

Brugerstudier skal skabe bedre wayfinding

Triagonal har gjort det lettere at finde rundt på Regionshospitalet Randers. Virksomheden har med brugerundersøgelser og effektmåling indsamlet viden og erfaring, som bruges til at designe effektive evidensbaserede wayfindingløsninger

Hospitalet har vokseværk, bliver større og mere komplekse at finde rundt på. Når man besøger et hospital, er man desuden tit stresset eller nervøs, hvilket hæmmer kognitive færdigheder som koncentration og hukommelse.

Det er derfor ikke overraskende, at mange besøgende og patienter føler sig forvirrede og fortabte, når de besøger et hospital. Brugeroplevelsen på et hospital er påvirket af mange forhold, hvor det at kunne finde vej til en afdeling og nå sin aftale til tiden er en af dem.

Virksomheden Triagonal er specialiseret i at udvikle wayfindingsystemer og anvender brugerundersøgelser som et værktøj til at designe de bedste løsninger, fortæller salgs- og marketingkoordinator Mette Mølgaard og designingeniør Pernille Rahbek Simonsen.

– For at kunne hjælpe brugerne med at færdes mere frit på hospitalet, er det nødvendigt først at forstå deres udfor-

dringer og adfærd i den specifikke kontekst. Vores designløsninger bygger på før-undersøgelser på hospitalet samt viden fra forskning om f.eks. brugen af farver og det antal elementer, man er i stand til at huske i en stresset situation.

Vores wayfinding på Regionshospitalet Randers er en enkel systematik, hvor kombinationen af farver, bogstaver og tal taler til flere kognitive færdigheder. Designet er intuitivt, og der er ikke for meget, man skal huske, når man i forvejen er i en berørt situation.

Brugerundersøgelserne på Regionshospitalet Randers

Brugerundersøgelserne starter med en måling inden konceptet udvikles og afsluttes med en eftermåling for at fastslå, om det nye koncept har forbedret brugerne evne til at navigere på hospitalet.

– Vi har netop afsluttet en eftermåling på Regionshospitalet Randers for at undersøge brugen af vores wayfinding koncept, som blev implementeret i foråret. Der er nu gået noget tid hvor de besøgende og personalet har kunnet vænne sig til det nye koncept. Resultaterne fra eftermålingen sammenligner vi med data fra vores brugerstudie i starten af projektet. Især eftermålingerne er interessante i den sammenhæng, da det fungerer som en effektmåling af vores løsninger og en analyse af, hvad der kan forbedres i fremtidige projekter.

Det er vigtigt at vælge metoder, som passer til konteksten og brugerne, fastslår de:

– Vi har brugt en kombination af kvalitative og kvantitative metoder, som i vores tilfælde har været nødvendigt for at få en bred forståelse af de besøgendes oplevelse med at navigere på hospitalet. Der har været omkring 200 patienter og

pårørende involveret samt personale fra udvalgte afdelinger.

De kvantitative metoder består af spørgeskemaer delt ud til patienter og pårørende i venteområdet på fire ambulante afdelinger, samt afkrydsningsskemaer til receptionspersonalet i de udvalgte afdelinger. Personalet blev inkluderet for at få overblik over, hvor mange, der typisk spørger om vej i løbet af en arbejdsdag. De kvantitative undersøgelser sikrer en systematisk dataindsamling med målbare parametre, som kan sammenlignes før og efter.

De kvalitative metoder består af deltagerobservation, hvor en patient eller pårørende følges rundt på hospitalet, mens deres adfærd observeres. Ruten noteres trinvis i en sekvensmodel og afsluttes med et kort interview for at få den besøgendes vurdering af oplevelsen. De kvalitative undersøgelser giver et mere nuanceret billede, da der er mulighed for at spørge ind til specifikke wayfinding områder.

Triagonal har også udført exit polls med besøgende på vej ud af hospitalet i form af strukturerede interviews med faste spørgsmål og svarkategorier.

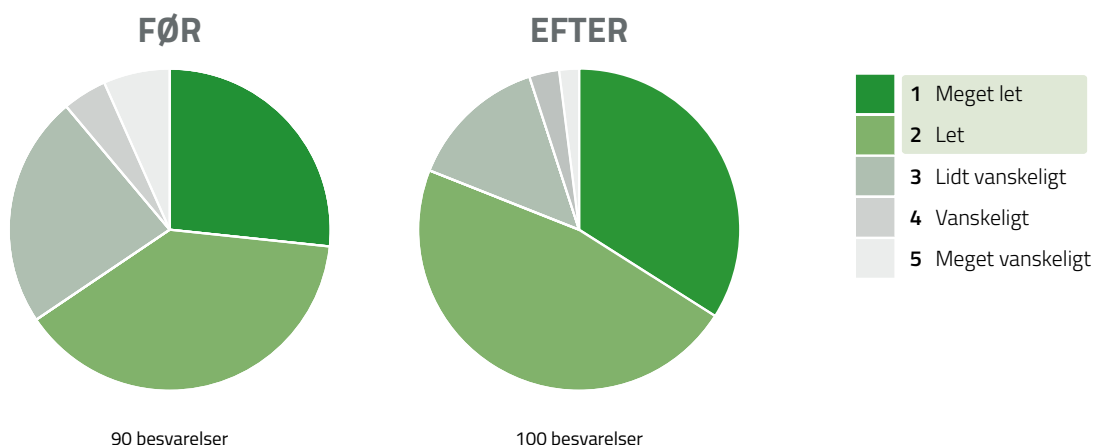
Positive resultater

Patienter og pårørende har vurderet udfordringen ved at finde vej på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget let og 5 er meget vanskeligt. Det er tydeligt at se en fremgang fra den første undersøgelse til undersøgelsen efter implementeringen af det nye wayfinding koncept. Resultaterne viser en forbedring på over 20% fra før- til efterundersøgelsen i svarkategori 1 og 2, dem der synes det var meget let eller let at finde rundt (figur 1).

Efterundersøgelserne bekræfter, at patienter og pårørende er hurtige til at



Det skal være let at komme fra indgangen til den rigtige afdeling. Triagonal diskuterer det nye wayfinding koncept med Marie Glent-Madsen fra Randers ved oversigten ved indgang A.



Figur 1. Diagrammerne viser resultaterne for 190 besvarelser. Resultaterne viser en forbedring på over 20% fra før- til efterundersøgelsen i svarkategori 1 og 2, altså dem der synes det var meget let eller let at finde rundt.

tage den nye systematik til sig. Flere patienter nævner, at de vil have nemmere ved at finde vej efter blot en gang med den nye skiltning, da de så kender systemet. I spørgeskemaerne havde 77 pct. brugt de nye betegnelser Indgang A, B, C osv. om den indgang, de kom fra.

Brugerstudierne har i høj grad bekræftet vigtigheden af, at der er konsistens i den information patienten modtager fra første kontakt i indkaldelse til de forlader

hospitalet. Patienter, der i indkaldelsen havde læst betegnelsen for afdelingen og den anbefalede indgang, havde lettere ved at finde vej.

– Det er selvfølgelig dejligt, at vi kan se positive resultater, og den viden og erfaring vi har fået her, kan vi ikke bare bruge i Randers, den giver os også mulighed for at udvikle evidensbaseret wayfinding design på andre fremtidige hospitalsprojekter.

Begrebet wayfinding refererer dels til, hvordan mennesker navigerer i det fysiske rum, dels til den proces at planlægge og udvikle fysiske og grafiske elementer, som understøtter og forenkler navigationen i komplekse miljøer.

Kundens oplevelse

Det er nu et halvt år siden at den nye wayfinding blev implementeret på Regionshospitalet Randers, og det nye koncept er blevet taget godt imod i dagligdagen, fortæller projektleder Marie Glent-Madsen. Patienterne har i høj grad taget det nye system til sig og giver udtryk for, at det er intuitivt at bruge – det er overordnet blevet nemmere at finde rundt. Derudover får det nye visuelle udtryk også hele hospitalet til at se mere indbydende ud ved bl.a. at koordinere, at farverne fra symbolerne passer til de farver, der bruges i omgivelserne. Vi er et gammelt hospital, men det nye layout er med til at sikre et mere indbydende og moderne indtryk.

Marie Glent-Madsen har arbejdet tæt sammen med Triagonal et år mens projektet stod på, og har både haft

indflydelse på arbejdet og resultatet. Det har været en rigtig god og effektiv proces hele vejen igennem. Wayfindingen er blevet udviklet ved hjælp af detaljerede brugerstudier samt Triagonals erfaring og professionelle tilgang, så jeg har hele tiden følt at projektet var i trygge hænder. Det var meget tydeligt, at Triagonal gjorde en stor indsats for at forstå vores brugeres behov, og de har løbende justeret både proces og resultat. Det gør sig også gældende nu med det efterfølgende evidens-studie, der giver indsigt i, hvordan wayfinding konceptet er blevet modtaget, og om hvordan man eventuelt kan forbedre det til næste gang.

Smartprisen 2018

Projektet – og Marie som projektleder, med det nye skiltesystem, blevet indstillet til smartprisen i Region Midtjylland, der gives til én, som har fået øje på og implementeret en løsning opfundet et andet sted. I dette tilfælde er wayfinding konceptet oprindeligt udviklet til Regionshospitalet i Horsens, ligeledes af Triagonal.

Triagonal har været gode til at bruge læringen fra Horsens her og omvendt, så på den måde har de også en aktie i prisen. Og så er det jo dejligt, at der bliver lagt mærke til det arbejde, man laver, siger Marie Glent-Madsen. I forlængelse af denne indstilling, vil projektet også være repræsenteret med en stand på Innovationsdagen i Region Midtjylland den 24. oktober.