

## **Oznakowanie Dworca Centralnego na potrzeby osób uchodźczych**

I tydzień kryzysu uchodźczego: 3.02-17.03.2022

## Uwagi ogólne: JAK JEST

1. Brak oznaczeń typu „wayfinding”, tzn. nie ma kierunkowskazów, strzałek, jak gdzieś dojść, oznakowanie jest prawie wyłącznie ograniczone do podpisania danego miejsca (np. oznaczenie „punkt medyczny” przy punkcie medycznym, ale brak strzałek jak tam dojść).
2. Na peronach nie ma ŻADNYCH oznaczeń z myślą o osobach uchodźczych, są tylko standardowe oznaczenia po polsku i angielsku (do tego niewielkich rozmiarów)
3. Osoby uchodźcze przybywające pociągiem na peron są zdane na pomoc wolontariuszy, którzy starają się „obstawiać” przyjazdy najważniejszych pociągów (te którymi głównie podróżują osoby uchodźcze)
4. Część oznaczeń jest robiona chałupniczo, odręcznie, co na pierwszy moment wystarcza (lepsze to niż nic), ale powoli takie oznaczenia zaczynają ginąć w coraz liczniejszych notkach, ogłoszeniach pomocowych różnej treści przyklejanych na ścianach
5. Istniejące nośniki wielkoformatowe (ekrany) są wykorzystane do reklam, lub haseł solidarnościowych z Ukrainą – czyli bez praktycznego zastosowania w kontekście wsparcia w poruszaniu się przestrzeni dworca.

## Co poprawić (sugestie):

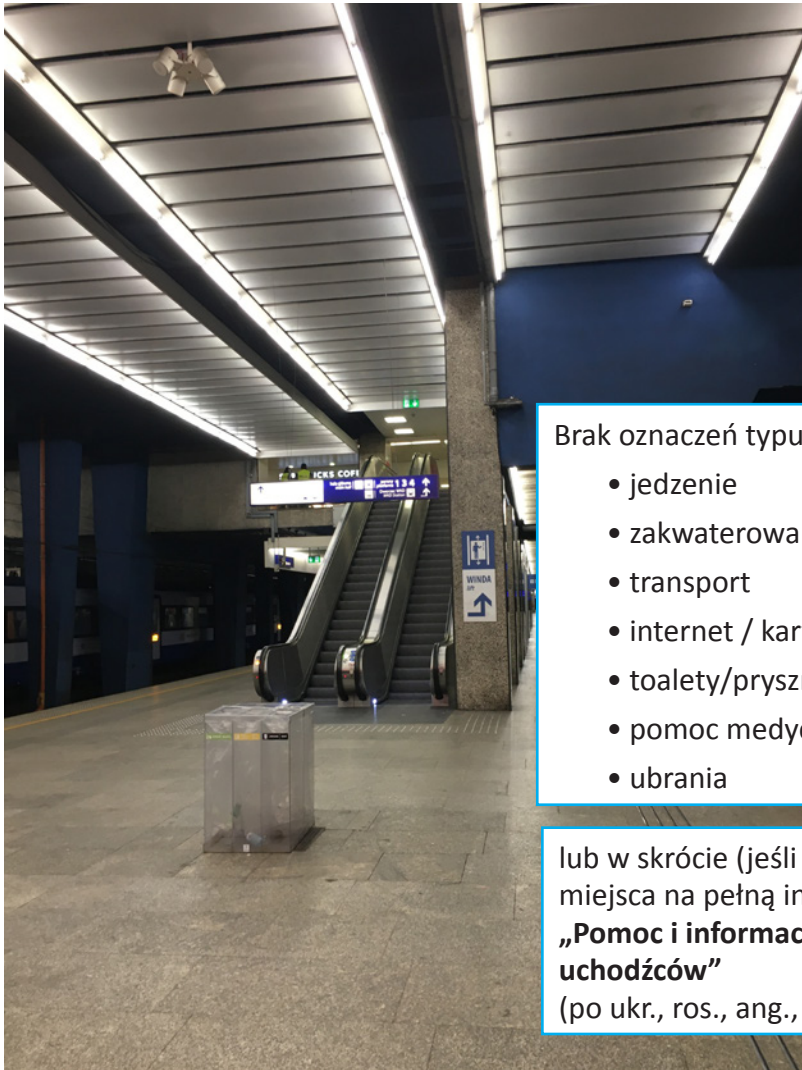
1. Należy wprowadzić oznakowanie prowadzące z peronów w określone miejsca.
2. Oznakowanie z myślą o osobach uchodźczych, a nie standardowych podróżnych, czyli oprócz kasa biletowa, poczekalnia, toalety, należy wprowadzić kierunkowskazy do:
  - wyżywienie
  - zakwaterowanie
  - transport „do miasta”
  - darmowy internet / karty SIM
  - toalety/prysznice
  - ubrania, artykuły dla dzieci
3. Oznakowanie powinno być w kilku językach:
  - ukraiński
  - rosyjski
  - polski (część wolontariuszy nie zna ukr., ani ros., a jak mają pomagać orientować się w przestrzeni to także muszą rozumieć oznaczenia)
  - angielski (wśród uchodźców są z pewnością osoby nie mówiące po ukr./ros., nie znające cyrylicy)

## Co poprawić (sugestie) c.d.:

4. Dodatkowo oprócz oznaczeń tekstowych dodać oznaczenia graficzne (ikony) – ogólnie zrozumiałe, widoczne z daleka, przydatne dla dzieci, które się pewnie niestety gubią w tym chaosie lub dla osób słabo-widzących.
5. Oznakowanie powinno być wielokanałowe, aby było maksymalnie widoczne/dostępne w tłumie, chaosie itp. Ludzie mają różne kompetencje poznawcze, a szczególnie ludzie w stresie, zmęczeniu widzą i słyszą mniej niż zazwyczaj:
  - arkusze/plakaty (zadbać o widoczność – na odpowiedniej wysokości, bo w tłumie niewiele widać, na tyle jednolite i duże, by wyróżniały się z powodzi różnorodnych ogłoszeń powoli wypełniających ściany)
  - komunikaty dźwiękowe (ukr., ros., pl, eng) przez głośniki, wolontariusze nadający przez megafony (to już jest praktykowane)
  - na peronach, w korytarzach, na rozgałęzieniach w przejściach wolontariusze kierujący, odpowiadający na pytania
6. Wolontariusze mają już, przynajmniej w części, identyfikatory (to dobrze, zwiększa to ich wiarygodność, zaufanie)

## PERON 2 (tutaj wjeżdża pociąg z Przemysła)

Brak oznaczeń z myślą o podróżnych-  
uchodźcach



Brak oznaczeń po ukr./ros.

Brak oznaczeń typu:

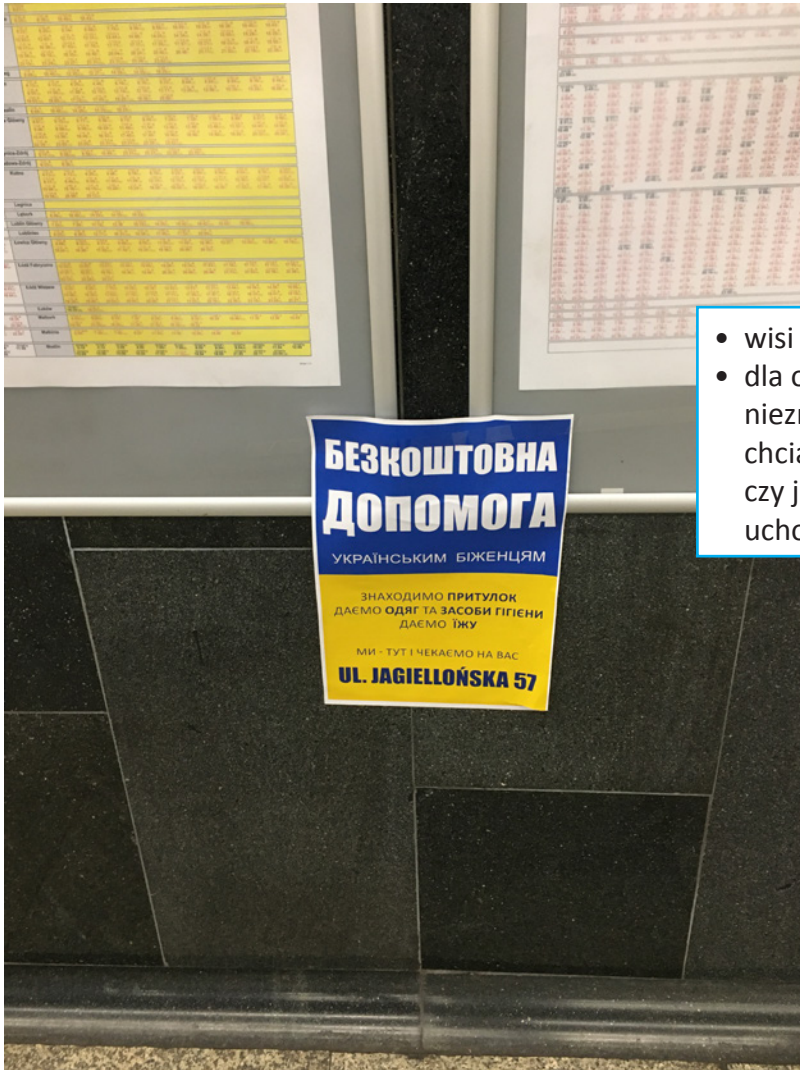
- jedzenie
- zakwaterowanie
- transport
- internet / karty SIM
- toalety/prysznice
- pomoc medyczna
- ubrania

lub w skrócie (jeśli nie ma  
miejsca na pełną informację):  
**„Pomoc i informacja dla  
uchodźców”**  
(po ukr., ros., ang., pl)



## PERON 2 (tutaj wjeżdża pociąg z Przemyśla)

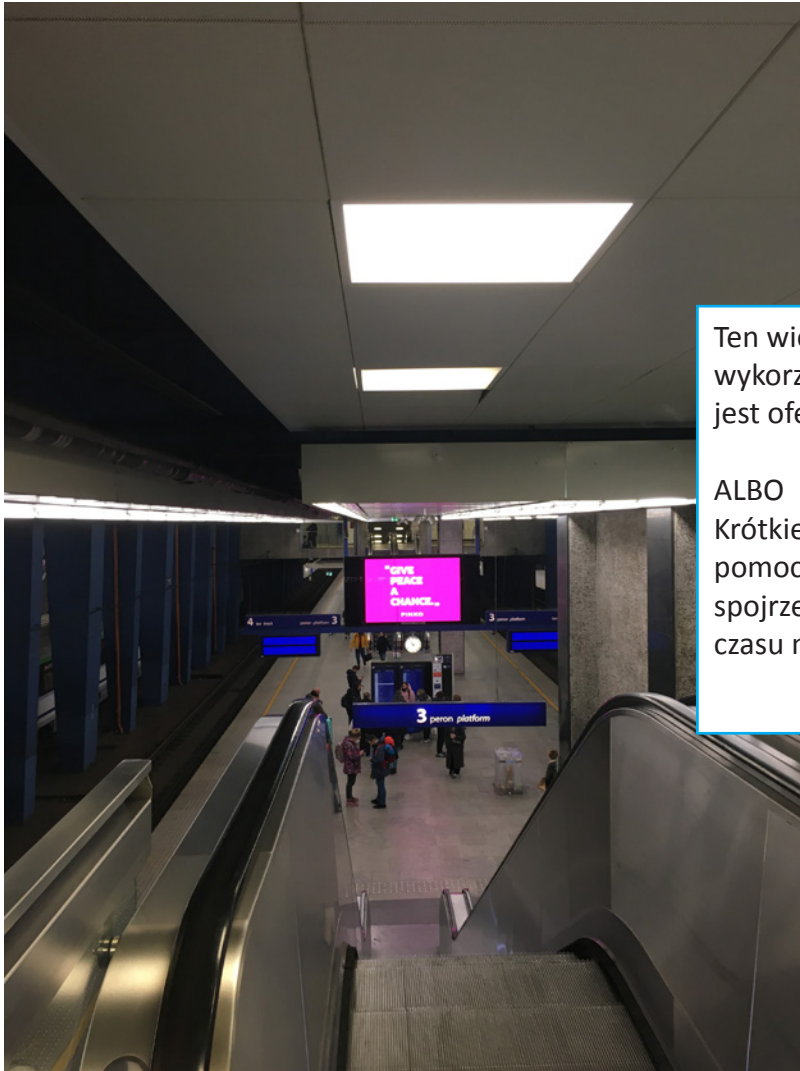
Jedyna informacja skierowana do  
podróżnych-uchodźców:



- wisi za nisko – niewidoczna w tłumie
- dla osób nieznających ukr. niezrozumiała (jako wolontariuszka chciałam wiedzieć co to za info, czy je ew. przekazywać podróżnym-uchodźcom)



## PERON 2 (tutaj wjeżdża pociąg z Przemyśla)



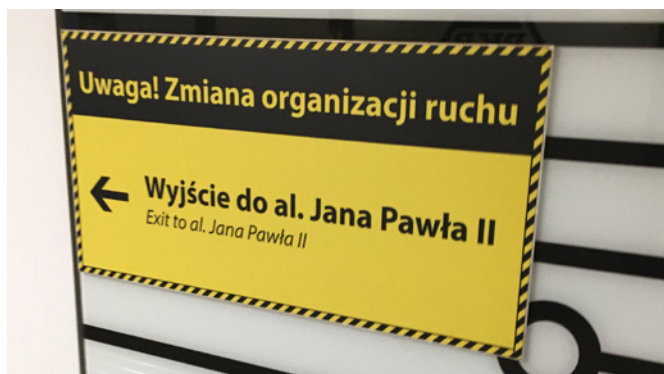
Ten wielki ekran mógłby być wykorzystany do info o tym jaka pomoc jest oferowana na dworcu.

ALBO

Krótkie, proste komunikaty o tel. pomocowych (do ogarnięcia jednym spojrzeniem – w chaosie i stresie nie ma czasu na wczytywanie się)

## Galeria zachodnia

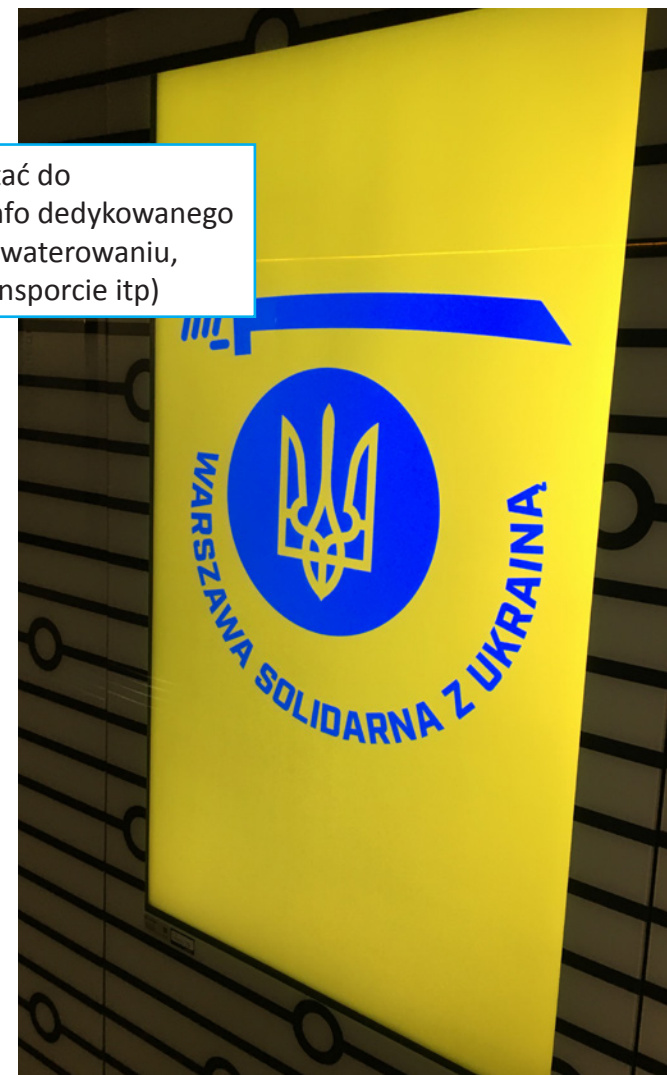
Tutaj bywa tu sporo podróżnych-uchodźców, którzy weszli tu prosto z pociągu



Brak jakiegokolwiek info dla podróżnych-uchodźców.  
Podróżni są pogubieni, nie wiedzą, gdzie dalej iść.  
Podróżna zapytała mnie tutaj: "Gdzie jest dworzec?" – nie wiedziała, że właśnie JEST na dworcu.



Te nośniki możnaby wykorzystać do zamieszczania praktycznego info dedykowanego podróżnym-uchodźcom (o zakwaterowaniu, punktach info, darmowym transporcie itp)





## Galeria zachodnia

Tutaj bywa tu sporo podróżnych-uchodźców,  
którzy weszli tu prosto z pociągu



Bardzo ważne, ale niestety jedyne  
tutaj info skierowane do uchodźców.

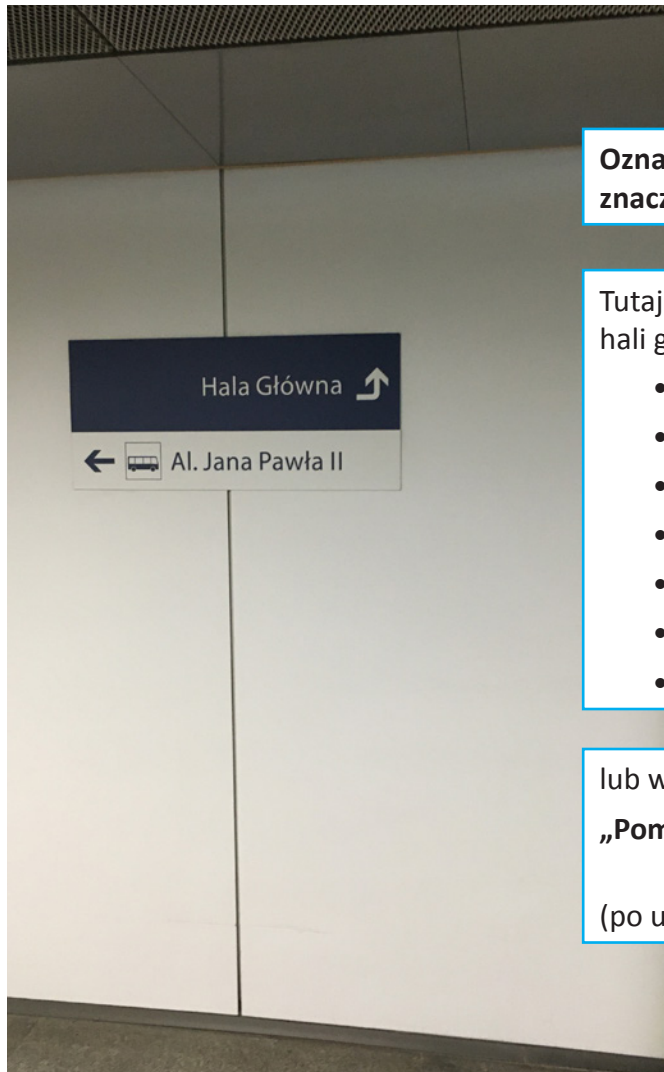
## Galeria zachodnia – przejście do hali głównej

Korytarz-labirynt (wyjścia na przystanki tramwajowe,  
wyjścia na zewn, przejście do hali głównej =>  
nadal ZERO oznaczeń dla podróżnych-uchodźców



## Galeria zachodnia – przejście do hali głównej

Korytarz-labirynt (wyjścia na przystanki tramwajowe,  
wyjścia na zewn, przejście do hali głównej =>  
nadal ZERO oznaczeń dla podróżnych-uchodźców



Oznaczenie „Hala Główna” sama w sobie nic nie  
znaczy.

Tutaj możnaby dodać info (po ukr., ros., ang., pl), że na  
hali głównej znajdują się:

- kasy biletowe
- poczekalnia/miejsce odpoczynku
- strefa dla dzieci
- jedzenie
- zakwaterowanie
- transport
- internet / karty SIM

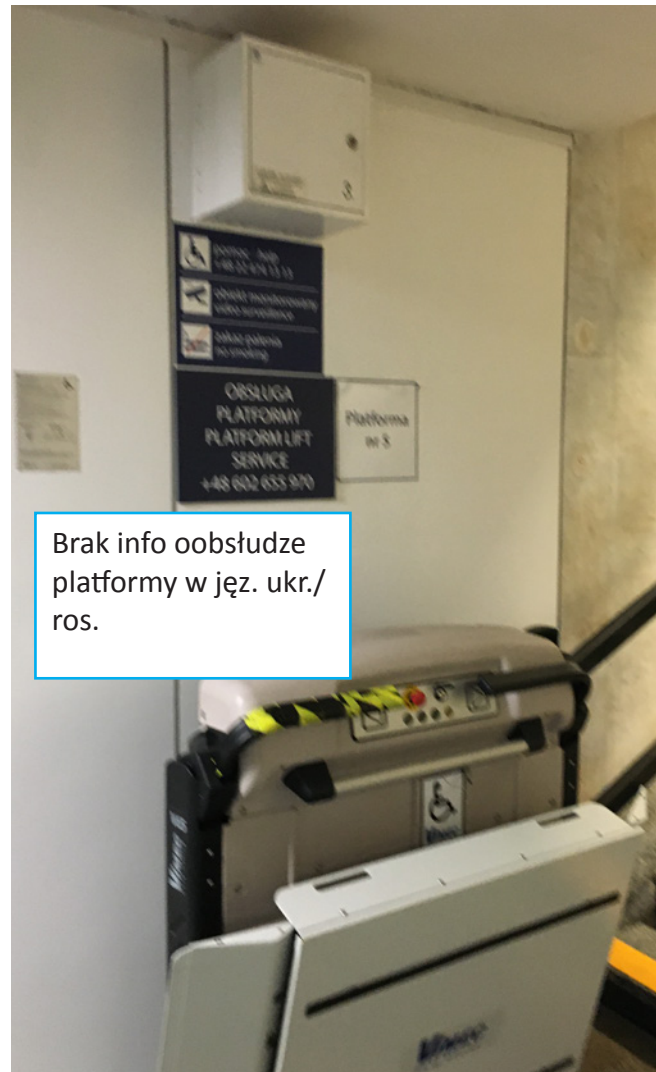
lub w skrócie (jesli nie ma miejsca na pełną informację):

**„Pomoc i informacja dla uchodźców”**

(po ukr., ros., ang., pl)



## Galerie – przejście do hali głównej, do wyjścia z dworca



Brak info o obsłudze platformy w jęz. ukr./ros.

Podróżni przybywający z Ukrainy to w dużej mierze osoby z ograniczoną mobilnością:

- osoby starsze
- osoby z ciężkim bagażem
- osoby z dziećmi w wózkach

Przydałoby się oznakowanie, które poprowadzi do wyjścia / hali głównej bez konieczności pokonywania niezliczonych schodów.

Konieczne jest bardzo wyraźnie oznaczenie wind i schodów ruchomych (widoczne z daleka) => osoby zmierzające z wózkami z galerii środkowej do hali głównej nie widzą w zamieszaniu, gdzie są schody ruchome.

Pomoc wolontariuszy w miejscach krytycznych, tzn. gdzie nie ma innej opcji niż wdrapywanie się po schodach jest niezbędna.

## Galeria Środkowa

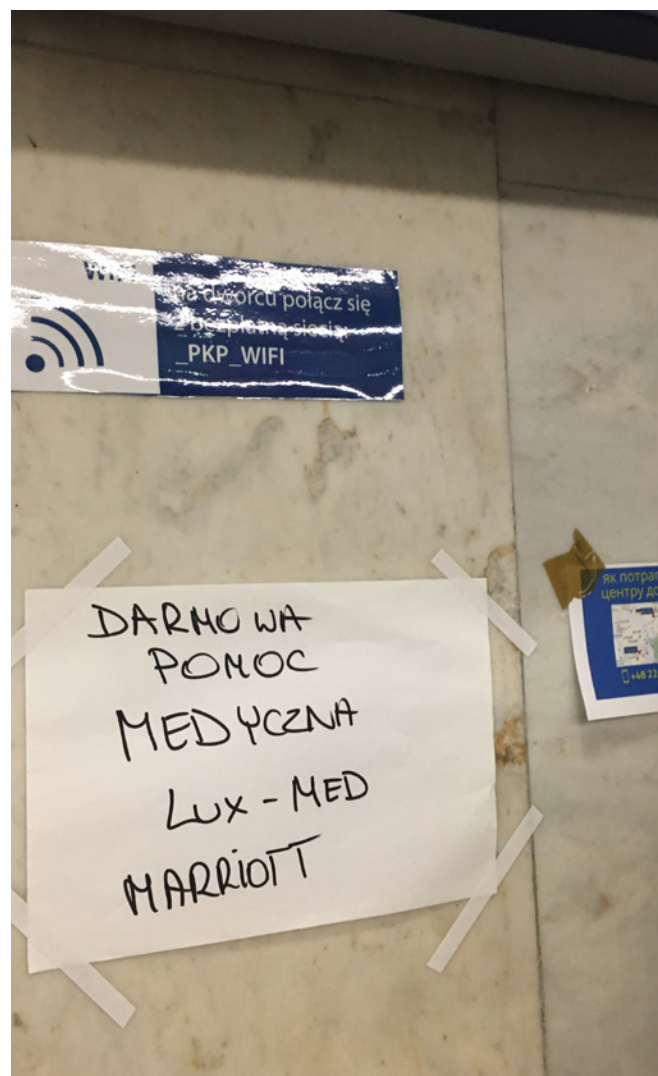
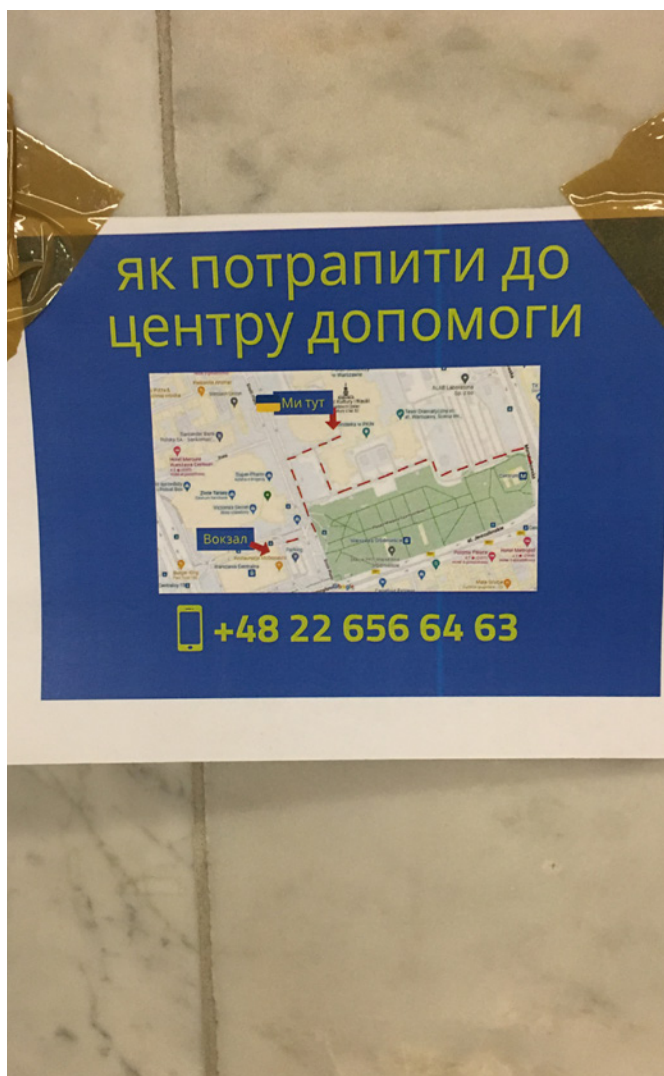
Tutaj również brak kierunkowskazów dedykowanych podróżnym-uchodźcom odnośnie pomocy oferowanej na dworcu (jedzenia, transportu, itd)





## Galeria Środkowa

Powoli ściany wypełniają się różnorakimi ogłoszeniami, ulotkami, więc oznakowanie pomagające w poruszaniu się po dworcu powinno być wizualnie spójne i na tyle duże/czytelne, by nie zaginęło w chaosie wizualnym i informacyjnym.





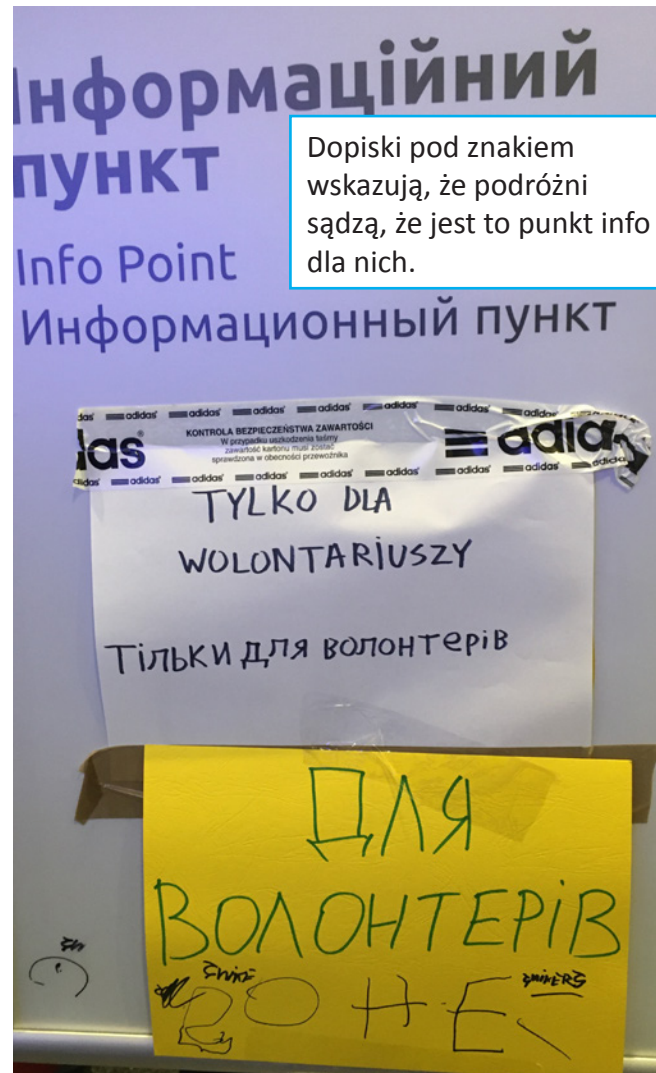
## Hala główna

Tutaj są oznaczenia punktów z pomocą dla uchodźców, przy danych punktach.

**Natomiast nie ma (jak pokazałam na poprz. slajdach) oznakowanych dróg dojścia do tych punktów z peronów i innych części dworca.**



Pod tym znakiem nie było akurat żadnych ubrań



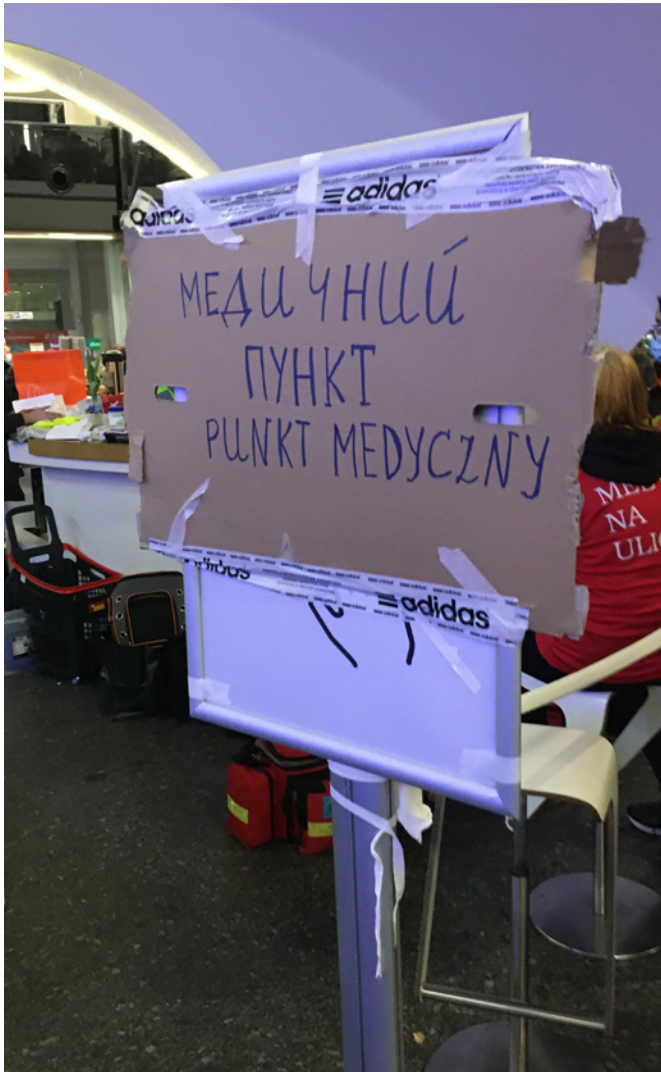
Dopiski pod znakiem wskazują, że podróżni sądzą, że jest to punkt info dla nich.



Dobrze by dodać DOKĄD ten darmowy transport.

## Hala główna

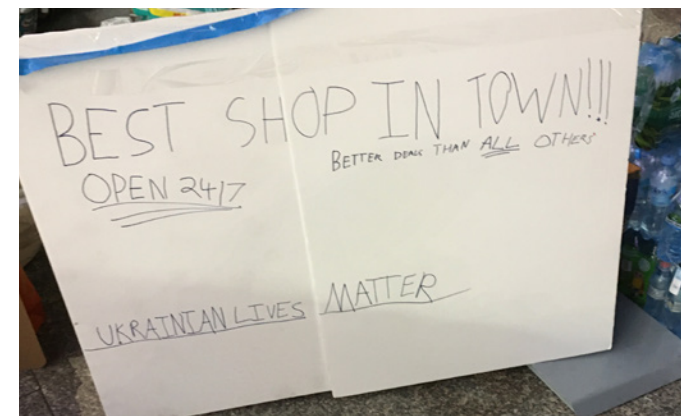
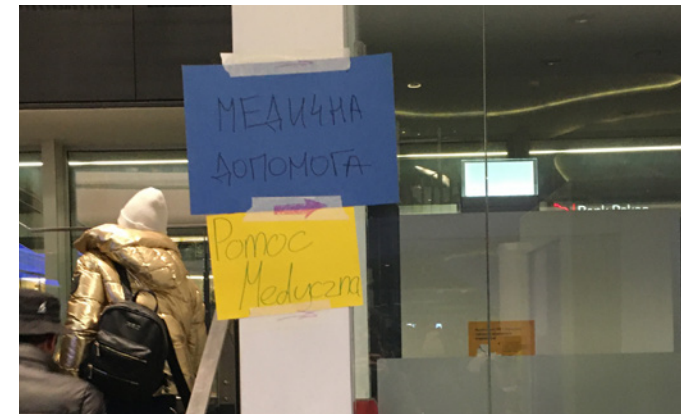
### Oznakowanie punktów medycznych





## Hala główna

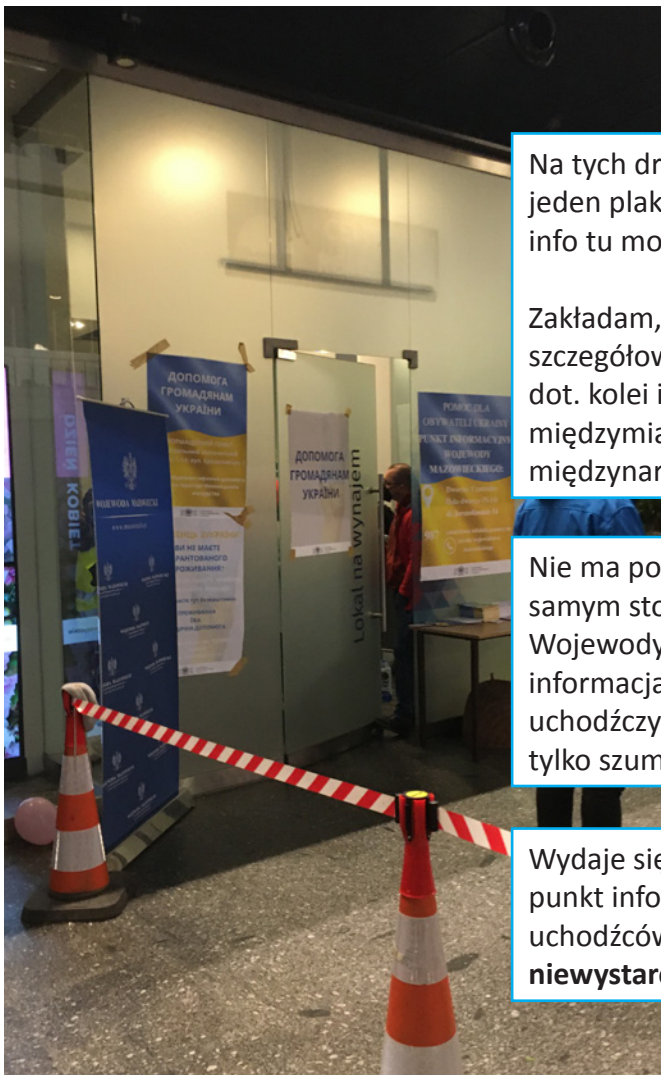
Oznakowanie trzeba uzupełniać, poprawiać na bieżąco wraz z pojawianiem się nowych funkcji w przestrzeni.





## Hala główna

Punkt informacyjny wojewody.

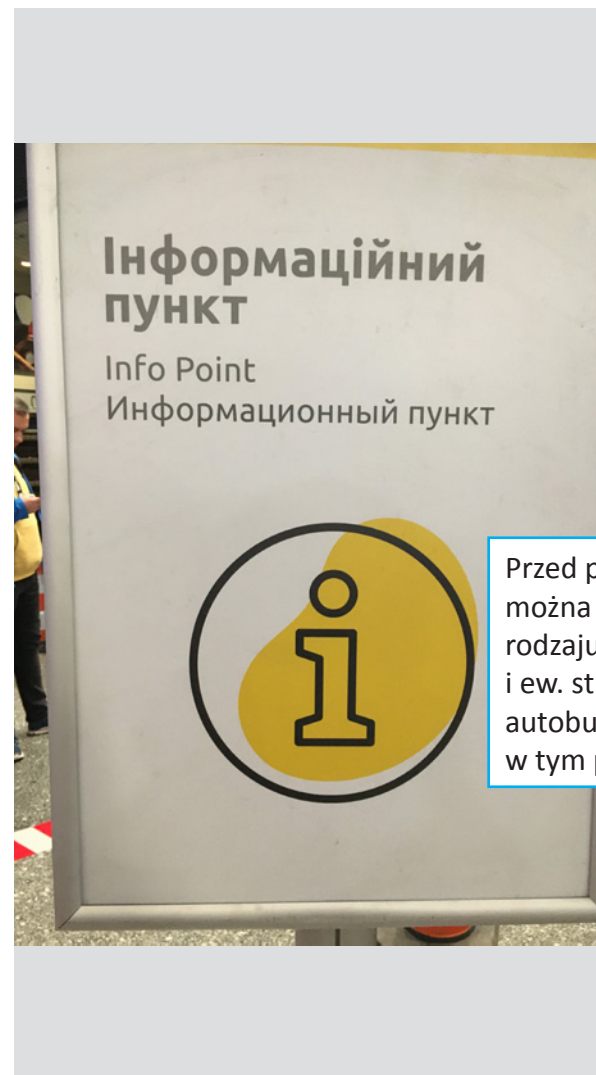


Na tych drzwiach by wystarczył jeden plakat: „Info Point” + jakie info tu można uzyskać.

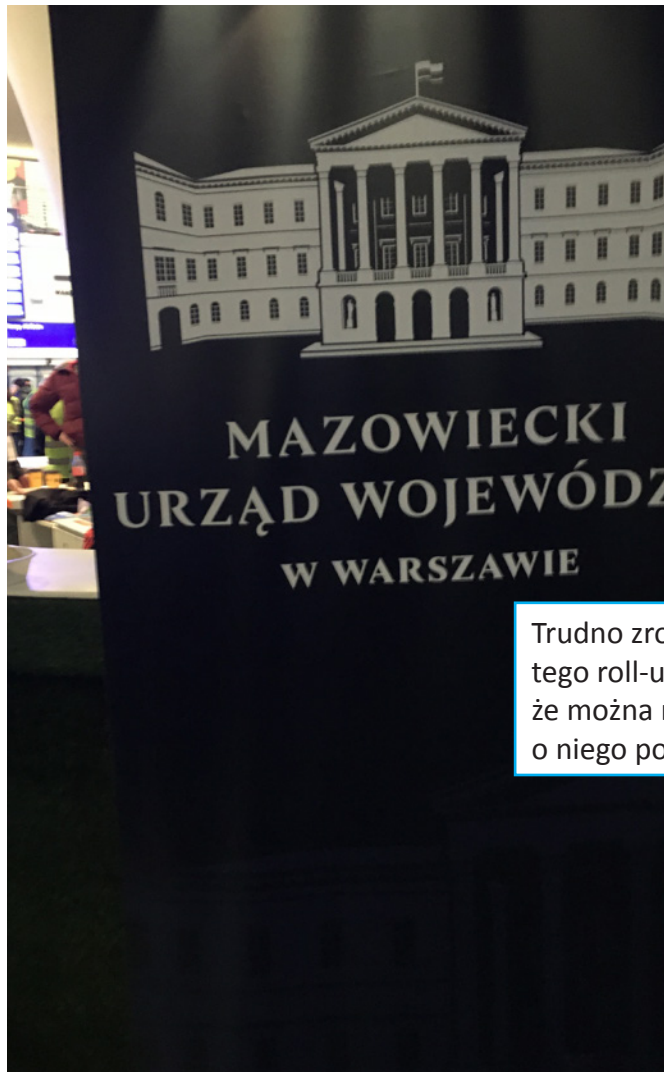
Zakładam, że nie ma tutaj szczegółowych informacji dot. kolei i autobusów międzymiastowych/ międzynarodowych.

Nie ma potrzeby informować tym samym stopniem pisma, że to „... Wojewody Mazowieckiego” – ta informacja nie jest dla osób uchodźczych istotna, generuje tylko szum informacyjny.

Wydaje się również, że jeden punkt info na taką ilość uchodźców **jest absolutnie niewystarczający.**



Przed punktem taki plakat – można by tu dodać jakiego rodzaju info można tu uzyskać i ew. strzałkę do info kolejowych i autobusowych (których zakładam w tym punkcie nie ma).



Trudno zrozumieć przeznaczenie tego roll-up'a, oprócz tego, że można na niego wpadać i się o niego potykać.

## Przed dworcem

Tutaj nie ma praktycznie żadnych oznaczeń, informacji dot. transportu, miejsc zakwaterowań, ostrzeżeń o mafiach taksówkarskich itp



Ten city-light jest na wprost wyjścia z dworca, można by go wykorzystać na info o darmowym transporcie, autobusach itp.



Nie wiem co oznacza ten komunikat, dobrze by dodać dopisek po polsku, tak by był też zrozumiały dla wolontariuszy/ek nie mówiących po ukr., ros.



## Przed dworcem



Karty SIM, usługi internetowe dla uchodźców => ale na dworcu: hali głównej, peronach nie ma info i kierunkowskazów pokazujących drogę do tych usług.



Toalety – zakładam, że to jeszcze nie te dla uchodźców, bo są w głębi parkingu, niezbyt widoczne i średnio dostępne z dworca (zwłaszcza w nocy, kiedy jest naprawdę zimno).

## Przykład dobrze zaprojektowanej informacji



- duży format – widoczny z daleka
- czytelny layout, przyciąga uwagę
- dwujęzyczny (zrozumiały dla uchodźców i polskich wolontariuszek)

Co poprawić:

- dodać plakat po angielsku
- powtórzyć plakaty przy postoju taksówek