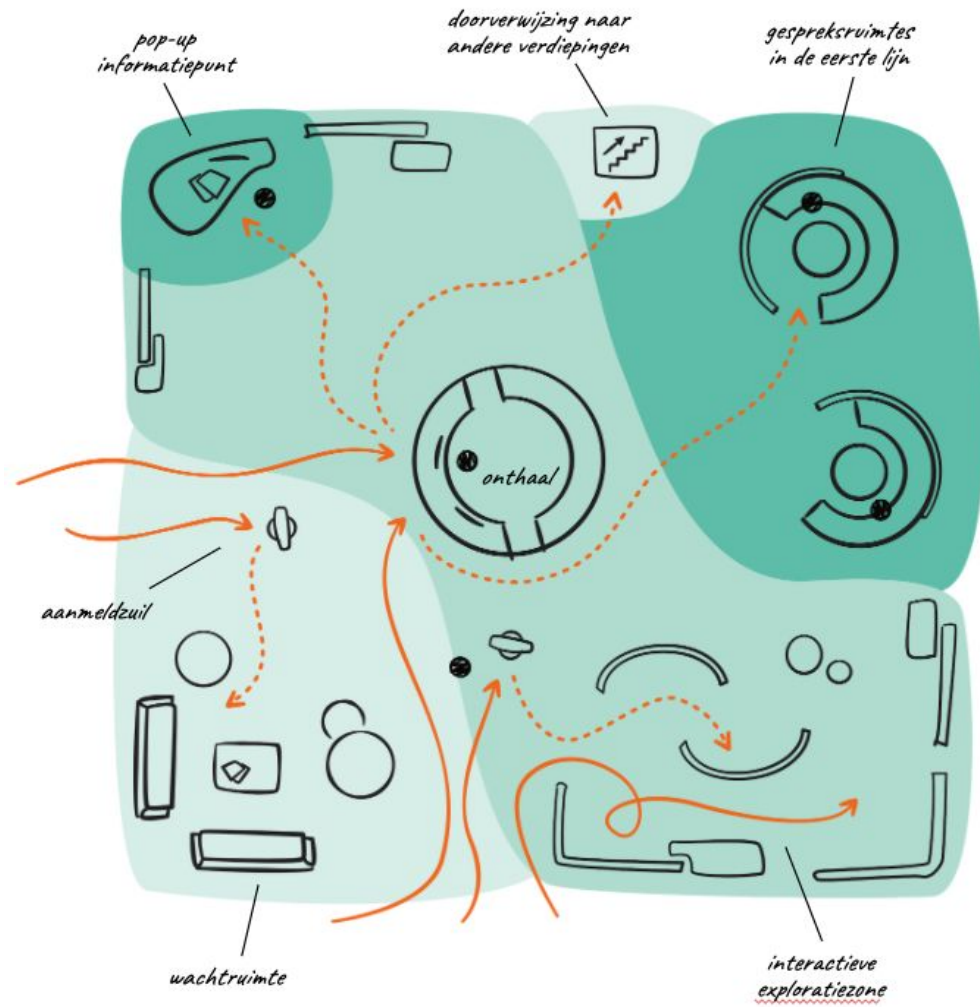


waar de bezoeker behoefte aan heeft



wayfindingvisie

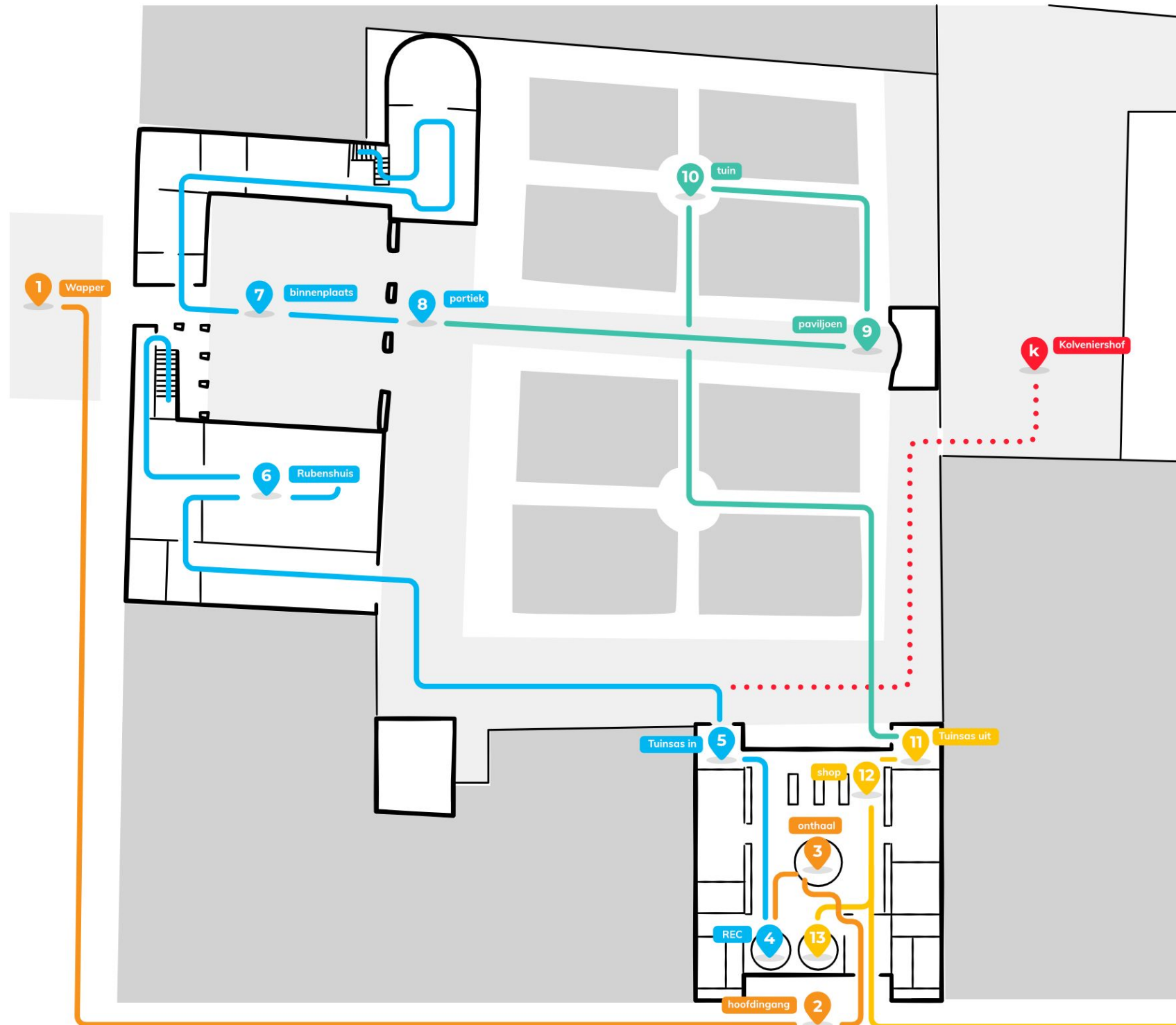
Indeling & routing





Routes

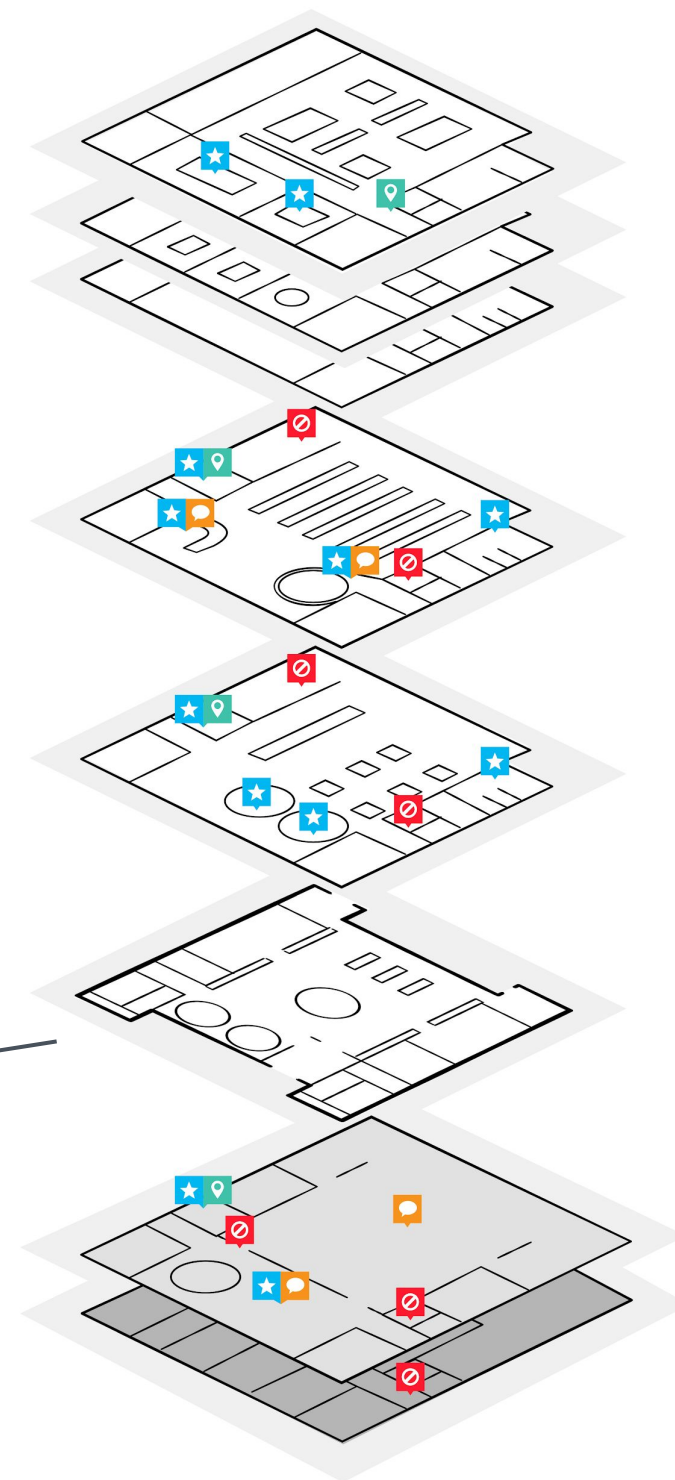
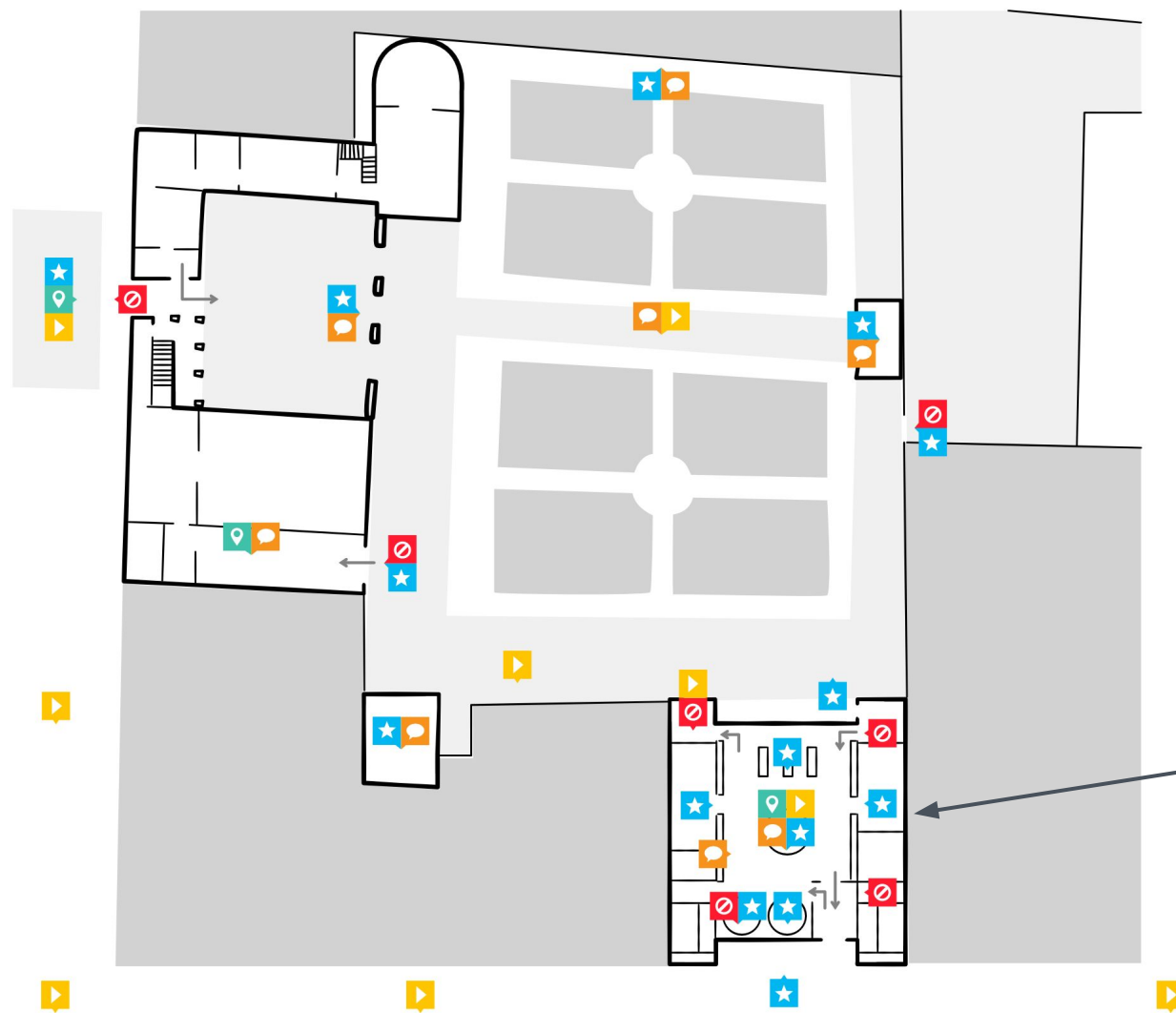
- = bezoek voorbereiden
- = dienst/museumbeleving
- = tuinbeleving
- = bezoek beëindigen





Cruciale punten

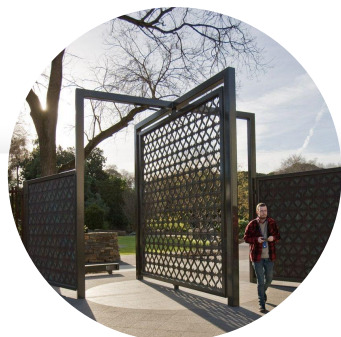
-  Identificeren
-  Oriënteren
-  Richting geven
-  Informeren & vertellen
-  Huisregels & controle





Visie op alle wayfindingaspecten

Vb. Middelheimmuseum



Bereikbaarheid en ingangen

Beter bereikbaar maken vanaf directe omgeving en ver daarbuiten



Leesbaarheid

Via ruimtelijke aanpassingen en ondersteuning ter oriëntatie



Parkbeleving

Wayshowing via natuurlijke elementen en aantrekking door gebruikersbeleving



Dienst functionaliteiten

Dienstverlening van het museum en de beleving van de kunst.



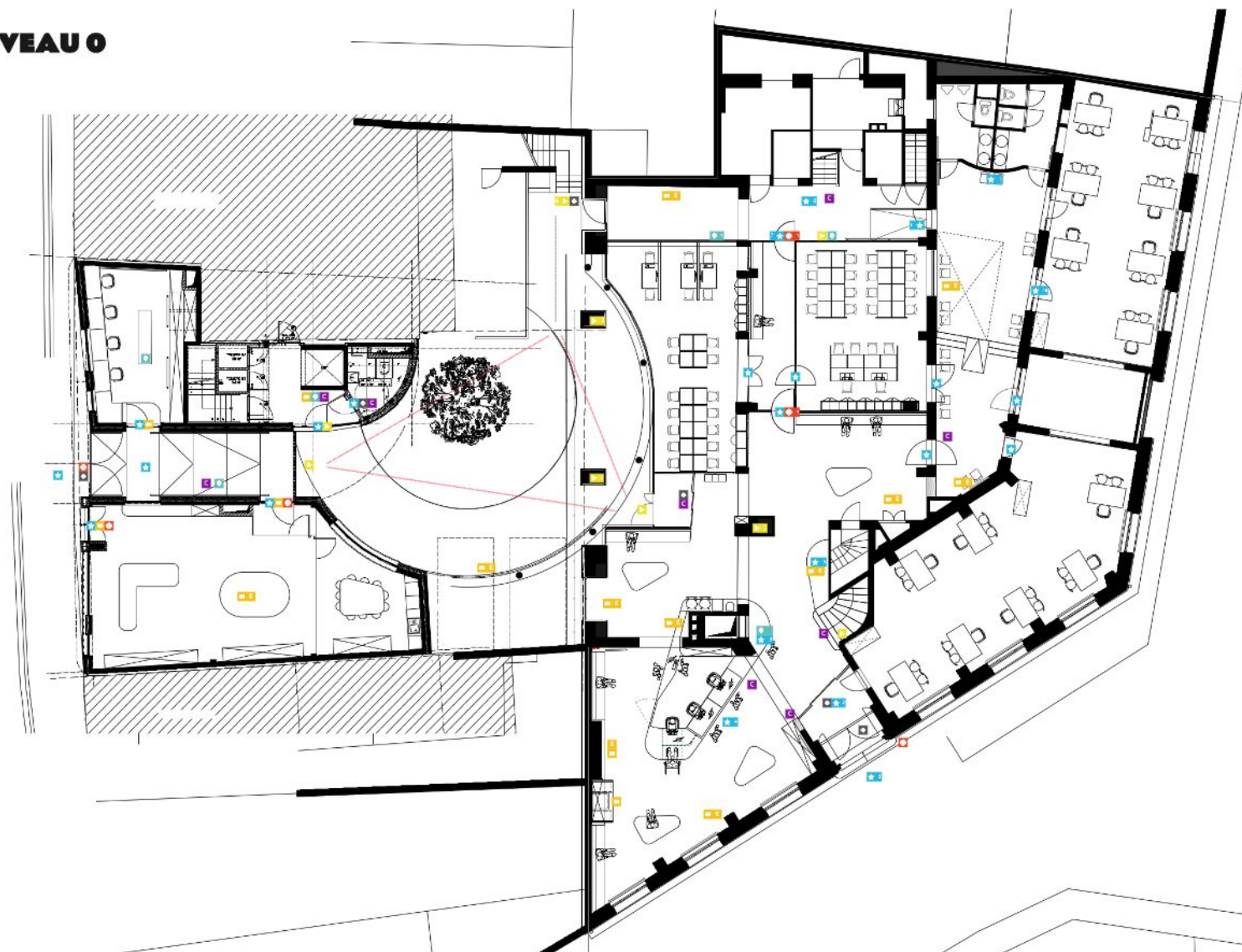
uitvoering signalisatie

Ontwerp & uitvoering



	1	2	3	4
Wachtruimte				
Toiletten				
Cafetaria				
Onthaal				
Ingang / uitgang				
Lift				
Trap				
Aula				
Leslokaal				

NIVEAU 0





Samenhang interieur & signalisatie





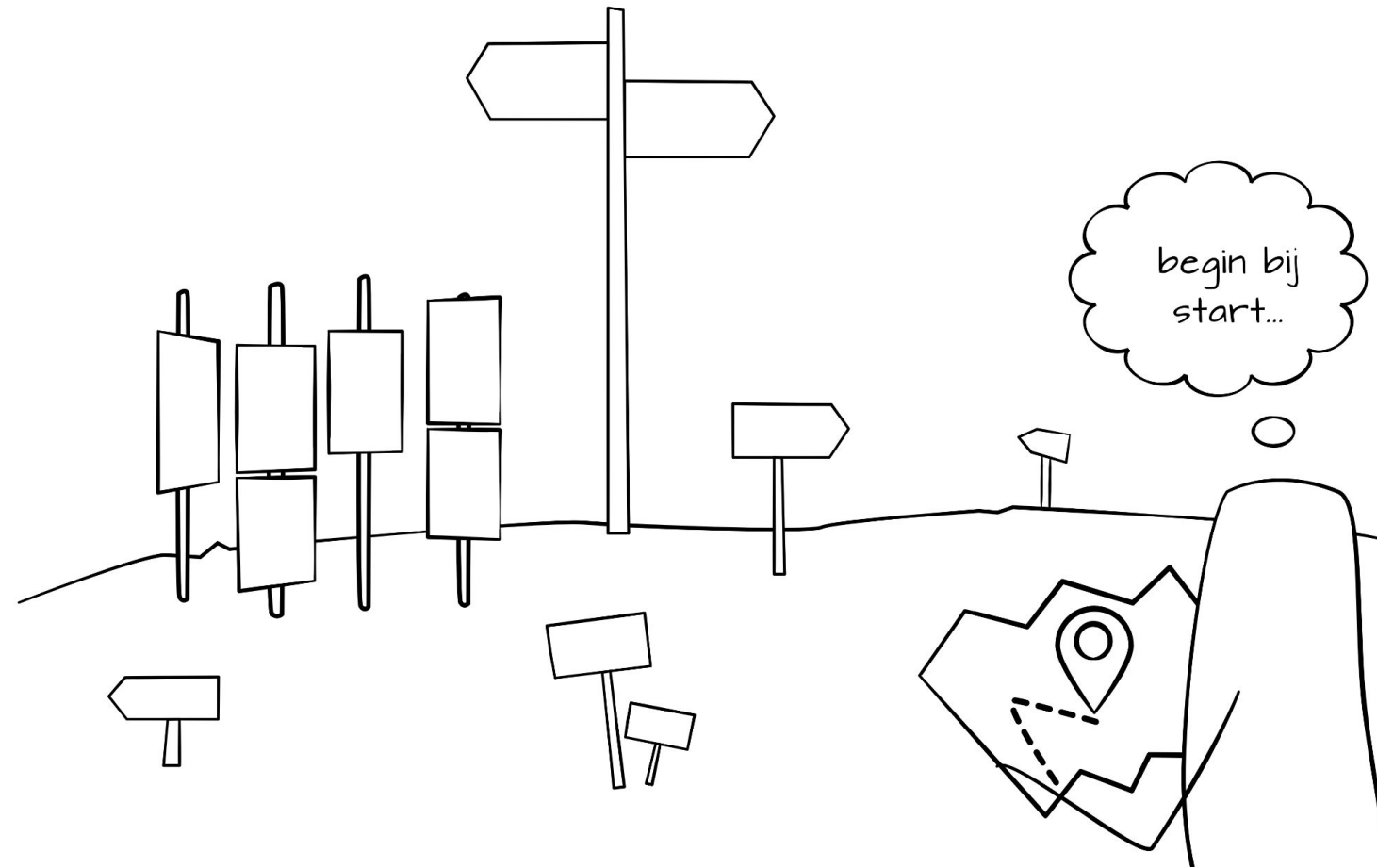


ten slotte...

**Testimonial
Middelheimmuseum**

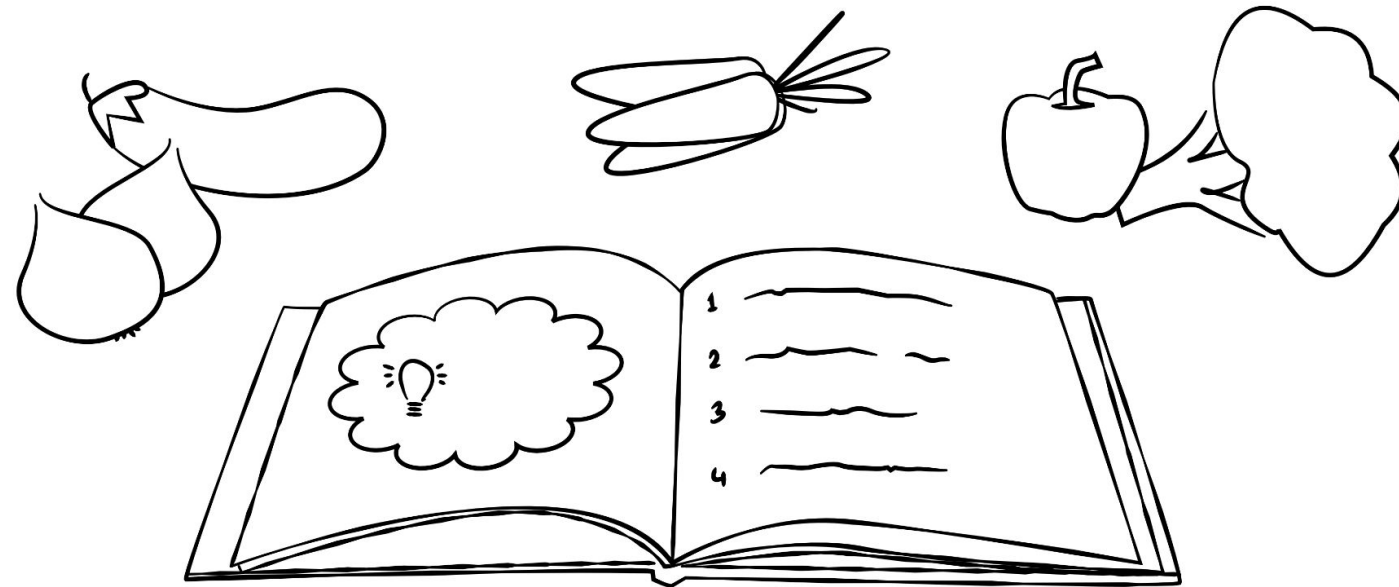


Wayfinding visie?

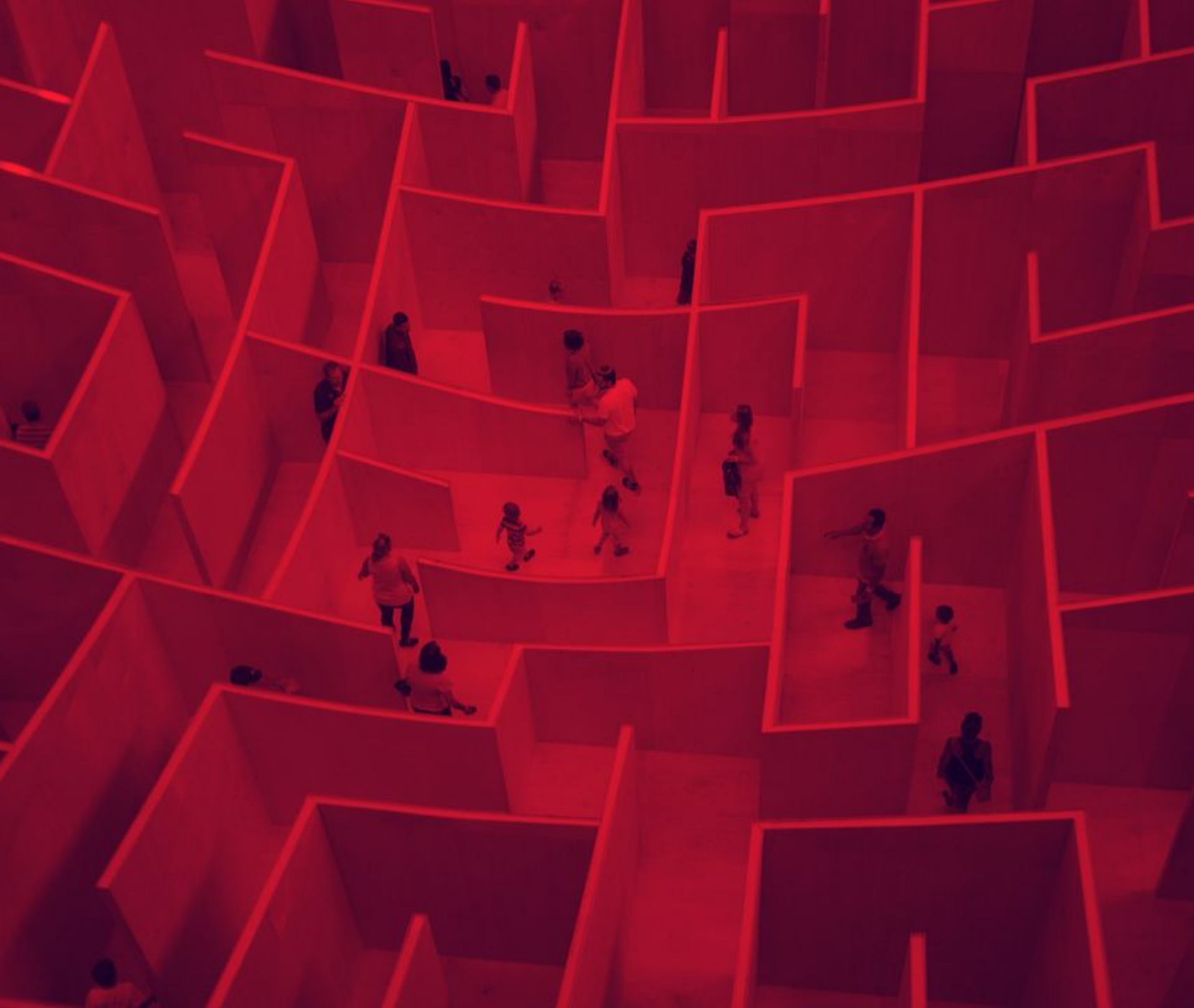


Geen uitvoeringsplan maar ...

Wayfinding visie?



een middel om te **experimenteren** en **onderbouwd**
keuzes te maken, ook in de toekomst



TOERISME
VLAANDEREN

studiodott.

suzan@studiodott.be

Boomgaardstraat 115

+32 3 232 02 63

2018 - Antwerp

info@studiodott.be

Belgium

www.studiodott.be