

Direttiva Segnaletica FFS.

Agosto 2020.



Indice.

1. In generale.	3
1.1 Premessa.	3
1.2 Termini e definizioni.	3
1.3 Filosofia di orientamento dei clienti.	4
2. Basi.	5
2.1 Gerarchia.	5
2.2 Sistema.	5
2.3 Trasmissione delle informazioni.	5
2.4 Lingua.	6
3. Pittogrammi.	7
3.1 Competenze.	7
3.2 Utilizzo dei pittogrammi.	7
3.3 Sviluppo di nuovi pittogrammi.	8
4. Elementi.	10
4.1 Indicatori di direzione.	10
4.2 Conferma della destinazione.	12
4.3 Denominazioni di binari e settori.	13
4.4 Punti d'interesse (POI).	14
4.5 Mobilità combinata/trasporti pubblici.	15
4.6 Cartelli metro e denominazioni delle stazioni.	15
4.7 Frecce di direzione.	16
4.8 Tool «Editor».	16
5. Principi.	17
5.1 Iscrizione delle grandi stazioni.	17
5.2 Iscrizione delle medie e piccole stazioni.	18
5.3 Accesso alla stazione.	19
5.4 Orientamento all'interno della stazione.	20
5.5 Sottopassaggio pedonale/accesso al marciapiede.	21
5.6 Passerella/accesso al marciapiede.	22
5.7 Marciapiede.	23
5.8 Altezze di posizionamento.	26
6. Documenti di riferimento.	27

1. In generale.

1.1 Premessa.

Dal 1982 gli elementi finalizzati all'orientamento dei clienti delle FFS sono indicati con il termine generale «sistema d'informazione ai viaggiatori». Nell'orientamento dei clienti si distingue tra «tipo» (canali fisici e digitali) e «luogo» (stazioni, materiale rotabile, dispositivi mobili) di trasmissione delle informazioni. Per l'orientamento dei clienti è fondamentale trasmettere le informazioni in modo coerente attraverso i diversi canali.

1.2 Termini e definizioni.

1.2.1 Orientamento dei clienti.

Le FFS perseguono l'obiettivo di garantire il migliore orientamento possibile dei propri clienti. Per «orientamento dei clienti» le FFS intendono un sistema generale volto a fornire informazioni sul viaggio da porta a porta, ossia dal punto di partenza alla località di destinazione. Per l'orientamento dei clienti le FFS ricorrono sostanzialmente a due elementi: «informazione alla clientela» e «segnaletica».

Informazione alla clientela.

Con il termine «informazione alla clientela» le FFS indicano tutte le informazioni che riguardano l'orario e il traffico ferroviario. Il compito dell'informazione alla clientela è comunicare informazioni su partenze, arrivi, perturbazioni, ritardi e soppressioni nell'esercizio ferroviario. L'informazione alla clientela viene elaborata in funzione del momento, del luogo e della situazione e diffusa tramite diversi mezzi.

Segnaletica.

Per «segnaletica» le FFS intendono il sistema di segnalazione in vigore con scritte e simboli di colore bianco su sfondo blu. Il compito della segnaletica FFS è permettere ai viaggiatori di orientarsi all'interno della stazione e da/verso i mezzi della mobilità combinata. Il sistema di segnaletica è lo stesso per tutte le stazioni FFS.

L'informazione alla clientela e la segnaletica sono strettamente legate, sia a livello spaziale che di contenuto. I due elementi si sostengono a vicenda. Informazione alla clientela e segnaletica sono disciplinati in documenti separati. La presente direttiva riguarda la segnaletica.

1.2.2 Indirizzamento dei clienti.

In caso di evento, il personale delle FFS integra o addirittura sostituisce l'informazione alla clientela e la segnaletica. In particolare, nelle stazioni vengono predisposte «guide per la clientela» che informano e indirizzano personalmente i viaggiatori.

1. In generale.

1.2.3 Catena delle informazioni.

Per «catena delle informazioni» si intende l'insieme delle informazioni trasmesse ai clienti delle FFS lungo il viaggio. Tutti gli elementi dell'orientamento dei clienti sono coordinati tra loro e, insieme, formano un sistema globale coerente su tutti i media. L'informazione alla clientela e la segnaletica fanno parte della catena delle informazioni finalizzata a garantire l'orientamento dei clienti in stazione.

Elementi di orientamento dei clienti.

La segnaletica è un sistema composto da elementi di orientamento dei clienti (cartelli) coordinati tra loro, sia a livello spaziale che di contenuto. Consta di indicatori di direzione e cartelli di conferma della destinazione e include tutti gli elementi in stazione, dall'ingresso dell'edificio fino al marciapiede.

Organizzazione delle informazioni.

Le indicazioni sui cartelli formano un sistema d'informazione coerente in tutta la stazione. Costituiscono una sequenza logica e ininterrotta di informazioni. Le informazioni in ogni cartello vengono stabilite in funzione del posizionamento e dello spazio a disposizione. Le informazioni contenute nei cartelli e il relativo posizionamento vengono coordinati tra loro in modo tale da garantire un orientamento univoco in stazione.

1.2.4 Punti di decisione.

Gli indicatori di direzione vengono impiegati presso tutti i «punti di decisione» presenti in stazione. Questi sono luoghi in cui i viaggiatori in stazione devono optare per una direzione (destinazione). I principali punti di decisione sono ingressi/uscite, incroci e scale.

1.3 Filosofia di orientamento dei clienti.

«Tutti i sistemi di orientamento parziali formano un insieme omogeneo e coerente, che può essere facilmente e chiaramente compreso dalla clientela.»

«L'orientamento dei clienti si basa sulla trasmissione d'informazioni mirate, in funzione del momento, del luogo, del gruppo target e della situazione.»

«L'orientamento dei clienti tiene conto delle condizioni quadro legali e promuove una mobilità senza barriere con i trasporti pubblici.»

«Tutti gli elementi dell'orientamento dei clienti si inseriscono in maniera coerente nel sistema globale stazione e, oltre alle esigenze dei clienti delle FFS, tengono conto anche dell'architettura, dei valori della marca FFS e degli interessi di terzi.»

2. Basi.

2.1 Gerarchia.

Gli elementi dell'orientamento dei clienti sono organizzati in base alla seguente gerarchia:

1. Marca FFS
2. Orientamento dei clienti FFS
3. Partner di trasporto
4. Utilizzo pubblicitario da parte di terzi

Gli elementi dell'orientamento dei clienti vengono posizionati in base ai seguenti principi:

«L'orientamento dei clienti riveste un ruolo di primo piano in stazione. È prioritario rispetto alle esigenze di utilizzo pubblicitario e commerciale.»

«Per separare l'orientamento dei clienti e gli elementi pubblicitari, si ricorre al rispetto di una distanza fisica (raggio di 3-5 metri) e proporzioni adeguate.»

«La gerarchia degli elementi si riflette nell'intensità degli elementi luminosi.»

2.2 Sistema.

Nell'ambito della segnaletica, l'insieme dei possibili percorsi all'interno di una stazione forma una rete. La segnaletica costituisce un insieme di informazioni coerenti sull'intera rete. Ai fini della pianificazione della segnaletica, all'interno della rete si distingue tra percorsi primari e percorsi alternativi.

I percorsi primari permettono di collegare efficacemente le principali destinazioni di una stazione. Sono facilmente riconoscibili e rappresentano i principali assi della stazione. Costituiscono la colonna portante del sistema segnaletico; in altre parole, la segnaletica si concentra in via prioritaria sui percorsi primari. Lungo i percorsi primari vengono comunicate importanti informazioni sulle principali destinazioni. Le principali destinazioni per ordine d'importanza sono: accesso ai treni, coincidenze con i trasporti urbani, area centrale della stazione, punti d'inte-

resse/uscite. La segnaletica va adattata in funzione del flusso di viaggiatori e della frequenza di utilizzo.

«Nelle stazioni altamente frequentate, occorre limitare le informazioni all'essenziale. Più la frequenza di utilizzo è elevata, meno informazioni si possono trasmettere.»

Se i percorsi primari presentano delle barriere architettoniche, per le persone a mobilità ridotta si segnalano dei percorsi alternativi (ad es. rampe, ascensori ecc.). La segnaletica tiene conto della gerarchia stabilita all'interno della rete di percorsi. I percorsi alternativi occupano un ruolo di secondo piano nella segnaletica.

Ogni percorso comincia con un punto di partenza e termina con un punto di arrivo (destinazione). Tra i due si trovano dei punti di decisione, dove i clienti devono potersi orientare.

La segnaletica tiene conto della rete di percorsi locale e dell'architettura della rispettiva stazione. Tuttavia, i principi di base per il posizionamento e la struttura della segnaletica sono sempre gli stessi.

«La segnaletica viene impiegata a tutti i punti di decisione e d'arrivo.»

In caso di percorsi lunghi o caratteristiche architettoniche complesse, gli elementi segnaletici vengono ripetuti e posizionati a intervalli regolari lungo il percorso.

«Gli indicatori di direzione sono collocati a una distanza visibile l'uno dall'altro.»

2.3 Trasmissione delle informazioni.

Nell'ambito della segnaletica, si distingue fondamentalmente tra indicatori di direzione e conferma della destinazione.

«Orientamento e conferma della destinazione formano un tutt'uno. Ogni indicatore di direzione è corredato, alla fine del percorso, da un cartello di conferma della destinazione.»

2. Basi.

Al fine di garantire una segnaletica efficace, occorre rispettare il seguente principio:

«Segnalare tutto il necessario, ma il meno possibile.»

Questo principio vale sia per il numero di cartelli che per le informazioni contenute. La trasmissione delle informazioni avviene secondo il principio:

«Pittogrammi anziché testi.»

Al fine di trasmettere informazioni chiare e comprensibili a tutti, la segnaletica si avvale principalmente di pittogrammi. Il testo viene impiegato solo per segnalare l'accesso alla mobilità combinata, le uscite e le destinazioni turistiche (punti d'interesse).

«La segnaletica è univoca.»

Le destinazioni segnalate in stazione devono essere presentate in maniera univoca. Presso un punto di decisione, viene indicata una sola direzione per ogni destinazione. Per promuovere la chiarezza, le informazioni sui cartelli compaiono sempre nello stesso ordine.

Quest'ultimo è predefinito e rispetta il seguente principio:

«Dal generale al particolare.»

Questo principio vale per il raggruppamento delle informazioni sia tra più cartelli che all'interno dello stesso cartello. Le destinazioni che non si trovano nelle immediate vicinanze devono essere raggruppate e segnalate come «destinazioni lontane» tramite un pittogramma unico. In caso di destinazioni vicine, occorre segnalare i singoli servizi e funzioni in maniera dettagliata. Ciò vale soprattutto per l'area centrale della stazione (pittogramma «informazioni»), l'accesso ai treni e alla mobilità combinata.



Es. di destinazione lontana (area centrale della stazione).



Esempio di segnalazione differenziata (servizi e funzioni).



Es. di destinazione lontana (accesso ai treni).



Esempio di segnalazione differenziata (accesso ai marciapiedi).



Es. di destinazione lontana (trasporti urbani).



Esempio di segnalazione differenziata (trasporti urbani).

2.4 Lingua.

Di norma, nella segnaletica le informazioni vengono trasmesse in una sola lingua. La scelta della lingua si orienta alla lingua nazionale locale della stazione. Nelle stazioni bilingui, le indicazioni di binari e settori e i pittogrammi con integrazioni di testo vengono usati alternativamente nelle due lingue (Elenco DiDok link nell'allegato).

3. Pittogrammi.

3.1 Competenze.

La segnaletica è di proprietà di Gestione della marca ed è coordinata a livello interdivisionale. I nuovi pittogrammi vengono creati e realizzati in stretta collaborazione con Gestione della marca e con la gestione specialistica Segnaletica di Infrastruttura.

- **Gestione della marca (MF):** titolare degli elementi grafici della segnaletica e delle basi.
- **Gestione specialistica Segnaletica (I-NAT-MHF-TAMM-EPK):** concezione e sviluppo della segnaletica.

3.2 Utilizzo dei pittogrammi.

La segnaletica delle FFS, vale a dire i pittogrammi bianchi e blu, viene utilizzata per orientarsi all'interno delle stazioni e nei treni delle imprese di trasporto svizzere. Gli stessi pittogrammi sono impiegati anche sui canali digitali delle FFS e di altre ITF. Si veda in merito anche la raccomandazione V580 (link nell'allegato).

Le interfacce con altre rappresentazioni grafiche come icone o loghi sono definite nella direttiva Logo, icona e simili (link nell'allegato).

Non è sempre facile tracciare un netto confine tra fisico e digitale, aspetto al quale viene tuttavia prestata grande attenzione. In linea di massima si applicano le seguenti regole.

Pittogrammi con bordo bianco.



- Impiego soprattutto fisico su indicatori di direzione e conferme della destinazione (cartelli, adesivi, stampe).
- Sempre, quando un pittogramma è su sfondo blu.
- I pittogrammi con bordo vengono impiegati nell'editor della segnaletica (link nell'allegato).

Pittogrammi senza bordo bianco.



- Impiego soprattutto su canali digitali (app FFS, ffs.ch) e su cartine e materiale pianificato delle FFS.
- I pittogrammi senza bordo sono reperibili su digital.sbb.ch (link nell'allegato).

3.3 Sviluppo di nuovi pittogrammi.

3.3.1 Processo di sviluppo di nuovi pittogrammi.

I pittogrammi bianchi e blu godono di ampia notorietà sia tra i cittadini svizzeri che a livello internazionale, grazie alla semplicità grafica e alla continuità del sistema. I clienti hanno «appreso» la lingua della segnaletica FFS per via della sua diffusione in tutta la Svizzera e della sua tradizione quarantennale.

Ogni nuovo pittogramma deve essere «appreso» ex novo attraverso la diffusione e con il tempo. Considerati questi fattori, prima di iniziare il processo di sviluppo di un nuovo pittogramma il richiedente deve attestare l'esistenza dei seguenti requisiti. Qualora si dovesse impostare una ricerca di mercato per verificare questi aspetti, Gestione della marca e la gestione specialistica Segnaletica dovranno essere presenti al lancio della ricerca di mercato.

- **Benefici per i clienti:** il pittogramma deve offrire un valore aggiunto dimostrabile al maggior numero di clienti possibile.
- **Rilevanza:** il pittogramma deve essere cercato da un gran numero di clienti pratici del posto e del sistema (destinazioni per la continuazione del viaggio o informazioni locali per i turisti) oppure deve avere una rilevanza elevata e un'urgenza temporale per pochi clienti (ad es. WC).
- **Necessità:** l'impiego deve essere pianificato per gran parte delle stazioni e/o gran parte delle grandi stazioni.
- **Prolungamento della durata:** il sistema della segnaletica è concepito per il lungo termine. Un pittogramma nuovo deve essere appreso dal cliente nel lungo termine. Per questo motivo occorre attestare un impiego possibilmente esteso a tutto il territorio svizzero.
- **I costi:** lo sviluppo e l'integrazione di un nuovo pittogramma nel sistema della segnaletica sono dispendiosi in termini di costi. Il finanziamento deve essere attestato.

3.3.2 Timeline.

Alla luce delle precedenti attestazioni Gestione della marca insieme alla gestione specialistica Segnaletica decide se autorizzare lo sviluppo. All'autorizzazione segue in più tappe il processo di sviluppo, in collaborazione con il richiedente. Tra parentesi è indicato il tempo approssimativamente necessario.

1. Elaborazione briefing e capitolato d'oneri per l'agenzia grafica (2 settimane).
2. Elaborazione e analisi delle prime bozze (4 settimane).
3. Rielaborazione delle bozze in più fasi (4-6 settimane).
4. Approvazione del nuovo pittogramma da parte di Gestione della marca (1 settimana).
5. Integrazione nella biblioteca digitale del portale della marca e nella piattaforma digitale (1-2 settimane).

Per lo sviluppo di un pittogramma, inclusa l'integrazione nelle piattaforme, bisogna calcolare da 3 a 4 mesi.

3.3.3 Costi.

Per lo sviluppo di un nuovo pittogramma calcolare i costi seguenti (senza ricerca di mercato):

- Sviluppo di un pittogramma, inclusi i diritti di godimento, da CHF 6000.– a CHF 10 000.– circa.

Questi costi sono interamente a carico del richiedente.

3.3.4. Requisiti relativi al design.

La segnaletica delle FFS è formata da un sistema di segnalazione valido e protetto, con scritte e simboli di colore bianco su sfondo blu. Un pittogramma deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Un pittogramma simboleggia sostanzialmente luoghi fisici, servizi e categorie, con un grafico il più possibile semplificato.
- Può essere composto da oggetti, scene, simboli, numeri o elementi di testo.
- I pittogrammi sono formalmente definiti da norme ufficiali o istituzionali.
- Lingua semplice, graficamente essenziale, leggibile da lontano.
- La lingua grafica deve essere comprensibile a livello internazionale e, ove possibile, basata su grafici consolidati su scala internazionale.
- Ove possibile evitare l'utilizzo di testo (più lingue).
- Il grafico è sempre bidimensionale.
- Il nuovo pittogramma deve essere integrabile nella biblioteca esistente.
- Il grafico deve funzionare anche in dimensioni molto ridotte (applicazioni dispositivi mobili).
- I pittogrammi appartengono a tutti e possono essere utilizzati anche dagli altri operatori dei trasporti.

4. Elementi.

4.1 Indicatori di direzione.

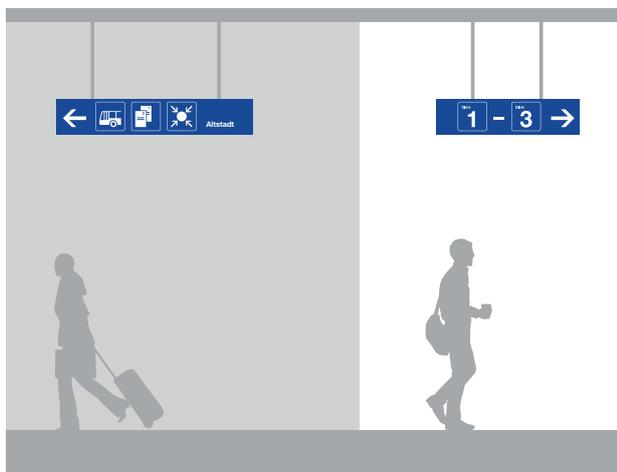
4.1.1 Indicatori di direzione.

Gli indicatori di direzione costituiscono il principale strumento di segnaletica. Vengono utilizzati soprattutto nelle zone d'accesso e di circolazione. Gli indicatori di direzione vengono posizionati in alto e in orizzontale.

4.1.2 Indicatori di direzione con segnalazione delle vie di fuga.

10

La segnalazione delle vie di fuga costituisce un sistema indipendente che deve essere coordinato con gli altri elementi d'informazione. Per segnalare le vie di fuga, occorre utilizzare i pittogrammi delle FFS in vigore con simbolo bianco su sfondo verde. La segnalazione delle vie di fuga si basa su un concetto d'evacuazione specifico per la singola stazione, definito d'intesa con le autorità cantonali. Gli indicatori di direzione e gli elementi per la segnalazione delle vie di fuga devono essere posizionati gli uni in funzione degli altri. Laddove possibile, è necessario riunirli nello stesso luogo. Ciononostante, i due tipi d'informazione devono figurare su cartelli separati.



Esempi di indicatori di direzione in orizzontale.



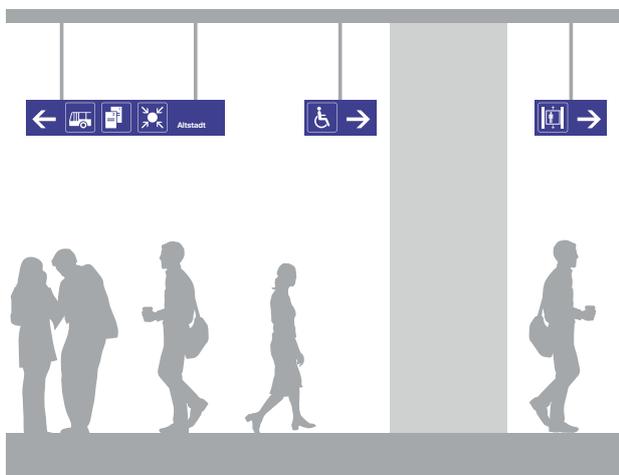
Esempi di indicatori di direzione con segnalazione delle vie di fuga.

4. Elementi.

4.1.3 Indicatori di direzione per percorsi senza barriere.

Se a un punto di decisione sono disponibili più percorsi verso la stessa destinazione, viene segnalato il percorso primario. Idealmente i percorsi primari sono accessibili senza barriere. In caso contrario, vengono indicati dei percorsi alternativi per le persone a mobilità ridotta. Questi ultimi vengono segnalati come segue:

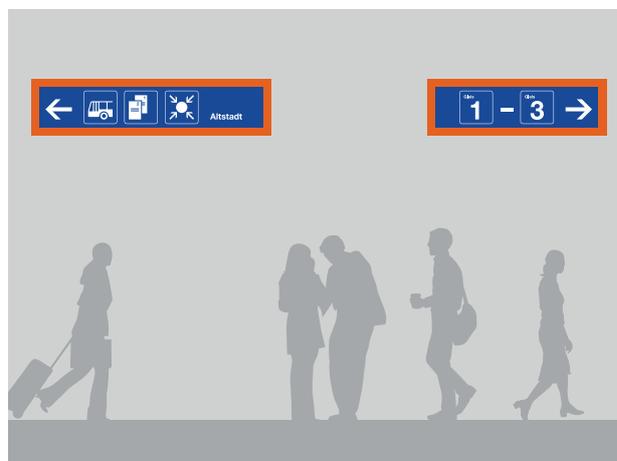
- pittogramma «sedia a rotelle» per i percorsi senza barriere.
- pittogramma «ascensore» per gli ascensori.



Esempi di indicatori di direzione per percorsi alternativi, senza barriere.

4.1.4 Indicatori di direzione temporanei.

I cambiamenti temporanei nell'orientamento in stazione (deviazioni) vengono segnalati in modo particolare. Gli indicatori di direzione temporanei sono caratterizzati da un contorno di colore arancione. Per quanto riguarda il contenuto e il posizionamento, in linea di principio gli indicatori temporanei si attengono ai principi abituali. Tuttavia, spesso il posizionamento degli indicatori temporanei va definito in base alla situazione. L'impiego di indicatori temporanei è limitato a una durata massima di sei mesi. Se l'utilizzo supera i sei mesi, la segnaletica deve essere effettuata con i prodotti standard (senza contorno colorato) (Comunicazione sui cantieri link nell'allegato).



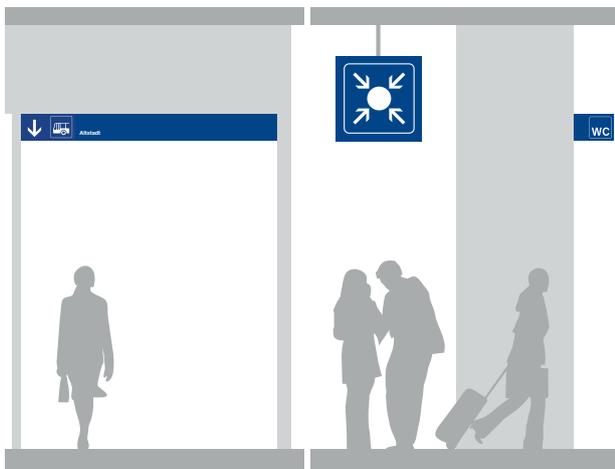
Esempi di indicatori di direzione temporanei.

4. Elementi.

4.2 Conferma della destinazione.

4.2.1 Conferma della destinazione in stazione.

Ogni percorso si conclude con la segnalazione della rispettiva destinazione. In altre parole, ogni destinazione indicata da un cartello deve essere confermata. Le destinazioni sono segnalate con i relativi pittogrammi, mentre i punti d'interesse e le uscite sono indicati sotto forma di testo. In linea di principio, le uscite delle stazioni sono segnalate mediante cartelli di conferma della destinazione. L'uscita costituisce il punto di passaggio dal sistema di orientamento dei clienti delle FFS a quello delle istituzioni locali (trasporti pubblici, Città, Comune). L'elaborazione della direttiva concernente la segnaletica su sfondo urbano è attualmente in corso.

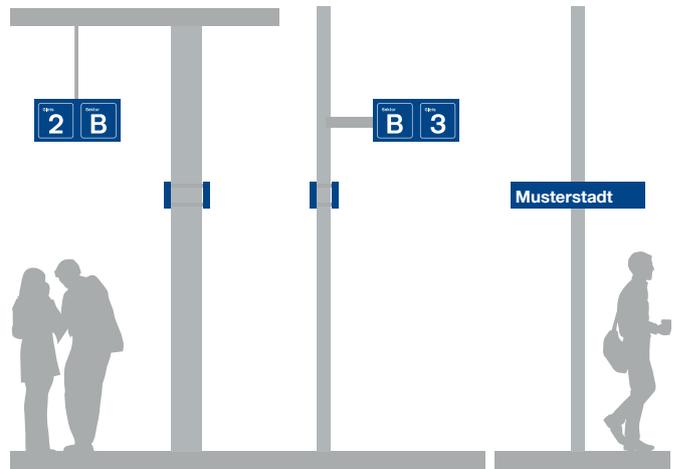


Esempi di conferma della destinazione in stazione (uscita, punto di ritrovo, funzione).

4.2.2 Conferma della destinazione sul marciapiede.

Se possibile, sui marciapiedi vengono utilizzati solo cartelli di conferma della destinazione. Qui vengono indicati il nome della stazione, i binari e i settori. I cartelli metro servono a indicare la stazione (nome della stazione) e vengono posizionati parallelamente ai binari. Invece, le denominazioni di binari e settori vengono posizionate in modo perpendicolare ai binari.

12



Esempi di conferma della destinazione sul marciapiede (in modo perpendicolare e parallelo ai binari).

4. Elementi.

4.3 Denominazioni di binari e settori.

Le denominazioni di binari e settori consentono ai viaggiatori di avere informazioni su binario e settori fino a 45 metri di distanza.

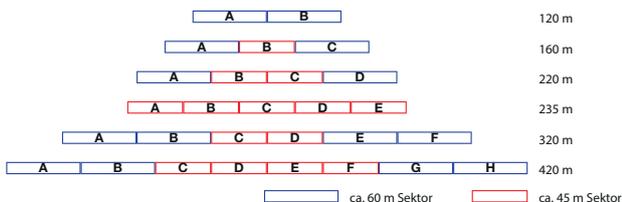
Le denominazioni dei binari attribuiscono un numero preciso a ogni binario. Di regola si applica la numerazione progressiva iniziando dal numero **1**. Anche i binari senza ciglio del marciapiede dispongono di un numero, che però non è segnalato per il pubblico.

Le denominazioni dei settori suddividono ogni binario in direzione longitudinale. La suddivisione in settori inizia sempre con la **A** e prosegue con le lettere successive. Il settore A si trova nel punto in cui la tratta presenta il numero di chilometri più basso. Ogni marciapiede è suddiviso in massimo otto settori (A-H).

La lunghezza di ogni singolo settore è di norma 45-60 metri. Il settore è segnalato sia all'inizio che alla fine. Tra due settori è quindi posto un cartello con l'indicazione del rispettivo settore su entrambi i lati.

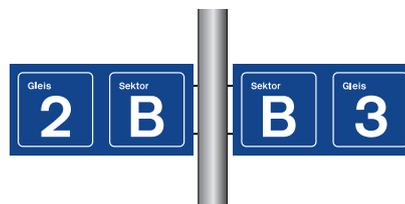
4.3.1 Suddivisione in settori per ogni lunghezza utile standard del marciapiede.

Nell'area dei marciapiedi non coperta le tavole di settore vanno possibilmente affisse ai supporti esistenti o all'illuminazione. Per adattare la lunghezza dei settori alla distanza tra i lampioni sul marciapiede (15 metri), sono previsti settori da 45 e 60 metri. In questo modo è possibile segnalare ogni lunghezza utile standard del marciapiede combinando queste due dimensioni.

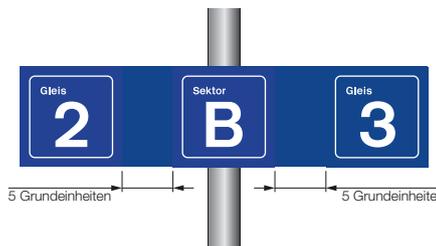


4.3.2 Disposizione dei pittogrammi.

I numeri dei binari sono sempre posti sul lato rivolto verso il binario, mentre i settori sul lato rivolto verso l'interno del marciapiede. Sui marciapiedi centrali, in casi eccezionali (violazione del profilo di spazio libero), è possibile combinare i due cartelli rinunciando al secondo pittogramma del settore. Le denominazioni di binari e settori sono affisse sempre insieme, una accanto all'altra.



Disposizione delle denominazioni di binari e settori.



In casi eccezionali, un solo pittogramma di settore.

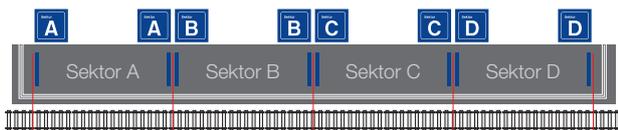
4. Elementi.

4.3.3 Posizionamento sul marciapiede.

Le tavole di settore sono poste sul limite dei rispettivi settori, in modo tale che i viaggiatori sappiano sempre in quale settore si trovano.

Da ogni punto del marciapiede dev'essere possibile vedere sia l'inizio che la fine del rispettivo settore.

Per evitare di dover posare ulteriori lampioni nel settore della lunghezza utile del marciapiede, le tavole di settore alle estremità possono essere spostate ai lampioni successivi, a condizione che al di fuori di questa demarcazione non vi sia un accesso.



4.4 Punti d'interesse (POI).

14

Il termine «punti d'interesse» (o POI) indica importanti destinazioni in città e servizi di primo piano in stazione (polizia, ufficio di informazione turistica ecc.). Nella segnaletica le informazioni sui POI sono comunicate sotto forma di testo. Tutte le uscite sono segnalate. In una singola colonna di un cartello possono figurare fino a tre POI. Le uscite vengono indicate in funzione della lunghezza delle rispettive parole (dalla più corta alla più lunga). Per indicare più di tre uscite, è necessario aggiungere altre colonne.

In linea di massima, per le destinazioni all'esterno della stazione viene impiegata la dimensione del carattere C. La dimensione del carattere B va utilizzata per i servizi all'interno della stazione. In casi eccezionali, se viene indicata solo una destinazione al di fuori della stazione, è possibile utilizzare anche la dimensione del carattere B.



Esempi di indicazione dei punti d'interesse (POI).

Uscite/destinazioni in città (a sinistra), servizi in stazione (a destra).

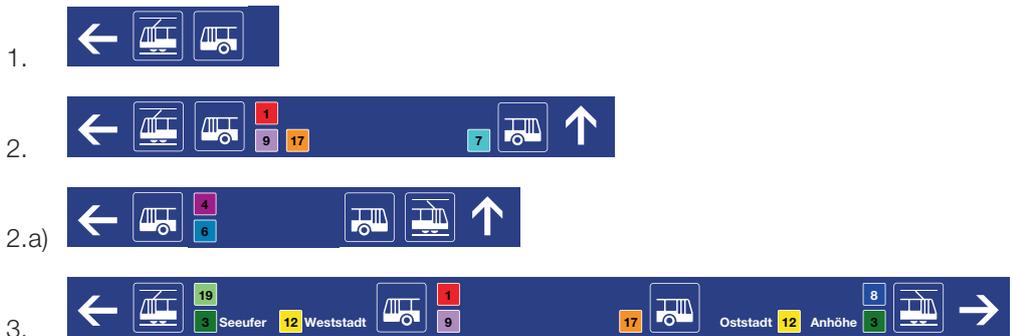
4. Elementi.

4.5 Mobilità combinata/trasporti pubblici.

L'orientamento dai binari alla mobilità combinata segue il principio del «raggruppamento» delle informazioni. All'inizio del percorso, le informazioni devono essere rappresentate con il minor numero possibile di pittogrammi. Le informazioni sulla mobilità combinata diventano sempre più dettagliate man mano che il viaggiatore in stazione e sono adattate alla situazione e alle peculiarità locali.

Segnalazione del percorso verso la mobilità combinata/i trasporti pubblici

1. Se tutti i mezzi pubblici si trovano nella stessa direzione, vengono indicati solo i pittogrammi dei rispettivi mezzi di trasporto (tram, autobus).
2. Se tutti i mezzi di trasporto (tram o autobus) di una linea (numero) partono dallo stesso luogo, la linea viene indicata con il rispettivo numero e con il colore definito dalla relativa società di trasporto.
 - 2a. Se tram o autobus partono da luoghi differenti, la segnaletica deve indicarlo chiaramente. Se partono da un luogo diverso solo poche linee, queste vengono segnalate con i rispettivi numeri. Gli altri mezzi pubblici sono sempre segnalati con il pittogramma corrispondente (caso particolare).
3. Se i mezzi di trasporto (tram o autobus) di una stessa linea (numero) partono da luoghi diversi, oltre al numero, occorre indicare la fermata di destinazione nelle due direzioni.



Esempio di segnalazione del percorso verso i trasporti urbani.

4.6 Cartelli metro e denominazioni delle stazioni.

Il cartello metro sul marciapiede indica il nome della stazione ai viaggiatori a una distanza di circa 20 metri.

4.6.1 Dimensioni e posizionamento.

I cartelli sono alti 250 millimetri. In casi eccezionali (esclusivamente grandi impianti di binari e montaggio su pali o piloni), è possibile impiegare cartelli alti 500 millimetri.

I cartelli metro sono montati parallelamente al binario e si ripetono per tutta la lunghezza del marciapiede. La distanza da un cartello all'altro è di 45-60 metri.

I cartelli metro sono montati su pali, piloni o lampioni. Affinché il nome della stazione possa essere letto da entrambi i lati, vengono montati due cartelli schiena contro schiena.

Musterstadt

4. Elementi.

4.6.2 Stazioni con denominazioni bilingui.

Le denominazioni bilingui delle stazioni compaiono in due lingue, come indicato nell'elenco DiDok. Le due denominazioni vengono separate da una barra «/» senza spazi.

4.6.3 Stazioni vicine alle città.

I nomi delle stazioni che, secondo l'elenco DiDok, sono precedute dal nome della città presentano caratteri di diverse dimensioni. Il nome della città viene inserito nell'Editor di segnaletica nel campo «Stadt [klein]» (piccolo), il nome della stazione nel campo «Bahnhofname1 [gross]» (grande).

4.6.4. Stazioni con doppio nome.

Le stazioni con doppio nome compaiono con i due nomi separati da un trattino «-». Il primo nome della stazione viene inserito nel campo «Bahnhofname1 [gross]» (grande), il secondo nel campo «Bahnhofname2 [gross]» (grande) dell'Editor di segnaletica.

4.7 Freccce di direzione.

Tutti gli indicatori sono muniti di una freccia di direzione. Quest'ultima viene rappresentata senza linea di contorno e viene anteposta a tutte le altre indicazioni quale informazione principale. Per il pittogramma «freccia» sono disponibili otto diverse versioni, da impiegare in base ai seguenti criteri:



verso sinistra



verso destra



dritto (standard), verso l'alto



dritto (caso particolare per i cartelli montati a soffitto), verso il basso



verso l'alto a destra (in associazione a scale/scale mobili/rampe)



verso l'alto a sinistra (in associazione a scale/scale mobili/rampe)



verso il basso a sinistra (in associazione a scale/scale mobili/rampe)



verso il basso a destra (in associazione a scale/scale mobili/rampe)

4.8 Tool «Editor».

L'Editor è un tool online finalizzato a sostenere la pianificazione e la gestione dei progetti di segnaletica nelle stazioni FFS. Permette di creare progetti di segnaletica nonché di realizzare e gestire i cartelli in funzione del sito scelto. L'Editor non è uno strumento di pianificazione e gestione completo. I progetti creati nell'Editor devono essere integrati con piantine, foto ed eventuali altri documenti esplicativi. Per garantire una gestione affidabile della segnaletica, è necessario effettuare un inventario accurato, armonizzare sistematicamente i contenuti, definire chiaramente le ubicazioni nel tool e nelle piantine nonché verificare sul posto i siti previsti per la realizzazione dei progetti. L'uso del tool presuppone delle competenze tecniche nel campo della pianificazione della segnaletica.

L'Editor uniforma e semplifica il processo di pianificazione. Costituisce uno strumento per la documentazione dei progetti di segnaletica e, parallelamente, una base per il controllo di questi ultimi da parte dei capi progetto o dei servizi specializzati coinvolti.

La realizzazione e la gestione dei progetti si effettuano in modo progressivo secondo un principio stabilito. L'Editor consente di creare progetti di segnaletica per ogni stazione. All'interno dei progetti vengono definite le sedi. Per ogni sede vengono creati indicatori di direzione, cartelli di conferma della destinazione e avvisi di sicurezza. I singoli contenuti vengono definiti individualmente in funzione della posizione.

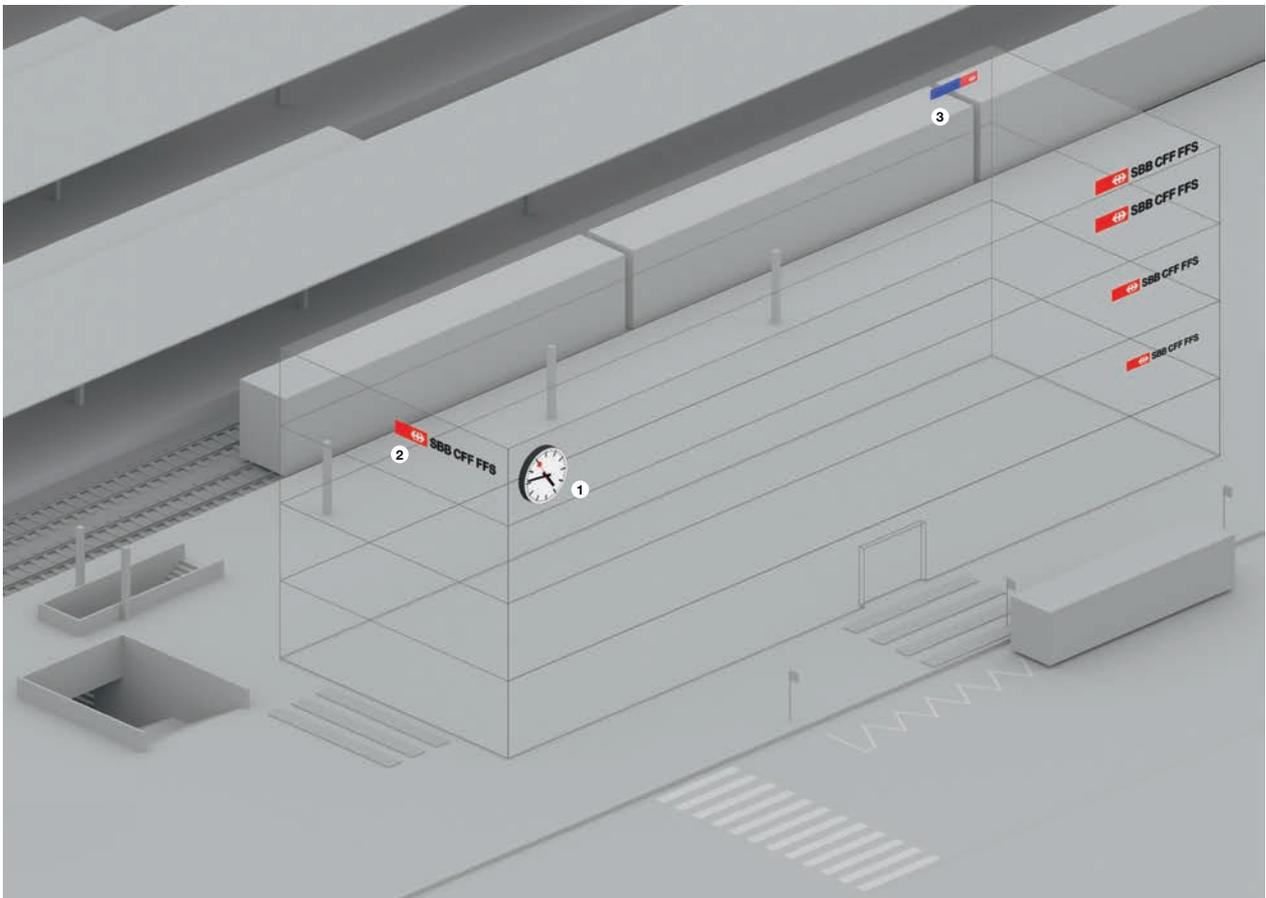
5. Principi.

5.1 Iscrizione delle grandi stazioni.

Le grandi stazioni situate nel contesto urbano vengono iscritte solo con il logo luminoso FFS (Vedere direttiva Architettura. Link nell'allegato). Gli ingressi principali sono segnalati dalla presenza di un orologio. Nelle grandi stazioni con più ingressi, deve figurare un logo luminoso FFS a ogni ingresso. La disposizione dei singoli elementi avviene da sinistra verso destra: l'orologio viene posizionato in alto a sinistra e il logo luminoso FFS sulla destra. Le dimensioni e il posizionamento dell'orologio e del logo sono determinati in base all'architettura dell'edificio nonché all'altezza della facciata. Inoltre, è possibile posizionare dei cartelli con il nome della stazione a livello dei binari, e in particolare dell'entrata in stazione. Questi cartelli possono essere montati alle estremità delle pensiline, sugli edifici laterali o sui muri di sostegno (Vedere direttiva Architettura. Link nell'allegato).



17



Iscrizione delle grandi stazioni con il logo luminoso FFS e l'orologio FFS.

5. Principi.

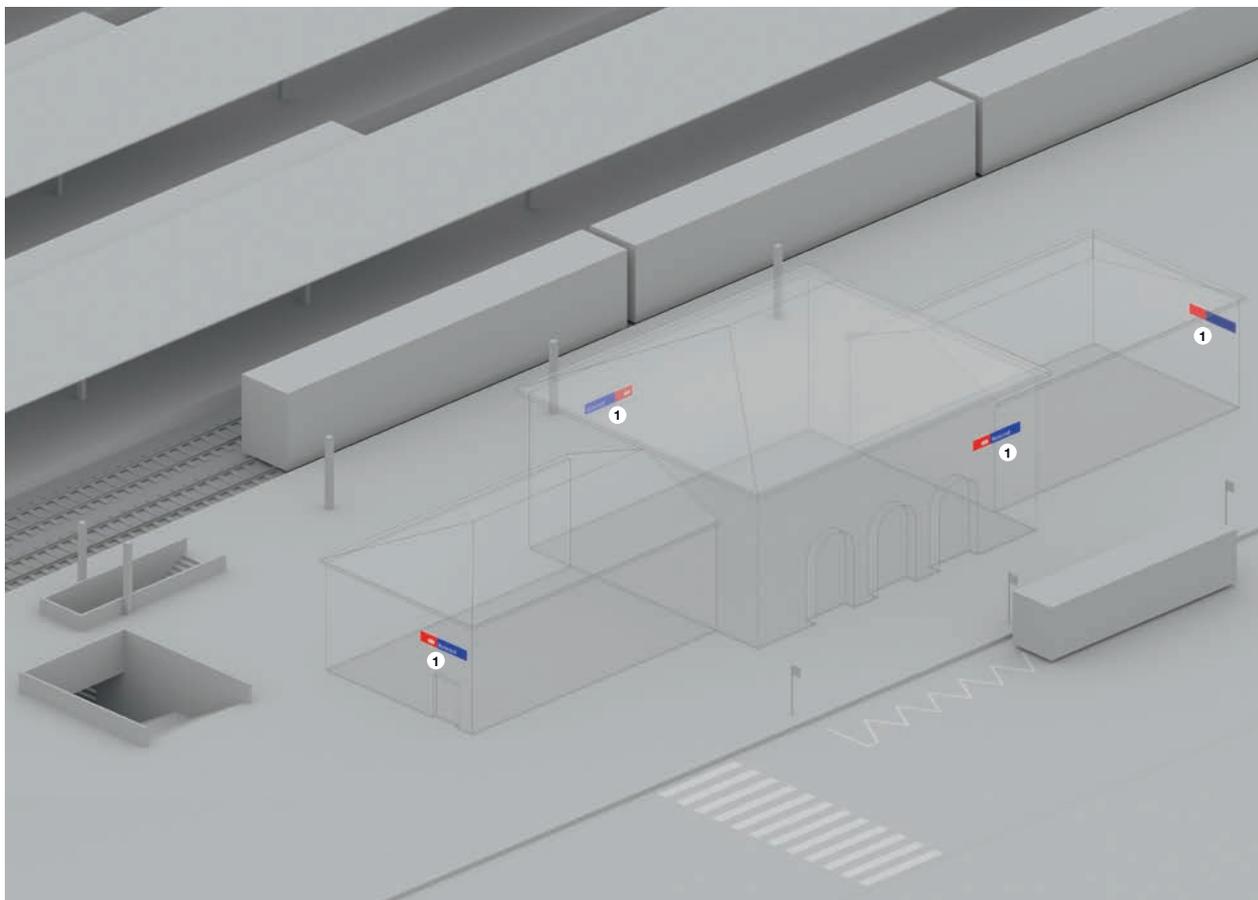
5.2 Iscrizione delle medie e piccole stazioni.

Il posizionamento del cartello con la denominazione della stazione dipende dall'architettura dell'edificio e dal contesto urbano in cui è collocato. In linea di principio, il cartello viene apposto sulla facciata principale della stazione. L'aggiunta di ulteriori cartelli di fronte ai binari o nelle zone d'accesso ai treni deve essere valutata caso per caso. Il posizionamento dei cartelli viene adattato in base all'architettura locale.

①



18



Iscrizione delle medie e piccole stazioni con il logo associato al nome della stazione.

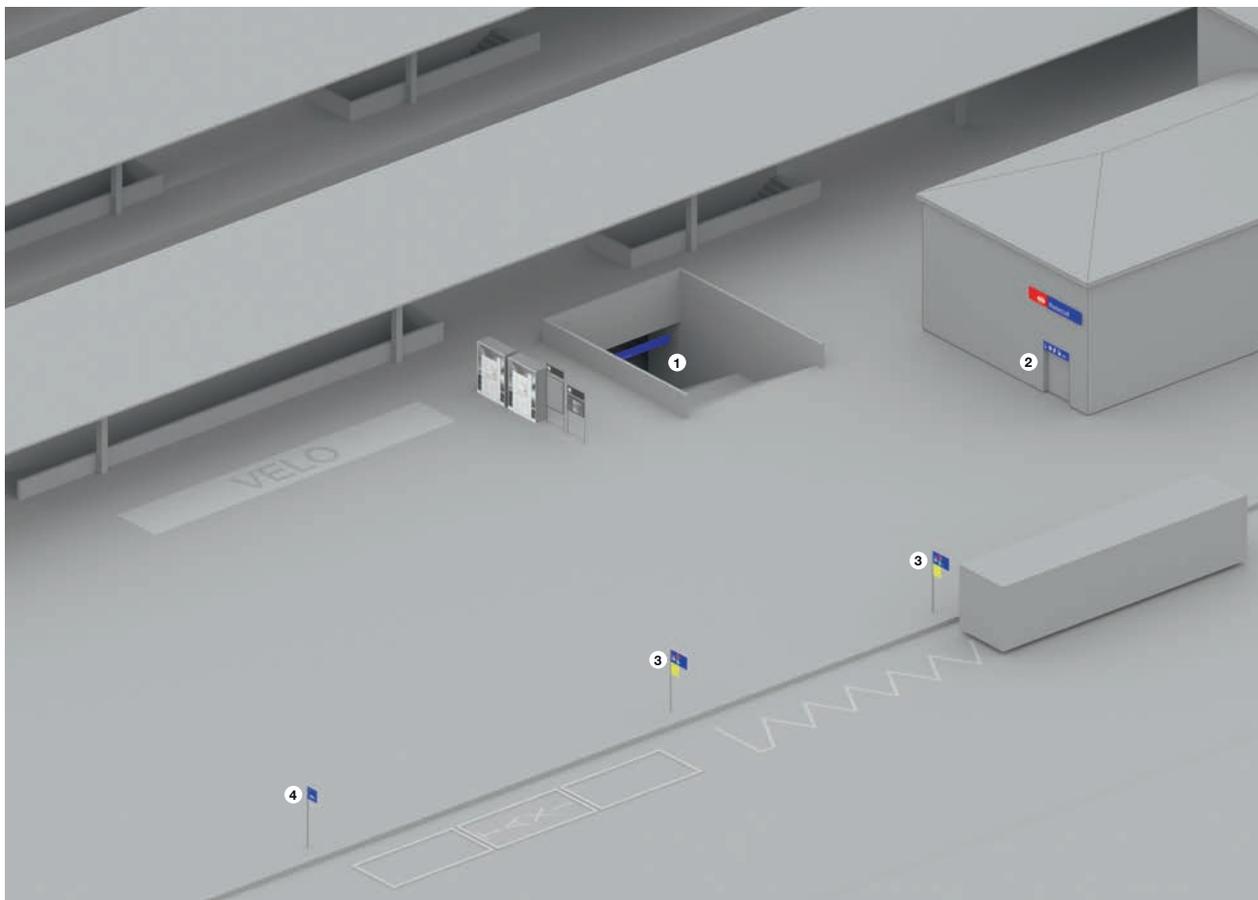
5. Principi.

5.3 Accesso alla stazione.

In corrispondenza degli accessi alla stazione, vengono comunicate le informazioni necessarie in merito al viaggio e alle offerte proposte in stazione. Invece, i cartelli situati alle uscite forniscono le informazioni necessarie al proseguimento del viaggio con la mobilità combinata. Al fine di garantire un passaggio fluido al contesto urbano e ai relativi trasporti pubblici, i sistemi d'informazione locali devono essere coordinati con gli elementi di orientamento dei clienti FFS. Se possibile, la segnalazione della mobilità combinata nelle immediate vicinanze della stazione va effettuata coi pittogrammi delle FFS (cartelli di conferma della destinazione) e con i sistemi d'informazione delle società di trasporto locali.



19

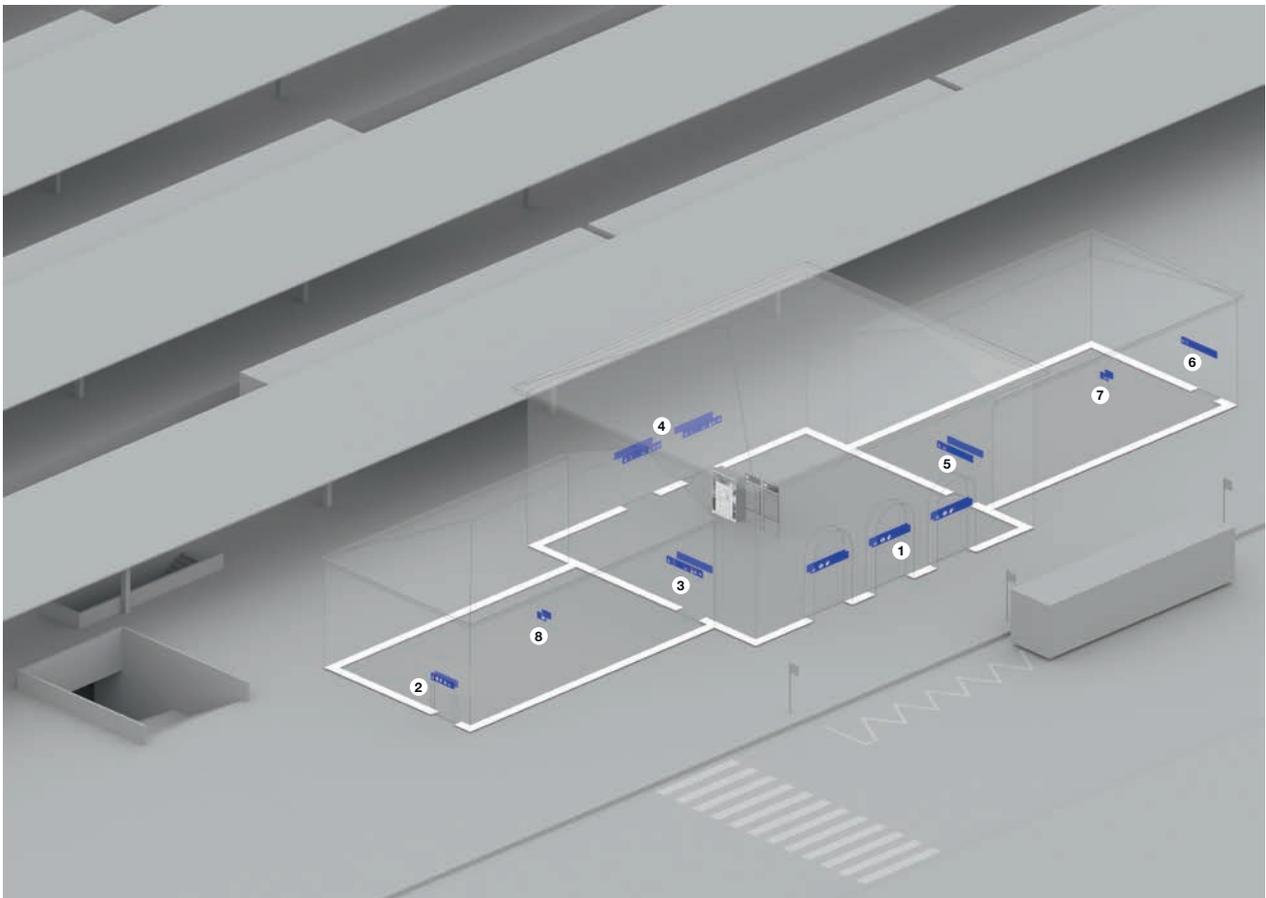
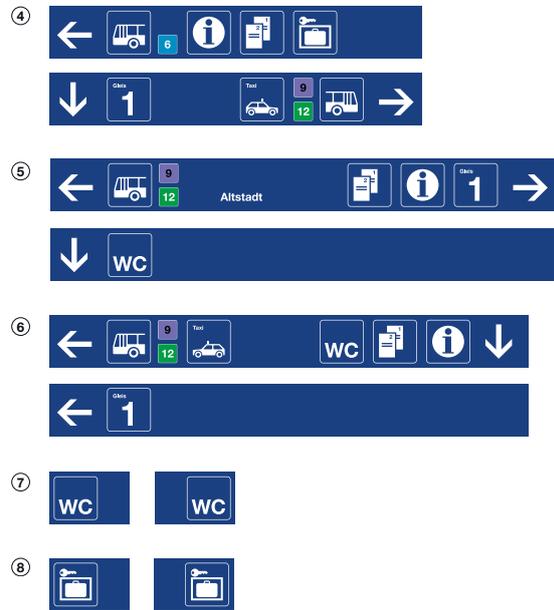


Accesso alla stazione.

5. Principi.

5.4 Orientamento all'interno della stazione.

All'interno delle stazioni, a tutti i punti di decisione vengono impiegati degli indicatori di direzione. Gli indicatori di direzione vengono posizionati in alto, perpendicolarmente al flusso di viaggiatori.

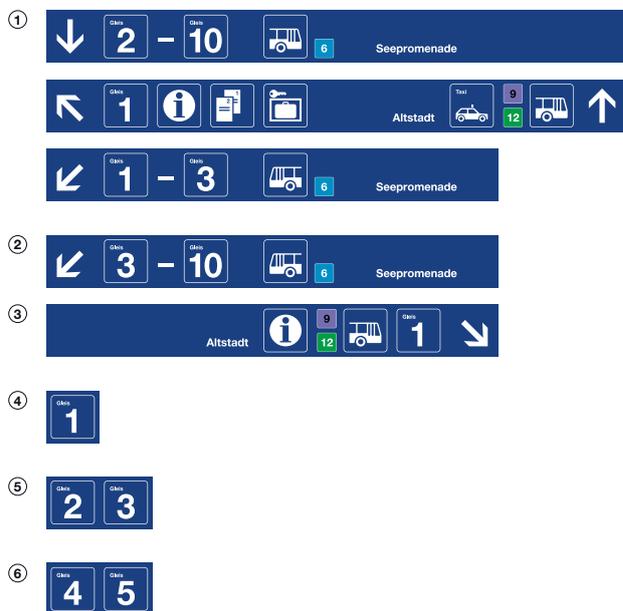


All'interno della stazione.

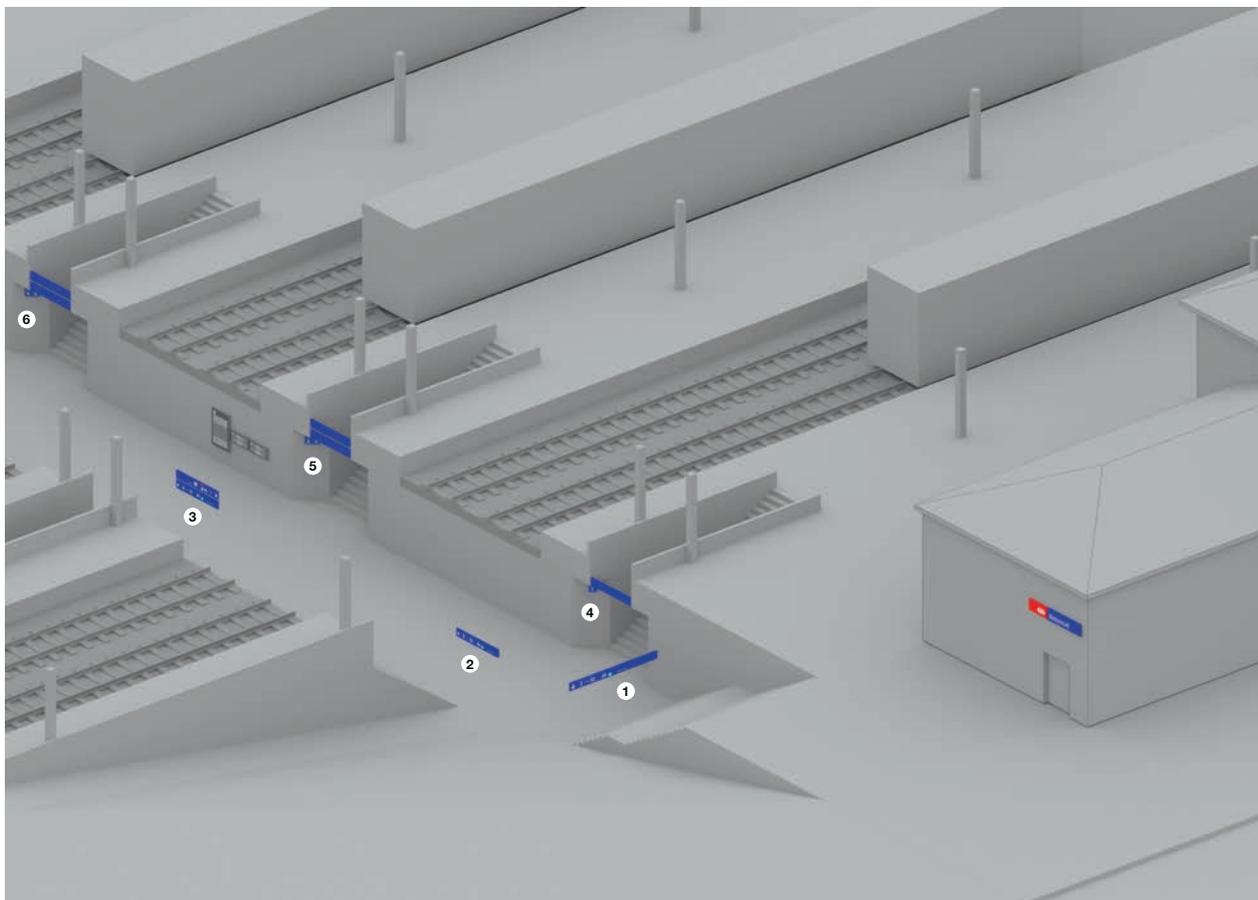
5. Principi.

5.5 Sottopassaggio pedonale/accesso al marciapiede.

Nei sottopassaggi pedonali (SP) gli elementi di segnaletica sono posizionati perpendicolarmente al flusso di viaggiatori. Di norma, gli elementi di segnalazione dei binari nei sottopassaggi pedonali sono fissati alle pareti. L'orientamento dal marciapiede fino alla zona d'accesso avviene tramite cartelli posizionati in alto, perpendicolarmente al flusso di viaggiatori.



21

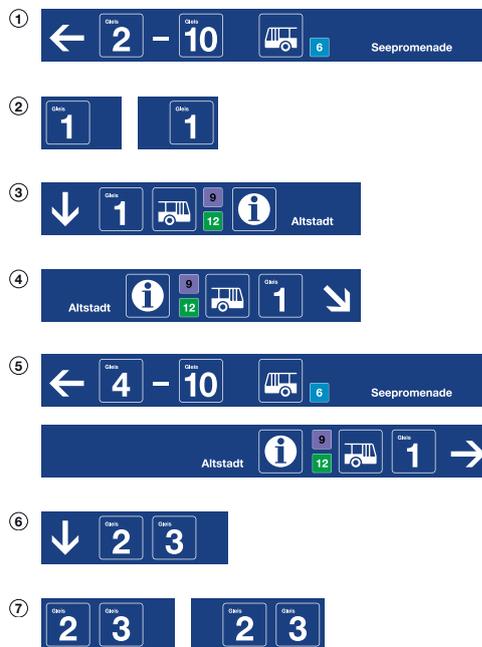


Sottopassaggio pedonale (SP).

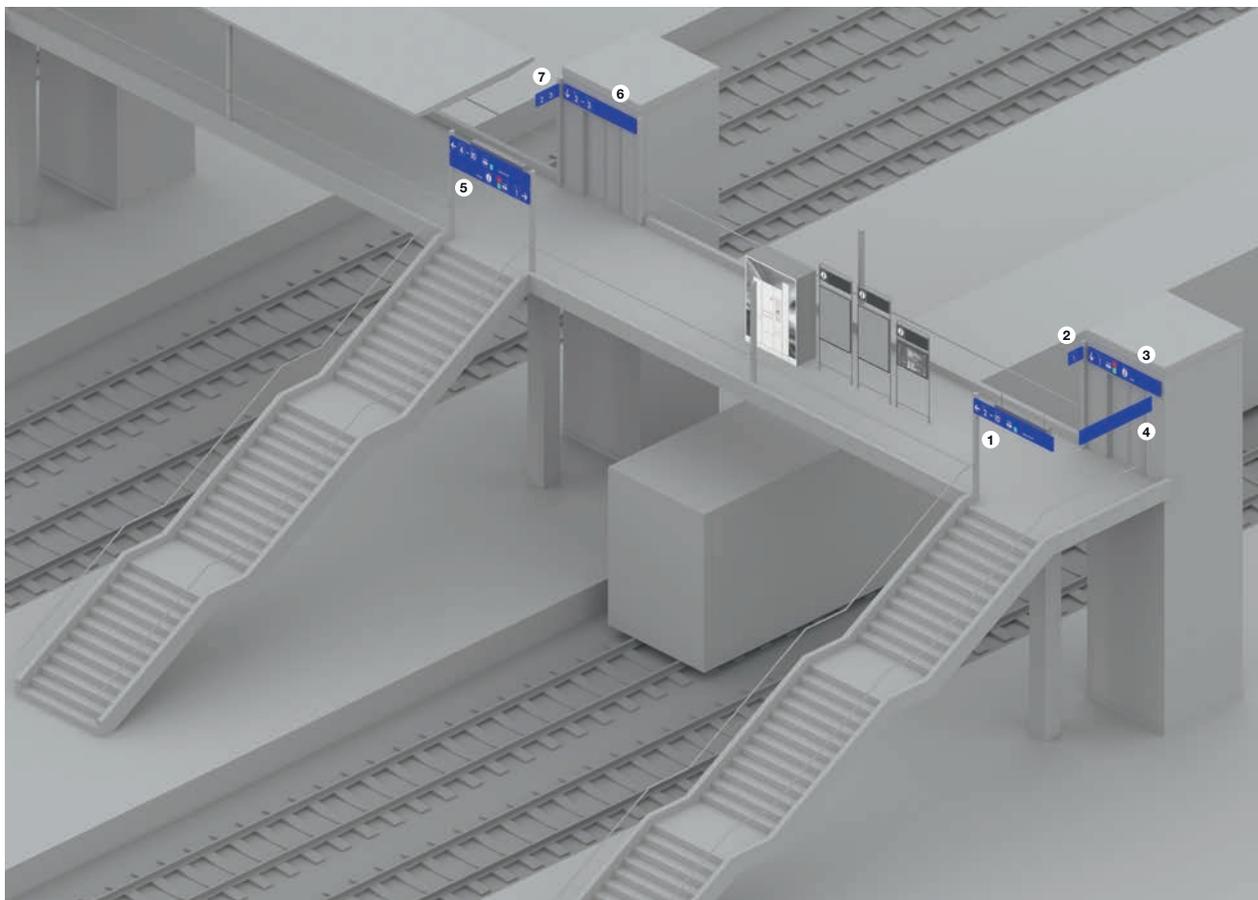
5. Principi.

5.6 Passerella/accesso al marciapiede.

Se la conformazione edilizia lo consente, la segnaletica sulle passerelle avviene come nei sottopassaggi pedonali. Le indicazioni vengono posizionate perpendicolarmente al flusso di viaggiatori. Per il posizionamento, occorre tener conto delle peculiarità costruttive.



22

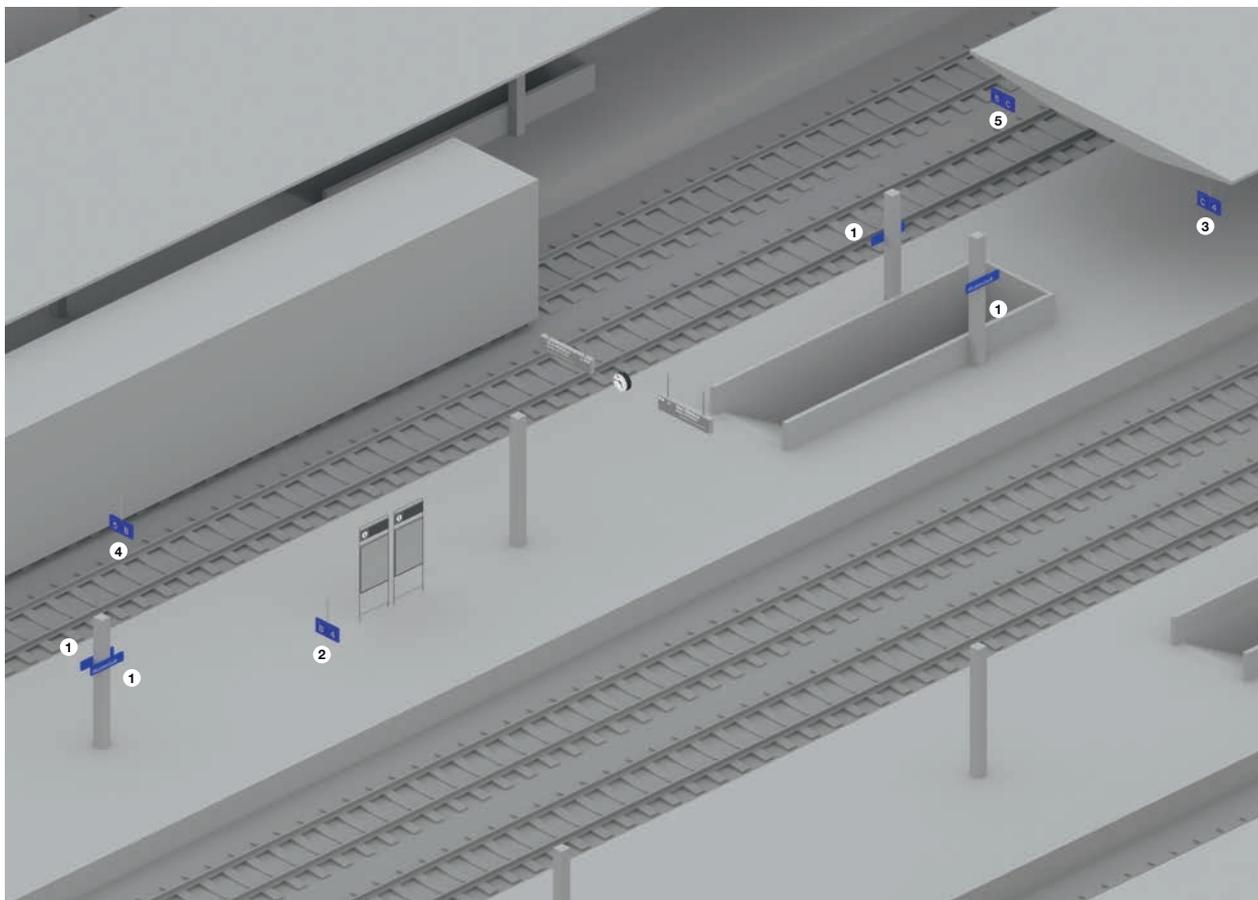


Passerella.

5. Principi.

5.7 Marciapiede.

La segnaletica sui marciapiedi è ridotta al minimo. Il posizionamento delle informazioni sul marciapiede va adattato all'ubicazione degli accessi ai binari. Le informazioni importanti sono posizionate in prossimità degli accessi ai binari, perpendicolarmente al marciapiede. Invece, le informazioni complementari sono posizionate parallelamente al marciapiede. Se possibile, la segnaletica sui marciapiedi deve limitarsi alle denominazioni delle stazioni (cartelli metro), dei binari e dei settori.

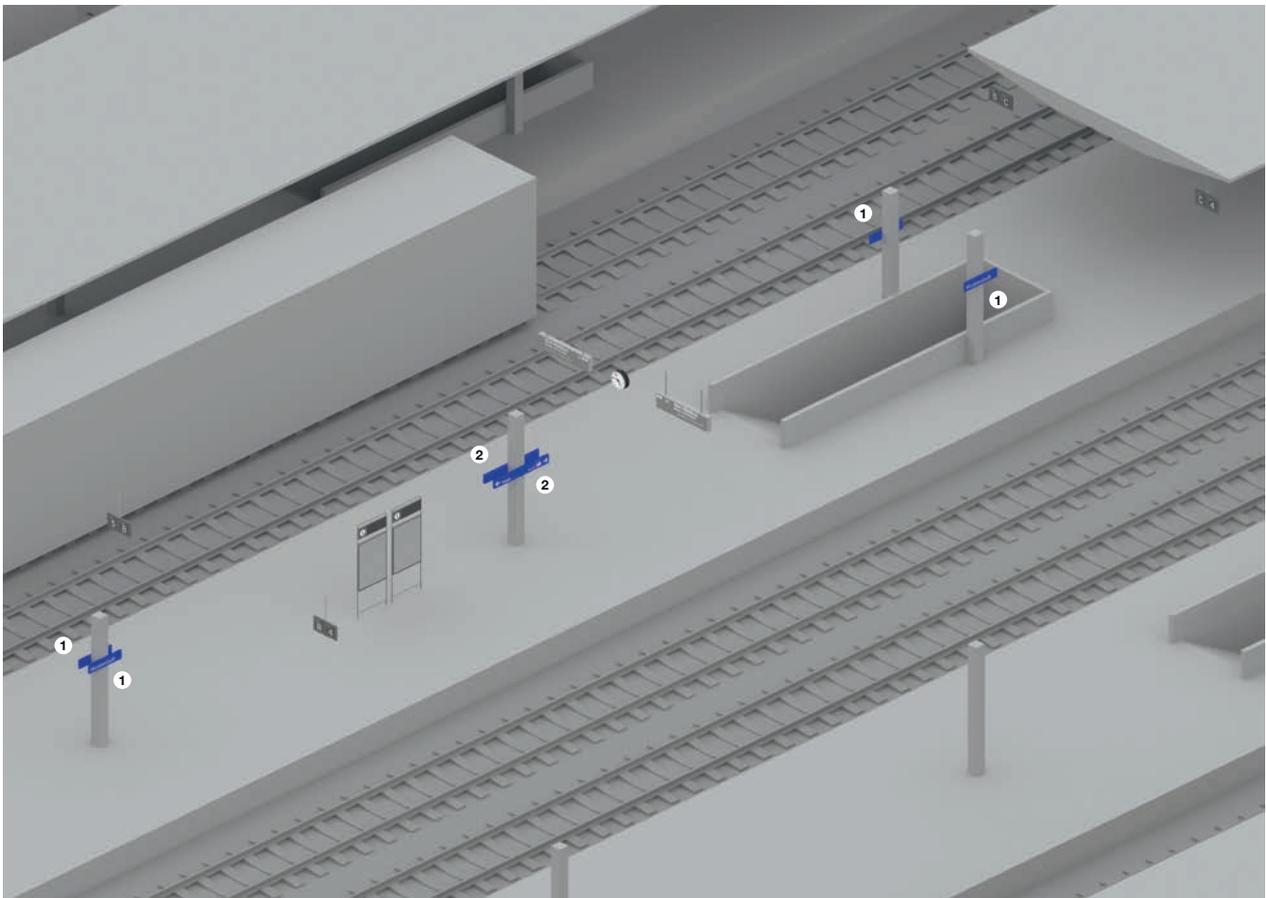


Marciapiede.

5. Principi.

5.7.1 Caso eccezionale: punto di decisione sul marciapiede.

Se è possibile raggiungere determinate destinazioni o coincidenze con i mezzi pubblici solo tramite alcune uscite, occorre segnalarlo. In questo caso, sono pertanto necessari degli indicatori di direzione supplementari con informazioni sulle uscite, sulle coincidenze coi trasporti pubblici e/o sul centro della stazione. Sui marciapiedi questi indicatori di direzione con informazioni dettagliate possono essere utilizzati solo in casi eccezionali e vengono posizionati in alternanza con i cartelli metro. In aggiunta, se gli accessi senza barriere non sono chiaramente visibili, occorre segnalarli.

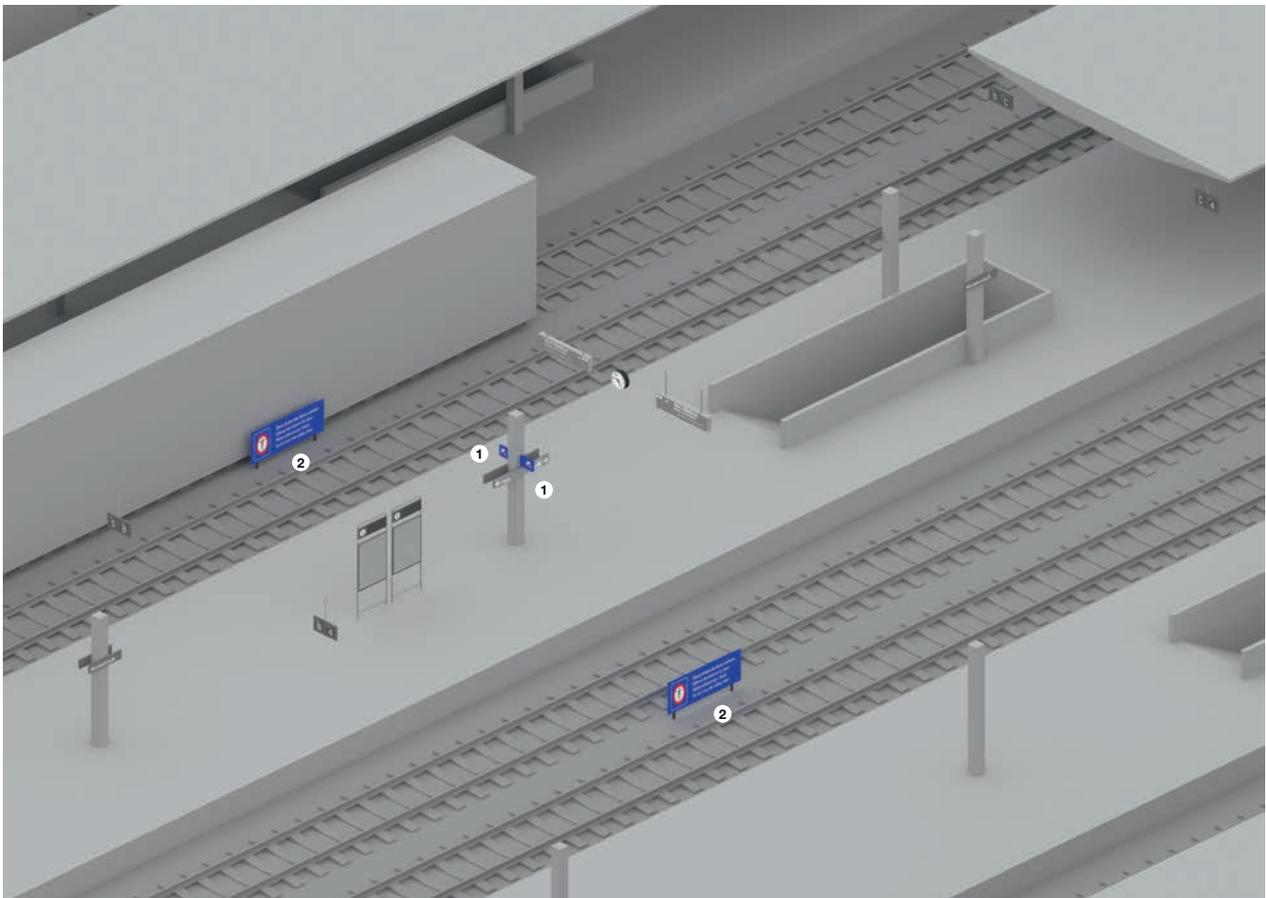


Segnalazione differenziata delle uscite sul marciapiede.

5. Principi.

5.7.2 Avvisi di pericolo sul marciapiede.

Se necessario, per motivi di sicurezza, è possibile segnalare gli eventuali pericoli sul marciapiede e nell'area dei binari. Sul marciapiede è possibile utilizzare il pittogramma «attenzione al treno». Nell'area dei binari è possibile utilizzare il cartello «Vietato attraversare i binari».

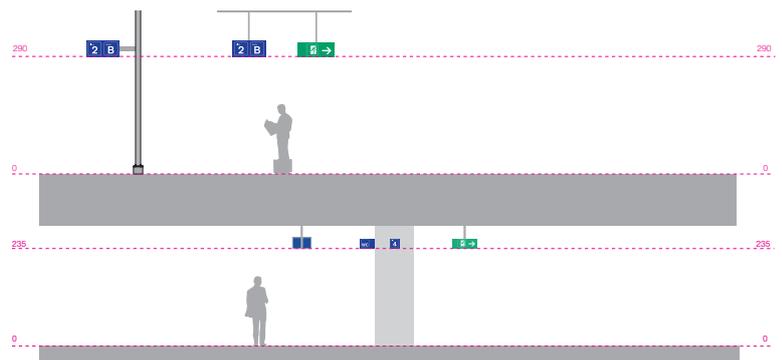
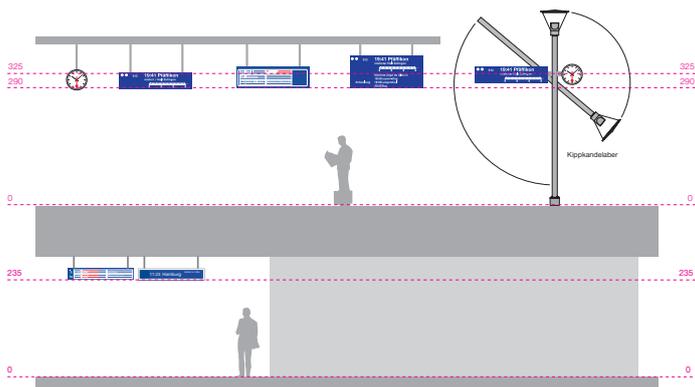
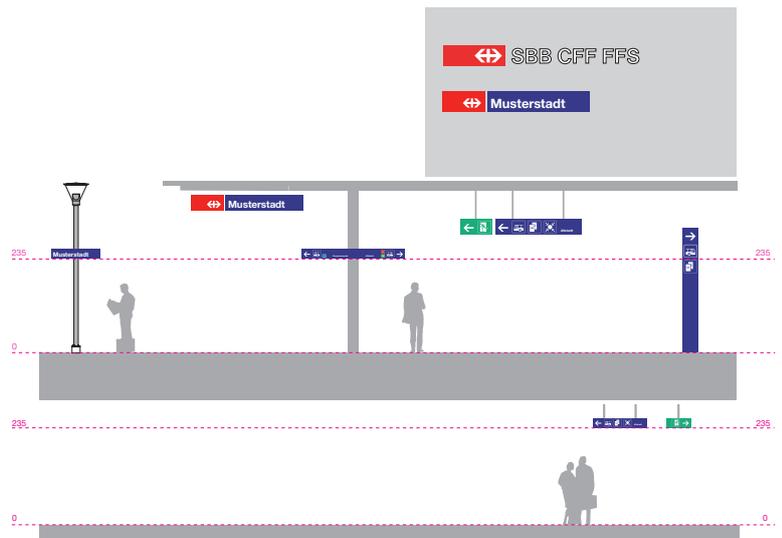
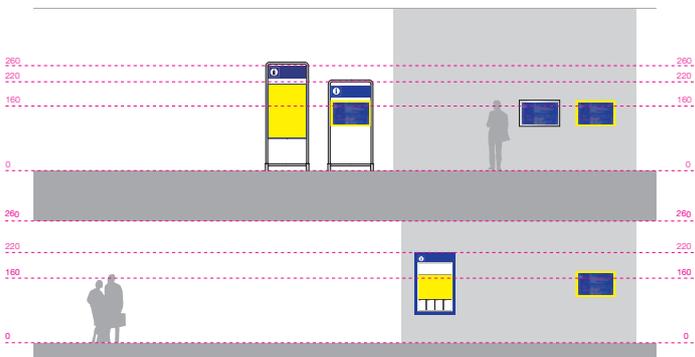


Avvisi di pericolo sul marciapiede.

5. Principi.

5.8 Altezze di posizionamento.

Le informazioni dell'orientamento dei clienti in stazione vengono posizionate secondo altezze definite che assicurano una leggibilità ottimale. Queste altezze devono essere rispettate in tutte le stazioni, indipendentemente dalle dimensioni. Anche gli elementi di segnaletica vanno quindi posizionati ad altezze predefinite per le diverse zone della stazione.



Altezza di posizionamento dell'informazione alla clientela.

Altezza di posizionamento della segnaletica.

6. Documenti di riferimento.

- Editor di segnaletica delle FFS
- Portale della marca FFS
- Direttiva comunicazione sui cantieri FFS
- Elenco DiDok
- Direttiva orologio FFS
- L'elaborazione della direttiva concernente la segnaletica su sfondo urbano è attualmente in corso
- Direttiva FFS Architettura
- Direttiva FFS Shopping nelle stazioni
- Digital.sbb.ch
- Raccomandazione V580
- Direttiva Logo, icona e simili

FFS SA

Flussi di persone e architettura
Hilfikerstrasse 3
3000 Berna 65, Svizzera

entwicklung.bahnhof@sbb.ch
ffs.ch