



أنظمة التوجيه وتصميم اللوحات الإرشادية: رحلة الزائر وعائلات اللافتات واختبار المسارات



أنظمة التوجيه وتصميم اللوحات الإرشادية: رحلة الزائر وعائلات اللافتات واختبار المسارات

مقدمة:

تحدد أنظمة التوجيه وتصميم اللوحات الإرشادية قدرة الزائر على بلوغ وجهته في الوجهات السياحية والمنشآت والمطارات والمراكز التجارية والمستشفيات والمتاحف دون أن يضطر إلى سؤال الموظفين. وتضيف مواقع كثيرة اللافتات استجابة لكل شكوى على حدة، فتتعارض الرسائل، ويتزاحم السطران العربي والإنجليزي، وتبقى نقاط القرار بلا علامات، ولا يتولى أحد تحديث المحتوى. تبني هذه الدورة من كور كونسبنت منهجا عمليا لتحليل مسارات الزوار، وتخطيط عائلة اللافتات، وتحديد محتواها ومواقعها، ثم اختبار النتيجة مع زوار حقيقيين. ويعد المشاركون خطة توجيه وجدول لافئات لوجهة دراسة حالة.

أهداف الدورة:

- تحليل طريقة بناء الزوار للخرائط الذهنية واختيارهم للمسارات باستخدام عناصر Lynch الخمسة وحصر نقاط القرار
- إعداد استراتيجية توجيه تضم خرائط الرحلة والتقسيم إلى مناطق وسجلا لتسمية الوجهات لموقع متعدد المداخل
- تحديد عائلة اللافتات وجدول محتواها بما يغطي لافتات التعريف واللافتات الاتجاهية وخرائط التوجيه واللافتات التنظيمية
- تصميم لافتات ثنائية اللغة بالعربية والإنجليزية برمز ISO 7001 المصورة مع ضبط المواقع وخطوط الرؤية وارتفاعات الحروف
- دمج التوجيه الميسر والرقمي والتفسيري ووضع قواعد الصيانة وحوكمة المحتوى
- تقييم نظام التوجيه عبر اختبار مسارات الزوار والمؤشرات وإعداد خطة توجيه وجدول لافئات

الفئة المستهدفة:

- المختصون الذين يخططون حركة الزوار واللافتات في الوجهات السياحية والمعالم والمتاحف
- مختصو المرافق والعقارات المسؤولين عن اللافتات في المراكز التجارية والمستشفيات والمطارات ومواقع الفعاليات
- المصممون الجرافيكويون ومصممو البيئة الذين يعدون تخطيطات اللافتات والخرائط ومجموعات الرموز المصورة
- مختصو الفضاءات العامة الحضرية الذين يديرون لافتات الشوارع واتجاهات المشاة
- مختصو خدمات الزوار وتجربة العملاء الذين يتلقون استفسارات الاتجاهات وملاحظات الزوار
- مختصو التجهيز والمشاريع الذين ينسقون تصنيع اللافتات وتركيبها

محاوِر الدورة:

اليوم 1: كيف يهتدي الناس الى طريقهم في الأماكن العامة

- عناصر Lynch الخمسة لصورة المدينة: المسارات والحواف والأحياء والعقد والمعالم البارزة
- الخرائط الذهنية وتمازين رسم الخرائط التخطيطية مع زوار لأول مرة
- مراحل التنقل الأربع: التعرف على المكان واختيار المسار ومتابعته وتمييز الوجهة
- مفهوم Passini للتوجيه المكاني: الإشارات الجرافيكية والبيئية والصوتية واللمسية
- قائمة تدقيق الوضع الراهن لنظام التوجيه في موقع قائم

اليوم 2: استراتيجية التوجيه وخرائط الرحلة والتقسيم الى مناطق

- خرائط الرحلة من الوصول الى الوجهة حسب فئة الزائر ونقطة الدخول
- حصر نقاط القرار وترتيب المسارات الرئيسية والفرعية
- التقسيم الى مناطق والترميز اللوني وقواعد هوية كل منطقة
- سجل تسمية الوجهات: الأسماء والترقيم وقواعد الاختصار
- موجز استراتيجية التوجيه: النطاق وأصحاب المصلحة ومبادئ التصميم

اليوم 3: عائلات اللافتات والتصميم ثنائي اللغة ومواقع التركيب

- مصفوفة عائلة اللافتات: لافتات التعريف واللافتات الاتجاهية وخرائط التوجيه واللافتات التنظيمية
- تسلسل الرسائل وجدول المحتوى لكل موقع لافتة
- الطباعة ثنائية اللغة بالعربية والإنجليزية: موازنة الخطوط والتكافؤ البصري وترتيب الأسطر
- اختيار الرموز المصورة وفق ISO 7001 رموز المعلومات العامة المسجلة
- مواقع التركيب وخطوط الرؤية ومسافة المشاهدة وحساب ارتفاع الحروف

اليوم 4: التوجيه الميسر والرقمي والتفسييري

- التوجيه الميسر للجميع: التباين اللوني والحروف البارزة وطريقة برايل والإشارات الصوتية
- خرائط التوجيه الموجهة باتجاه النظر وتصميم خرائط أنت هنا
- التوجيه الرقمي: الخرائط الداخلية وتطبيقات الجوال والأكشاك التفاعلية
- اللوحات التفسيرية ضمن عائلة اللافتات: نظرة عامة على التخطيط والأسلوب والموقع
- الصيانة وحوكمة المحتوى: سجل أصول اللافتات وطلبات التغيير ودورات التحديث

اليوم 5: اختبار المسارات مع الزوار وإعداد خطة التوجيه

- مجموعة مؤشرات التقييم: نجاح المهمة وزمن الوصول الى الوجهة وطلبات الاتجاهات من الموظفين
- بروتوكول اختبار مسارات الزوار بأسلوب التفكير بصوت مسموع وبطاقات الملاحظة
- جولة ميدانية في وجهة دراسة الحالة: تقييم نقاط القرار وفق معايير التدقيق
- بناء جدول اللافتات: رموز المواقع وأنواع اللافتات والرسائل والكميات
- عرض خطة التوجيه وجدول اللافتات ومناقشتها مع الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- تدقيق أنظمة التوجيه
- رسم خرائط رحلة الزائر
- تقسيم المواقع وتسمية الوجهات
- تحديد مواصفات عائلات اللافتات
- الطباعة ثنائية اللغة للافتات
- حساب خطوط الرؤية وارتفاع الحروف
- تصميم التوجيه الميسر للجميع
- اختبار قابلية استخدام أنظمة التوجيه

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة توجيه وجدول لافتات مبنين على وجهة دراسة حالة وراجعها الزملاء
- تقليل أسئلة الاتجاهات التي يجب عنها موظفو الصفوف الأمامية بمعالجة نقاط القرار غير المؤشرة والرسائل المتعارضة
- تزويد المصممين والمصنعين وموردي الخرائط الرقمية بموجز واضح لعائلة اللافتات وجدول محتواها
- مقارنة ممارسات اللافتات مع زملاء من المطارات والمستشفيات والمراكز التجارية والمتاحف والفضاءات العامة

الخاتمة:

يتيح نظام التوجيه الجيد للزائر أن يصل ويتعرف على المكان ويبلغ وجهته دون أن يتوقف للسؤال. تنتقل الأيام الخمسة من طريقة قراءة الناس للمكان، الى الاستراتيجية وخرائط الرحلة والتقسيم الى مناطق والتسمية، ثم الى عائلات اللافتات والتصميم ثنائي اللغة والرموز المصورة ومواقع التركيب والأحجام، وبعدها الى التوجيه الميسر والرقمي والتفسييري والحوكمة التي تحافظ على دقة اللافتات. ويختبر اليوم الأخير المسارات بأساليب اختبار مع الزوار، وينتهي بخطة توجيه وجدول لافتات لوجهة دراسة حالة.