David Sypniewski

Projektant operujący na skraju technologii, odpowiedzialności społecznej i sztuki. Jest dyplomowanym trenerem antydyskryminacyjnym. Pracował w studiu kreatywnym Rzeczyobrazkowe, w którym był odpowiedzialny za projektowanie interaktywnych doświadczeń i animacji, a także prowadzenie warsztatów strategicznych. Wcześniej współtworzył Stowarzyszenie Praktyków Kultury, w którym odpowiadał za grafikę i pracował jako animator kultury z osobami wykluczonymi społecznie. Obecnie wykłada kreatywne kodowanie, robotykę społeczną oraz sztuczną inteligencję w kontekście sztuki na Wydziale Projektowania na Uniwersytecie SWPS. Pełni rolę kierownika Otwartej pracowni sztucznej inteligencji.

5 Parametryzacja procesu projektowania wayfindingu dla przestrzeni uchodźczej

projektowanie informacji

wayfinding

systemy komunikacji wizualnej

przestrzenie uchodźcze

efemeryczne przestrzenie

Kolejna faza inwazji Rosji na Ukrainę w lutym 2022 roku sprawiła, że w Polsce powstało wiele tymczasowych obozów dla uchodźców. Przestrzenie te były tworzone nagle, a efemeryczność była ich immanentną cechą. Jaka powinna być informacja wizualna w takich miejscach, aby była efektywna? Jakie dane trzeba zebrać przed rozpoczęciem procesu projektowego?

https://doi.org/10.52652/fxyz.25.25.5 →

Wprowadzenie

Stały wzrost liczby sytuacji kryzysowych i nagłych migracji w ostatnich latach uwidocznił znaczenie dostosowanych do potrzeb użytkowników systemów informacji wizualnej (wayfinding) w migranckich przestrzeniach tymczasowych. Warunki pracy w tych miejscach cechują presja czasu, brak wystarczających zasobów oraz konieczność uwzględniania różnorodnych potrzeb kulturowych i językowych.

W świetle takich okoliczności kluczowym zagadnieniem badawczym staje się pytanie o minimalne parametry, które powinna spełniać informacja wizualna, by skutecznie ułatwiać poruszanie się w sytuacjach kryzysowych. W szczególności dotyczy to przestrzeni, w których przebywają osoby doświadczające dużego stresu, często nieznające miejscowego języka. Nie mniej ważną kwestią pozostaje, jakie dane trzeba zebrać przed rozpoczęciem procesu projektowego, aby zapewnić opracowanie rozwiązań adekwatnych do potrzeb użytkowników oraz ograniczeń techniczno-organizacyjnych.

Niniejszy artykuł podejmuje zagadnienie parametryzacji procesu projektowania informacji wizualnej w ośrodkach dla uchodźców w Polsce, skupiając się na etapach: zbierania danych, przygotowywania rozwiązań, wdrażania i testowania. Bazuje on na trzech wywiadach z osobami profesjonalnie zaangażowanymi w wykonanie takich systemów – w różnych typach przestrzeni i warunkach. Badanie, mimo ograniczonej próby, stanowi przyczynek do zidentyfikowania kluczowych czynników sukcesu w projektowaniu wayfindingu w warunkach kryzysowych. Jednocześnie wskazuje wyzwania, jakie napotykają projektanci działający w sytuacji ograniczonych zasobów czasowych i finansowych, braku wypracowanych procedur oraz konieczności uwzględnienia szerokiego spektrum zmiennych, od konfiguracji przestrzeni, poprzez barierę językową i kulturową, aż po wymogi bezpieczeństwa.

Przedstawione w artykule analizy mają na celu przyczynienie się do wypracowania wskazówek, które w przyszłości mogą stanowić punkt odniesienia przy projektowaniu informacji wizualnej w innych sytuacjach awaryjnych lub przy działaniach doraźnych.

Przegląd literatury

Celem projektowania informacji wizualnej w przestrzeni jest ułatwienie użytkownikom orientacji i poruszania się. Jest to szczególnie istotne w miejscach takich jak ośrodki dla uchodźców, gdzie czytelność przestrzeni oraz efektywna komunikacja mają kluczowe znaczenie dla poczucia bezpieczeństwa i komfortu osób w nich przebywających, często cierpiących na zespół stresu pourazowego[1].

Wybór źródeł do niniejszej pracy podyktowany jest specyfiką badanego zagadnienia. Aby osadzić nasze rozmowy z praktykami w teorii, sięgamy do klasycznej pozycji Romediego Passiniego[2], która przedstawia kompleksową metodologię projektowania wayfindingu, szczegółowo opisując etapy tej pracy oraz logiczne podejście do organizacji przestrzeni i informacji wizualnej. Chcąc uzupełnić ten przegląd o bardziej współczesne i specyficzne dla ośrodków dla uchodźców pozycje, zaczerpnęliśmy z międzynarodowych dyrektyw. Norma ISO i wytyczne UNHCR okazały się jednak zbyt ogólne, a bardziej szczegółowych opracowań na potrzeby lokalne brak. Sięgnęliśmy więc do *Wayfinding: Design for Understanding*[3] i *International Health Facility Guidelines*[4], które choć dotyczą projektowania placówek ochrony zdrowia, reprezentują przestrzenie mające cechy wspólne z ośrodkami dla uchodźców. Podobnie jak szpitale, przestrzenie przeznaczone dla uchodźców charakteryzują się dużym stopniem złożoności funkcjonalnej, potrzebą jasnej komunikacji oraz koniecznością zapewnienia skutecznej orientacji użytkownikom, którzy znajdują się w stresującej sytuacji, często po raz pierwszy stykając się z nową i nieznaną przestrzenią. Dokument *Wayfinding: Design for Understanding* jest szeroko uznawany za współczesny standard

projektowania informacji wizualnej, szczególnie w placówkach służby zdrowia. Źródło to jasno precyzuje zasady projektowania wayfindingu, uwzględniając najnowsze badania oraz praktyki projektowe, takie jak progresywne ujawnianie informacji czy dostosowanie komunikacji wizualnej do różnych grup odbiorców. *International Health Facility Guidelines* bardziej szczegółowo omawia aspekty praktyczne projektowania przestrzeni, takie jak tworzenie stref funkcjonalnych oraz wyznaczanie czytelnych ciągów komunikacyjnych, ale także – co ma kluczowe znaczenie w kontekście przestrzeni dla migrantów – projektowanie znaków wielojęzycznych.

Według Passiniego[5] projektowanie kierującej informacji wizualnej składa się z kilku podstawowych etapów: analizy przestrzennej, identyfikacji zadań użytkowników, opracowania komunikatów i systemu informacji oraz implementacji i testowania rozwiązania. Podział na te części posłuży nam do wstępnego ustrukturyzowania informacji uzyskanych podczas wywiadów z praktykami projektowania wayfindingu w ośrodkach dla uchodźców w Polsce.

Passini podkreśla, że projektowanie wayfindingu powinno koncentrować się na identyfikacji zadań przestrzennych, jakie użytkownicy muszą wykonać, oraz na dostarczaniu im odpowiednich informacji do realizacji tych zadań. *International Health Facility Guidelines* wskazują dodatkowo na konieczność rozpoznania tożsamości miejsc, tworzenia obszarów o odrębnych charakterach wizualnych oraz minimalizowania liczby punktów, w których konieczne jest wybieranie drogi, co pomaga użytkownikom sprawnie i pewnie przemieszczać się po obiektach.

W dalszej części tekstu uzupełnimy ten obraz, analizując wyniki przeprowadzonych wywiadów. Skupimy się przede wszystkim na specyficznych wymaganiach projektowych ośrodków dla uchodźców, wynikających z potrzeb użytkowników, kontekstu kulturowego i ograniczeń budżetowo-logistycznych.

Metodologia

W niniejszym badaniu zastosowano jakościowe metody gromadzenia danych, obejmujące pogłębione wywiady częściowo ustrukturyzowane. Rozmowy przeprowadzono z trzema zespołami (w sumie cztery osoby) wybranymi na podstawie ich realnego zaangażowania w projektowanie systemów informacji wizualnej w ośrodkach dla uchodźców.

Wywiady uzupełniała analiza dokumentacji designerskiej. Wybór podejścia jakościowego pozwolił na uchwycenie niuansów procesów projektowych oraz różnorodności perspektyw w zakresie projektowania wayfindingu, zwłaszcza w warunkach kryzysowych i przy ograniczonych zasobach.

Wywiady dotyczyły przede wszystkim aspektów koncepcyjnych i kreatywnych (między innymi doboru fontów, ikonografii, rozwiązań kolorystycznych), ale również procesowo-organizacyjnych (w tym budżetu, harmonogramów, koordynacji między zespołami i zleceniodawcami). Rozmówcy omawiali ponadto kwestie komunikacji z użytkownikami, sposoby testowania prototypów i weryfikacji skuteczności wdrożenia. Wywiady zostały nagrane, a następnie były transkrybowane. Za pomocą technik analizy jakościowej (między innymi kodowanie tematyczne) wyodrębniono wspólne wątki, kategoryzując wyzwania i strategie stosowane przez projektantów.

Ze względu na ograniczoną liczbę takich realizacji w Polsce (co stanowi zasadnicze utrudnienie w pozyskiwaniu danych), badanie ma charakter eksploracyjnego studium przypadków. Takie podejście pozwala na przedstawienie relatywnie bogatych opisów praktycznych doświadczeń w projektowaniu systemów informacji wizualnej w przestrzeniach ośrodków dla uchodźców. Rozmiar próby w niniejszym badaniu jest niewielki, lecz nie wynika to z przemyślanej strategii doboru ani świadomego dążenia do uzyskania głębi kosztem reprezentatywności. Wprost przeciwnie – liczba wywiadów zostałaby najchętniej zwiększona, gdyby istniała możliwość dotarcia do liczniejszego grona profesjonalnych designerów zajmujących się systemami informacji wizualnej w ośrodkach dla uchodźców. Niestety, doświadczenia wskazują, że takie zlecenia podejmowane są w Polsce sporadycznie, co zawęża liczbę osób posiadających praktyczną wiedzę w tej dziedzinie.

Mimo że dostrzegamy korzyści płynące z poszerzenia próby, obecne realia i ograniczony dostęp do ekspertów zmuszają nas do pracy na tych trzech pogłębionych wywiadach. Dzięki nim można przynajmniej przedstawić studia przypadków faktycznych wdrożeń lub projektów systemów wayfindingu w ośrodkach dla uchodźców. Taki wgląd ma swoje zalety badawcze, jednak – obiektywnie rzecz ujmując – powiększenie liczby wywiadów mogłoby jeszcze wzbogacić wieloaspektowość wniosków.

Niniejsze badanie koncentruje się na rekonstrukcji i interpretacji różnych etapów procesu projektowego na przykładzie osób realnie zaangażowanych w tę problematykę. Choć mała próba ogranicza możliwość generalizowania, pozwala wniknąć w szczegóły praktycznego wymiaru wdrażania systemów informacji wizualnej w warunkach kryzysowych i w różnego typu przestrzeniach ośrodków.

Prezentacja wyników

Na podstawie analizy wywiadów przeprowadzonych z osobami zaangażowanymi w projektowanie informacji wizualnej dla przestrzeni tymczasowych ośrodków dla uchodźców poniżej przedstawiliśmy charakterystykę trzech zespołów designerskich. Każdy z zespołów realizował

projekty w odmiennych warunkach, z uwzględnieniem specyficznych potrzeb użytkowników oraz różnorodnych wyzwań, które pojawiły się podczas wdrożenia. Bartosz Grześkowiak wraz z czterema studentami z Wydziału Projektowania Uniwersytetu SWPS stworzył w ciągu tygodnia system informacji wizualnej dla średnioterminowego ośrodka dla uchodźców przy ul. Wołoskiej 7 w Warszawie, przeznaczonego dla rodzin i matek z dziećmi. Ośrodek urządzono w siedmiopiętrowym biurowcu. Znajdowały się tam nie tylko miejsca noclegowe, ale również gabinety psychologów, lekarzy, prawnika oraz pracownika socjalnego, a także pokoje do pracy, nauki i zabawy, jadalnia, pralnia, fryzjer oraz punkt zaopatrzenia w odzież. Ważne, żeby podkreślić, że Grześkowiak działał w sytuacji, w której istniała już informacja w przestrzeni, ale była ona chaotyczna i nieskuteczna. Zaczął więc od rozpoznania zastanej sytuacji, badając lokalizację oraz kategoryzując istniejące oznakowania (informacyjne, nakazowe, zakazowe oraz formularze wielokrotnego użytku). Ważnym aspektem jego pracy były konsultacje z osobami korzystającymi z przestrzeni, aby uwzględnić ich praktyczne potrzeby oraz oddolne inicjatywy informacyjne.

Anna Nowokuńska-Maksymiuk ze Studia Blisko zwraca uwagę na kontekst polityczny, językowy i architektoniczny miejsca swojego procesu projektowego. Podkreśla znaczenie jasnego określenia funkcji przestrzeni, z uwzględnieniem kontroli dostępu oraz rozróżnienia stref prywatnych, półprywatnych i publicznych. Dużą wagę przykłada do dostosowania przestrzeni do potrzeb użytkowników, uwzględniając strefy oczekiwania, rejestracji, odpoczynku oraz sanitarne. Obecnie, dzięki stypendium twórczemu Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego w kategorii sztuk wizualnych, opracowuje projekt uniwersalnego systemu informacji wizualnej dla tymczasowych punktów pomocy społecznej w sytuacjach kryzysowych. Ma bogate doświadczenie w projektowaniu wayfindingu, potwierdzone licznymi prestiżowymi nagrodami, ale nie opracowywała wcześniej systemu dla specyficznej przestrzeni przeznaczonej dla osób uchodźczych.

Marlena Woźniak na Dworcu Centralnym w Warszawie była wolontariuszką pomagającą osobom uchodźczym. Terenem jej działania był inny niż w przypadku dwóch poprzednich projektów, obejmował nie przestrzeń mieszkalną, ale pełen przypadkowych osób hol dworca, gdzie rozstawiono stoiska z pomocą. Woźniak rozpoznała problemy wynikające z braku odpowiednich oznaczeń i wciągnęła agencję GoldenSubmarine, w której pracuje jako account manager, do stworzenia systemu wayfindingu dla tej przestrzeni. Główną graficzką w tym procesie była Joanna Kuzdra. Działania projektowe obu designerek bazowały na analizie realnych potrzeb użytkowników w kontekście identyfikacji stoisk pomocowych w chaotycznej przestrzeni holu dworca. Skoncentrowano się na jasnej komunikacji (w językach ukraińskim, angielskim i rosyjskim), sygnalizowaniu darmowości pomocy oraz wyraźnym oznaczeniu wolontariuszy. Podkreślano konieczność

prostoty przekazu informacji, który musiał być dostępny i zrozumiały dla osób z różnych środowisk i w różnej kondycji psychicznej.

Na podstawie analizy wywiadów z projektantami systemów wayfindingowych można wyróżnić działania wpisujące się w etapy projektowe zaproponowane przez Romediego Passiniego (1996): analiza przestrzenna, identyfikacja zadań użytkowników, opracowanie komunikatów i systemu informacji oraz implementacja i testowanie rozwiązań. Spójne jest to z podejściem Anny Nowokuńskiej-Maksymiuk, która strukturyzuje swoją analizę następująco: najpierw rozpoznaje liczbę i charakter pomieszczeń, potem analizuje ich funkcje i dopiero na tej podstawie tworzy listę potrzeb projektowych. Okazuje się jednak, że specyfika projektowania dla ośrodków dla uchodźców w Polsce zmusza nas do dodania jeszcze jednego etapu – który proponujemy nazwać „rozważenie ograniczeń wynikających z innych uwarunkowań" – przed rozpoczęciem prac koncepcyjnych. Przez „inne uwarunkowania" rozumiemy takie, jakie nie dotyczą ani układu przestrzeni, ani zadań osób ją użytkujących. Brak wskazania konkretnej kategorii wynika z różnorodności wyzwań, na które natrafiły osoby projektujące z uwzględnieniem kontekstu.

Analiza przestrzenna (1)

Wszyscy rozmówcy podkreślali wagę dokładnej analizy układu przestrzennego. Poszczególne przywoływane sytuacje były jednak bardzo różne. Anna Nowokuńska-Maksymiuk zaczyna swoją analizę od określenia skali, charakteru i położenia budynku, zaleca sprawdzenie rzutów przestrzennych. Pozostali rozmówcy nie mieli do nich dostępu i swoje decyzje opierali na wizji lokalnej.

Bartosz Grześkowiak na dwa sposoby identyfikuje miejsca, w których powinny się znaleźć widoczne informacje. Po pierwsze, należy je umieszczać tam, gdzie przechodzi dużo ludzi, czyli w ciągach komunikacyjnych takich jak recepcja, klatka schodowa lub winda. Po drugie wyróżnił miejsca, w których osoby przebywają przez dłuższy czas, takie jak jadalnia – tam można umieścić dłuższe informacje, na przykład ogłoszenia. W analizowanym przez niego przypadku okazało się również, że funkcje danego pomieszczenia potrafią się zmieniać w czasie.

Kolejnym istotnym aspektem analizy przestrzeni było określenie, gdzie i w jaki sposób powinna być prezentowana informacja wizualna, aby była skuteczna w prowadzeniu użytkowników do celu. W tym kontekście kluczową zasadą okazała się redundancja informacji, czyli wielokrotne powtarzanie komunikatów w różnych formach i miejscach. Jak zauważa Nowokuńska-Maksymiuk, powtórzenia są konieczne, ponieważ użytkownicy często działają w warunkach rozproszenia uwagi i mogą nie zarejestrować komunikatu za pierwszym razem.

Grześkowiak przywołuje zasadę o przeciwnym wektorze, wskazując na hierarchizację informacji w przestrzeni, czyli dostarczanie użytkownikowi minimalnej, ale wystarczającej liczby wskazówek, które prowadzą go przez budynek. Szczególnie istotne jest zapewnienie co najmniej dwóch punktów informacyjnych dla kluczowych destynacji: pierwszego, określającego cel i ogólną trasę, oraz drugiego, znajdującego się w pobliżu docelowego miejsca, który pełni funkcję potwierdzającą i kierunkową. W bardziej złożonych przestrzeniach może być konieczne stosowanie dodatkowych komunikatów pośrednich, wzmacniających orientację użytkownika.

Zarówno Grześkowiak, jak i Nowokuńska-Maksymiuk zwracali też uwagę na potrzeby wynikające z uwarunkowań prawnych, czyli przepisów pożarowych, sanitarnych i BHP. System wayfindingu musi być nie tylko intuicyjny, ale również zgodny z obowiązującymi regulacjami, co może wpływać na lokalizację i treść oznaczeń.

Identyfikacja zadań użytkowników (2)

W pierwszej kolejności należy sklasyfikować użytkowników przestrzeni. Nasi rozmówcy wyróżniali następujące kategorie: pierwszy język, (niepełno)sprawność, wiek, rola (na przykład uchodźca, wolontariusz, koordynator). Dwie kategorie deficytów, które w szczególności należy wziąć pod uwagę w kontekście projektowania komunikatów w przestrzeni, to problemy ze wzrokiem i poruszaniem się. Osobną kategorią są dorośli z dziećmi, które mają specyficzne potrzeby, a czasami wydzielone przestrzenie. Pomieszczenia obsługi oraz ich stroje (które – jak wynika z doświadczeń Golden Submarine – również mogą stanowić formę oznakowania przestrzeni) warto wyróżnić, aby dać jasny sygnał osobom uchodźczym.

Nowokuńska-Maksymiuk podpowiada, że źródłem wiedzy o funkcjach są obecne w instytucji procedury. Przykładowo: „Musimy się zarejestrować, wylegitymować. Musimy mieć pewne zaufanie, że ci, którzy nas będą legitymowali, są do tego uprawnieni. Czyli gdzieś widzimy informacje – czy to oficjalne czy nieoficjalne – kto jest gospodarzem tego miejsca. Dobrze by było, żeby przyspieszyć ten proces, żeby nie tłumaczyć każdej następnej osobie, jaki rodzaj dokumentu ma okazać, żeby wcześniej było przedstawione, co cię czeka w następnym kroku, tak jak przechodzimy kontrolę bezpieczeństwa na lotnisku [...]. Spodziewam się, że są tutaj różne scenariusze: co jeśli przejdziesz pomyślnie, a co jeśli niepomyślnie taką rejestrację? Że jednak nie masz jak okazać dowodu tożsamości albo masz, ale z jakiegoś powodu nie zostaniesz dopuszczony do środka. Co wtedy? Czy własnym sumptem musisz szukać alternatyw i pójść do innego ośrodka? Czy jest może jakaś logistyka wymyślona, jest poczekalnia numer dwa, gdzie spotka się z tobą opiekun do takich spraw?”.

Zakładając, że osoba przejdzie przez rejestrację, dalsze oznaczenia zależą od funkcji konkretnych pomieszczeń, które z kolei zależne są od potrzeb użytkowników, „fizjologicznych, intymności, snu, związanych z aktywnością fizyczną", a także potrzeby ciszy lub jej braku.

Projektantka zaleca również strefowanie pomieszczeń w zależności od tego, czy są prywatne, półprywatne czy publiczne.

Jednym ze sposobów identyfikowania zadań jest pytanie użytkowników. Anna Nowokuńska-Maksymiuk dopuszcza, żeby „najpierw zrobić bardzo tymczasowe oznakowanie albo je pominąć i wtedy rejestrować, o co ludzie pytają". Zaznacza jednak, że „jest to wtedy proces odbywający się kosztem użytkowników, którzy są pozbawieni informacji wizualnej przez jakiś czas". Może to wpłynąć negatywnie na ich poziom stresu. Zespół Golden Submarine projektował w czasie, gdy osoby migrujące były już obecne w przestrzeni dworca, więc bazował na powtarzających się pytaniach. Przywołuje jeden przykład: „Zazwyczaj wszystko było darmowe i zauważyłam, że osoby potrzebujące pytały, ile coś kosztuje, więc pomyślałam, że oznakowanie, że to jest za darmo, ułatwi osobom, które się wstydzą spytać". Podobnie Grześkowiak i jego zespół pracowali w przestrzeni, w której była już jakaś forma komunikacji w przestrzeni, więc mogli dowiedzieć się o potrzebach użytkowników, zbierając powtarzające się pytania do obsługi.

Rozważenie ograniczeń wynikających z innych uwarunkowań (3)

Sytuacja projektowania dla ośrodka dla uchodźców w Polsce bywa skrajnie różna od standardów, do jakich przywykły osoby pracujące w obszarze komercji. Należy się spodziewać dodatkowych ograniczeń, takich jak mały budżet lub jego brak, krótki czas na realizację, obecność osób, których oznakowanie nie dotyczy (na przykład podróżnych na dworcu, którzy nie są uchodźcami). Wszystkie wymienione ograniczenia dotknęły osoby, z którymi rozmawialiśmy i które musiały podejmować decyzję spontanicznie, bazując na własnym wyczuciu i testach.

Zarówno Grześkowiak, jak i Nowokuńska-Maksymiuk zalecają, żeby zacząć od określenia hierarchii odpowiedzialności za przestrzeń: kto koordynuje działania w ośrodku, kto będzie w kontakcie z osobą projektującą, czy jest jasna procedura podejmowania decyzji, jakie są kompetencje osób, które za nie odpowiadają.

Wszyscy nasi rozmówcy odnoszą się również do zastanych komunikatów tworzonych przez osoby mieszkające lub pracujące w danej przestrzeni. Według naszej wiedzy ten aspekt nie istnieje w literaturze przedmiotu. Zaprojektowany przez zespół Grześkowiaka system opierał się znacząco na wiedzy wyciągniętej z analizy informacji wywieszonych

przez koordynatorów ośrodka i różnego rodzaju komunikatów tworzonych przez mieszkańców.

Opracowanie komunikatów i systemu informacji (4)

Należy podkreślić, że sporządzenie szczegółowego wykazu parametrów związanych z użytkownikami i pomieszczeniami oraz identyfikacja dodatkowych ograniczeń nie implikują automatycznie uwzględnienia wszystkich tych informacji w projektowanym systemie oznakowania. Wskazanie zbyt wielu kategorii będzie przeciwskuteczne, a miejsce na planszach informacyjnych jest ograniczone. Należy więc określić hierarchię parametrów i podjąć decyzję o wykluczeniu niektórych z nich.

Przykładem takiej decyzji jest pominięcie przesłanki różnorodności kulturowej przy doborze ikon, nie projektowanie własnych, specyficznych zestawów, ale postawienie na ogólnie znane systemy znaków. Nasi rozmówcy są tu spójni: Nowokuńska-Maksymiuk proponuje wychodzenie od najczęściej używanego na świecie systemu piktogramów, spopularyzowanego przez American Institute of Graphic Arts (AIGA). Uzasadnia to w ten sposób: „Można im wiele zarzucić na poziomie technicznym [...], niemniej mają jedną, niesamowicie silną przewagę: w sytuacji, w której pracują od siedmiu dekad na swoją rozpoznawalność, są praktycznie odporne na wszelkie ograniczenia poznawcze”.

Grześkowiak dodaje: „Osoby [...] trafiają [do obozu dla uchodźców] na kilka tygodni albo kilka miesięcy, więc założyliśmy, że wydarzy się proces uczenia się. O, na przykład, patrzę teraz na ikonę psychologa dziecięcego, która generalnie mogłaby dotyczyć też każdy innej rozmowy tak naprawdę, ale z tym podpisem, już wiadomo, o co chodzi. Myślę, że jak ktoś zobaczy taką ikonę i skojarzy ją z tym komunikatem, to nawet jeśli ten psycholog dziecięcy za dwa tygodnie będzie w innym pomieszczeniu, to już łatwiej będzie go odnaleźć”.

Projektant uznał, że nie jest w stanie – a przynajmniej nie w tak krótkim czasie – zaproponować zestawu ikon bardziej skutecznego ze względu na konkretne kultury specyficzne dla ośrodków, w których pracował.

Inna z podstawowych decyzji, które należy podjąć na początku procesu projektowego, dotyczy języka komunikatów. Joanna Kuzdra z Golden Submarine tak opowiada o tym procesie: „Czy mogę dawać polski? Finalnie właśnie ten polski wypadł, bo zależało nam, żeby osoby wiedziały, że to jest konkretnie do nich i że są głównymi odbiorcami tego komunikatu, więc był język ukraiński jako pierwszy, potem angielski i rosyjski”. Okazało się więc, że w tym przypadku użycie danego języka pomagało nie tylko zrozumieć, ale również wyróżnić komunikaty w chaotycznej przestrzeni dworca.

Grześkowiak, który projektował w sytuacji, która charakteryzowała się mniejszą efemerycznością, postanowił postawić na wspieranie funkcji integracyjnej komunikatów. W związku z tym wszystkie napisy były nie tylko po polsku i ukraińsku, ale zawierały również transkrypcje fonetyczne obu języków. Nie korzystał przy tym z międzynarodowego alfabetu fonetycznego IPA, który choć precyzyjnie oddaje wymowę, pozostaje mało intuicyjny dla użytkowników niebędących lingwistami. Zamiast tego opracowano rodzaj opartego na zwykłej ortografii polszczyzny fonetycznego zapisu języka ukraińskiego dla Polaków i analogicznie dla Ukraińców – zapisu fonetycznego polszczyzny alfabetem ukraińskim.

Z tych samych powodów postanowił zmienić styl języka zastanych komunikatów. Zauważył, że w tamtej przestrzeni dominował język nakazowy i zakazowy, co mogło wpływać na odbiór przekazów jako bardziej restrykcyjnych niż wspierających. Dlatego tam, gdzie było to możliwe, komunikaty zostały przekształcone w taki sposób, aby sugerować pożądane zachowania, zamiast narzucać je w sposób imperatywny. Założył, że dyrektywy formułowane w sposób proaktywny i sugerujący korzyści zwiększają szanse na ich przestrzeganie w porównaniu do bezpośrednich zakazów. W praktyce oznaczało to wprowadzenie bardziej sugestywnych i angażujących komunikatów. Przykładowo, przy wolno działającej windzie umieszczono znak „Nie czekaj, skorzystaj ze schodów", zamiast informować o jej ograniczonej przepustowości. Tam, gdzie było to możliwe, wprowadzono również elementy humorystyczne. Przykładem takiej strategii była zamiana polecenia „Musisz zmywać po sobie naczynia" na bardziej zachęcający komunikat „Z czystych naczyń smakuje lepiej".

Wybór kroju pisma w systemie wayfindingu był podyktowany zarówno względami funkcjonalnymi, jak i ograniczeniami finansowymi. Ostatecznie zdecydowano się na zastosowanie kroju, który jest dostępny na platformie Google Fonts i nie wymaga zakupu licencji. Kluczowym aspektem tej decyzji było wyeliminowanie konieczności ponoszenia kosztów licencyjnych zarówno przez projektantów, jak i przez podmioty, które mogłyby być zainteresowane rozwijaniem systemu w innych lokalizacjach. Podczas selekcji analizowano kilka krojów pisma, kierując się ich dostępnością, liczbą odmian oraz zasobem glifów obejmującym różne języki. Celem było uniknięcie konieczności parowania różnych krojów, co mogłoby utrudnić uzyskanie spójności wizualnej systemu. W toku testów porównawczych szczególną uwagę zwrócono na czytelność z większej odległości. Ostatecznie font został wybrany ze względu na stosunkowo duże wewnętrzne światło znaków, co zwiększa kontrast i poprawia percepcję tekstu w warunkach ograniczonej widoczności. Dokładnie tymi samymi argumentami posłużyła się Joanna Kuzdra z Golden Submarine w kontekście wyboru kroju pisma w swoim projekcie.

Wraz z zespołem Joanna Kuzdra i Marlena Woźniak postanowiły ograniczyć się do jednego zestawu kolorystycznego: czarny napis i ikona na żółtej, obłej plamie (określanej przez autorki jako „blob"). W trudnej przestrzeni dworca postawiły na rozpoznawalność poprzez prostotę.

W systemie zaproponowanym przez Grześkowiaka wyodrębniono cztery podstawowe kategorie komunikatów, zróżnicowane zarówno pod względem funkcji, jak i kodu kolorystycznego.

1. *Informacje kierunkowe i lokalizacyjne* – obejmujące oznaczenia pomieszczeń oraz wskazówki dotyczące orientacji w przestrzeni.

2. *Znaki nakazu* – komunikaty projektowane w celu regulowania zachowań użytkowników i nakłaniania ich do określonych działań.

3. *Znaki zakazu* – wskazujące na działania niedozwolone w danej przestrzeni.

4. *Materiały wielokrotnego użytku* – obejmujące formularze, regulaminy oraz kody QR, które powinny być łatwe do reprodukcji i uzupełniania.

Każda z kategorii została powiązana z określoną kolorystyką, co miało na celu zarówno usprawnienie percepcji komunikatów, jak i poprawę czytelności przestrzeni. Wybór kolorów oparto na intuicyjnych skojarzeniach oraz ich powszechnym zastosowaniu w systemach znaków regulacyjnych.

- *Biały* – przypisano do formularzy i dokumentów, co wynikało z jego uniwersalnej funkcji jako koloru standardowego papieru biurowego, ułatwiającego zwielokrotnianie i dystrybucję materiałów.

- *Żółty* – użyty w oznaczeniach informacyjnych, pełnił również funkcję wizualnego ożywienia przestrzeni ośrodka, który mieścił się w dawnym budynku administracyjnym o surowym, biurowym charakterze.

- *Niebieski* – przypisano znakom nakazu, nawiązując do powszechnie stosowanych standardów wizualnych, między innymi w oznaczeniach drogowych.

- *Ceglasta czerwień* – zastosowana w znakach zakazu, jako naturalne odniesienie do powszechnie rozpoznawalnych ostrzegawczych komunikatów wizualnych.

Istotnym czynnikiem determinującym ostateczny wybór odcieni była dostępność materiałów. Kolory dobierano na podstawie próbników papierów biurowych, co pozwoliło na szybkie wdrożenie rozwiązania przy zachowaniu racjonalnych kosztów produkcji. Ponadto celowo unikano intensywnie nasyconych barw na rzecz stonowanych, pastelowych odcieni, co miało

na celu ograniczenie nadmiernego obciążenia wizualnego użytkowników systemu.

Kluczowym założeniem stała się też możliwość łatwej modyfikacji systemu, a jednocześnie maksymalna redukcja kosztów zarówno na etapie produkcji, jak i późniejszych aktualizacji. Te wymagania zdeterminowały zarówno strukturę systemu, jak i zastosowane rozwiązania materiałowe. W efekcie podjęto decyzję o opracowaniu modułowego układu bazującego na standardowym formacie A4, co eliminowało konieczność dodatkowej obróbki materiałów, takiej jak przycinanie czy dopasowywanie wymiarów. Taka standaryzacja usprawniła zarówno proces przygotowania, jak i późniejszej wymiany komunikatów. Dodatkowo wykorzystano przezroczyste koszulki biurowe, które umożliwiały szybkie i bezproblemowe umieszczanie oraz wymianę treści. Instalacja polegała na prostym umieszczeniu koszulek na ścianach, co pozwalało na dynamiczne dostosowywanie systemu do zmieniających się potrzeb użytkowników. Tym samym uzyskano rozwiązanie o wysokim stopniu adaptacyjności, które nie wymagało przy aktualizacji angażowania specjalistycznych zasobów technicznych.

Implementacja i testowanie rozwiązania (5)

Implementacja systemów informacji wizualnej (wayfindingu) w ośrodkach dla uchodźców to etap, w którym projekt graficzny przechodzi konfrontację z realnymi warunkami użytkowania. Przeprowadzone wywiady pozwalają na analizę dwóch kluczowych zagadnień tego etapu: testowania rozwiązań przez designerów przed ich wdrożeniem w docelowej przestrzeni oraz przetwarzania informacji zwrotnych od użytkowników. Oba są silnie powiązane z warunkami realizacji, takimi jak ograniczony czas czy brak możliwości pełnego, kontrolowanego testowania.

Pomimo tych ograniczeń, respondenci stosowali pewne techniki pozwalające choć częściowo ocenić skuteczność projektów jeszcze przed instalacją nośników w docelowym miejscu. Anna Nowokuńska-Maksymiuk wskazuje na kluczowe znaczenie pracy w skali 1:1. Zastosowanie testów w rzeczywistym formacie pozwala projektantom na identyfikację podstawowych problemów z czytelnością, odległością percepcyjną czy warunkami oświetleniowymi.

Jednocześnie Bartosz Grześkowiak zauważa niedoskonałość testowania prowadzonego przez samych projektantów lub przypadkowych użytkowników: „To testowanie było bardzo ułomne, w tym sensie, że testowały osoby, które pracowały przy tym projekcie, ewentualnie jakiś przypadkowy przechodzień, jak udało się go wyhaczyć”. Ostateczna weryfikacja projektu miała miejsce dopiero po wdrożeniu. Grześkowiak wskazuje, że optymalnym podejściem byłoby zaplanowanie testów przypominających badania funkcjonalności aplikacji: „Gdybyśmy mieli

testować to rzeczywiście bardziej, zrobilibyśmy testy typu: wchodzisz teraz do budynku i przejdź do jadalni. I teraz pytanie, jak szybko ktoś się odnajdzie".

Proces implementacji wiąże się także z koniecznością reagowania na bieżące potrzeby i uwagi użytkowników. W projekcie realizowanym przez Golden Submarine konieczność zarządzania feedbackiem stanowiła istotne wyzwanie ze względu na różnorodność i często sprzeczny charakter zgłaszanych sugestii. Decyzje te wymagały priorytetyzacji uwag użytkowników, czasem kosztem szczegółowych i jednostkowych potrzeb.

Bartosz Grześkowiak podkreśla natomiast rolę reakcji użytkowników jako ważnego wskaźnika efektywności komunikatów wizualnych: „To, co udało nam się w sensowny sposób przetestować, czy zobaczyć wynik, czy coś działa czy nie działa, to sytuacja, w której na naszych komunikatach pojawiały się jakieś dopiski typu »Zapukaj« na drzwiach". Tego typu spontaniczne dopiski są cennym źródłem informacji o brakach w systemie wayfindingowym i mogą być wykorzystane w przyszłych iteracjach projektu jako punkt wyjścia do poprawy rozwiązań.

Z kolei Anna Nowokuńska-Maksymiuk sugeruje systematyczne zbieranie informacji o problemach użytkowników już po wdrożeniu systemu, co pozwala zidentyfikować kwestie, które nie zostały wystarczająco jasno uwzględnione w projekcie: „Po wdrożeniu poprosimy ludzi, którzy tam pracują, żeby spisywali, o co są najczęściej pytani, mimo że system jest wdrożony".

Najważniejsze spośród parametrów efektywnej informacji wizualnej w przestrzeniach uchodźczych, podsumowując, wskazuję poniżej.

- *Czytelność i prostota*. Komunikaty powinny być czytelne z dużej odległości oraz w różnych warunkach oświetleniowych. Kluczowe jest używanie jasnych i prostych grafik – najlepiej opartych na uniwersalnych zestawach ikon, takich jak system AIGA – co minimalizuje barierę kulturową.

- *Wielojęzyczność*. Komunikaty powinny uwzględniać języki odbiorców, z naciskiem na język grupy dominującej (na przykład ukraiński), uzupełniony językami pomocniczymi (angielski, rosyjski). Odpowiedni dobór języków pełni również funkcję sygnalizacyjną, wyraźnie wskazując, że przekaz jest skierowany do określonej grupy.

- *Redundancja*. Wielokrotne powtarzanie informacji w różnych formach i miejscach zwiększa szanse ich zauważenia i zapamiętania oraz uwzględnia ograniczoną spostrzegawczość osób w stresie lub o rozproszonej uwadze. Należy jednak jednocześnie pamiętać, żeby zbyt wiele informacji w przestrzeni może wywołać przebodźcowanie

użytkowników, dezorientację i w konsekwencji w obniżyć skuteczność systemu.

- *Hierarchia informacji.* Jasne rozróżnienie między kategoriami komunikatów (kierunkowe, nakazy, zakazy, informacje dodatkowe) powinno być poparte systemem wizualnym, na przykład kolorystycznym.
- *Adaptacyjność systemu.* Komunikaty powinny być łatwe do szybkiej aktualizacji oraz dostosowania do zmieniających się potrzeb bez konieczności ponoszenia wysokich kosztów.

Na podstawie przedstawionych wyników można wyróżnić następujące dane jako kluczowe dla efektywnego rozpoczęcia procesu projektowego.

- *Analiza przestrzenna:*
  - układ przestrzenny budynku (rzuty architektoniczne, układ funkcjonalny, lokalizacja kluczowych pomieszczeń i ciągów komunikacyjnych);
  - identyfikacja miejsc kluczowych z perspektywy użytkowników – o wysokim natężeniu ruchu – oraz lokalizacji, w których użytkownicy przebywają przez dłuższy czas.
- *Identyfikacja użytkowników i ich potrzeb:*
  - charakterystyka demograficzna (język, wiek, stopień sprawności);
  - specyficzne potrzeby wynikające ze stanu psychicznego i fizycznego użytkowników (problemy ze wzrokiem, niepełnosprawność ruchowa, potrzeby rodziców z dziećmi);
  - funkcje i procedury przestrzeni (na przykład rejestracja, pomoc medyczna, miejsca odpoczynku itp.).
- *Ograniczenia wynikające z innych uwarunkowań:*
  - budżet i dostępność materiałów;
  - dostępność informacji technicznych o przestrzeni (na przykład rzuty architektoniczne, dokumentacja istniejącego stanu oznakowania);
  - aspekty prawne (przepisy bezpieczeństwa, przeciwpożarowe, sanitarne, BHP);
  - struktura decyzyjna i hierarchia odpowiedzialności (kto podejmuje decyzje, jak przebiega proces ich zatwierdzania);

    - zastana komunikacja w przestrzeni, czyli oddolne inicjatywy informacyjne użytkowników lub koordynatorów przestrzeni.

- *Wstępne dane jakościowe od użytkowników:*
    - najczęściej zadawane pytania przez użytkowników w przestrzeni bez oznakowania (lub z nieefektywną informacją);
    - typowe problemy zgłaszane przez użytkowników w związku z nawigacją po przestrzeni.

Wnioski wyraźnie pokazują, że design wayfindingu w przestrzeniach uchodźczych powinien uwzględniać nie tylko praktyczne aspekty orientacji przestrzennej, lecz również specyficzną kondycję emocjonalną i poznawczą użytkowników. Konieczne jest projektowanie komunikatów biorących pod uwagę ograniczenia percepcyjne wynikające ze stresu, zmęczenia lub dezorientacji.

Dyskusja

Przeprowadzone badanie jest studium eksploracyjnym, które wskazuje na kluczowe elementy projektowania efektywnej informacji wizualnej w przestrzeniach kryzysowych, lecz ujawnia również wiele pytań, które mogą być przedmiotem przyszłych, bardziej szczegółowych badań. Dotyczy to zwłaszcza kwestii długoterminowej skuteczności komunikacji wizualnej oraz wpływu jej adaptacyjności na rzeczywiste poczucie bezpieczeństwa użytkowników.
Najważniejszym wnioskiem płynącym z analizy doświadczeń osób projektujących dla przestrzeni uchodźczych w Polsce jest konieczność dostosowania się do sytuacji odbiegającej, czasami znacznie, od standardów zleceń komercyjnych. Jest to sytuacja, która wiąże się z ograniczeniami w wiedzy na początkowych etapach – na przykład z brakiem rzutów architektonicznych – z nieistnieniem procedur podejmowania decyzji, skrajnie ograniczonym budżetu, brakiem czasu na testy.

Projektowanie w takich sytuacjach wymaga kompetencji, które nie są oczywiste:
– panowania nad własnymi emocjami, gdy pracuje się z osobami pod wpływem stresu;
– szukania rozwiązań nieszablonowych na bazie bardzo tanich materiałów;
– podejmowania szybkich decyzji opartych na własnym wyczuciu;
– wzięcia pod uwagę efemeryczności i zmienności zastanej sytuacji, a więc i projektowanego systemu, który musi w związku z tym być elastyczny i możliwy do zmiany;
– odpuszczenia dążenia do ideału na rzecz wdrożenia produktu niedoskonałego, ale „wystarczająco dobrego”, który spełni podstawowe

funkcje i będzie lepszy niż zbiór chaotycznych komunikatów produkowanych oddolnie.

Wielu praktyków i teoretyków projektowania wayfindingu nawołuje do przedkładania funkcjonalności nad estetykę. Tym niemniej w biurowcach lub centrach handlowych komunikaty w przestrzeni powinny również na przykład odwoływać się do tożsamości i identyfikacji wizualnej danej instytucji. Tego typu cele nie istnieją w przypadku systemów przeznaczonych dla przestrzeni dla uchodźców. Jedynym priorytetem jest dobrostan osoby użytkującej. A system informacji w przestrzeni może mieć na nią znaczący wpływ. Jak mówi Anna Nowokuńska-Maksymiuk: „Przez ten proces zyskuje bardzo ważną rzecz. Mianowicie, kiedy taka osoba [...] jest informowana o wszystkim, na bieżąco, to [...] ona czuje kontrolę nad sytuacją i nad tym, jak w tej sytuacji się może poruszać. Brak takich informacji powoduje chaos, wymaga dużo większego zasobu pracowników, którzy by tych informacji udzielali, poza tym powoduje nerwowość i na psychologicznym poziomie bezradność. To są wszystko efekty, którym możemy zapobiec, informując ludzi o procesie".

W związku z ograniczeniem przygotowania takich systemów do parametrów obiektywnych (układ przestrzeni, używane języki...) i wykluczeniem większości subiektywnych (estetyka), można by rozważyć stworzenie specjalnego narzędzia – pod postacią podręcznika lub programu komputerowego – który wsparłby osoby projektujące wayfinding lub nawet osoby bez kompetencji designerskich opiekujące się przestrzenią uchodźczą i tworzące komunikaty na własną rękę. W tym celu należałoby przeprowadzić dalsze prace nad skutecznością systemu informacji w warunkach kryzysowych oraz rozpoznanie wśród obecnych technologii, które mogłyby pomóc w tym procesie.

Przypisy

1. L. Zabłocka-Żytka, M. Lavdas, *Stres wojny. Zalecenia dotyczące ochrony zdrowia psychicznego i dobrostanu zarówno uchodźców ukraińskich, jak i Polaków zaangażowanych w ich wsparcie*, „Psychiatria Polska" 2023, t. 57, s. 729–746.
2. R. Passini, *Wayfinding Design: Logic, Application and Some Thoughts on Universality*, „Design Studies" 1996, vol. 17, s. 319–331.
3. B.J. Huelat, *Wayfinding: Design for Understanding*, The Center for Health Design (Environmental Standards Council), 2007.
4. *International Health Facility Guidelines, Wayfinding Design Principles*, TAHPI, 2016.
5. R. Passini, *Wayfinding Design*, dz. cyt.

Bibliografia

1. *Gościnna Polska 2022+. Jak mądrze wesprzeć Polskę i Polaków w pomocy osobom uciekającym przed wojną w Ukrainie?*, red. M. Bukowski, M. Duszczyk, Warszawa 2022.
2. J.R. Carpman, M.A. Grant, D.A. Simmons, *Design That Cares*, American Hospital Association, 1986.
3. *W poszukiwaniu bezpiecznej przystani. Raport z mapowania ośrodków zbiorowego zakwaterowania dla osób uchodźczych z Ukrainy w Polsce*, Fundacja To Proste, IOM, 2024.
4. B. Grześkowiak, *Transkrypcja wywiadu dotyczącego projektowania systemu informacji wizualnej w przestrzeni uchodźczej*, Uniwersytet SWPS, 2024.
5. B.J. Huelat, *Wayfinding: Design for Understanding*, The Center for Health Design (Environmental Standards Council), 2007.
6. *International Health Facility Guidelines: Wayfinding Design Principles*, TAHPI, 2016.
7. D. Jaworska, K. Alieva, M. Boryczko, *Badania wśród uchodźców i przymusowych migrantów – rozważania metodologiczne i etyczne*, „Przegląd Socjologii Jakościowej" 2019, t. 15, s. 202–227.
8. J.A. Maxwell, *Designing a Qualitative Study*, w: *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods*, ed. L. Bickman, D. J. Rog, 2nd ed., SAGE Publications, 2009, s. 214–253.
9. W. Mazurkiewicz, M. Sitek, *Spatial and Behavioural Cognition of Wayfinding System in Hospital Buildings in Terms of Oncology Patients' Comfort*, „Architecture Civil Engineering Environment" 2024, vol. 4, s. 67–80.
10. A. Nowokuńska-Maksymiuk, *Transkrypcja wywiadu dotyczącego projektowania informacji wizualnej w przestrzeni ośrodków dla uchodźców*, Studio Blisko, 2024.
11. R. Passini, *Wayfinding Design: Logic, Application and Some Thoughts on Universality*, „Design Studies" 1996, vol. 17, s. 319–331.
12. M. Woźniak, J. Kuzdra, *Transkrypcja wywiadu dotyczącego praktycznych doświadczeń w projektowaniu systemu wayfindingowego na dworcach kolejowych*, Golden Submarine, 2024.
13. L. Zabłocka-Żytka, M. Lavdas, *Stres wojny. Zalecenia dotyczące ochrony zdrowia psychicznego i dobrostanu zarówno uchodźców ukraińskich, jak i Polaków zaangażowanych w ich wsparcie*, „Psychiatria Polska" 2023, t. 57, s. 729–746.
14. C. Zimring, *The Cost of Confusion: Non-Monetary and Monetary Costs of the Emory University Hospital Wayfinding System*, „EDRA Proceedings" 1990, vol. 21, s. 345–350.
15. A. Źróbek-Różańska, *Providing Asylum – Spatial Distribution of Accommodation Facilities for Ukrainian Refugees against the Background of Local Conditions in a Less Developed Polish Region*, „Acta Scientiarum Polonorum, Administratio Locorum" 2024, vol. 23, s. 153–160.

Abstrakt

Ostatnie lata umocniły przekonanie, że będzie przybywać skrajnych i gwałtownych zjawisk pogodowych, które zmuszą miliony ludzi do nagłego opuszczenia miejsca zamieszkania. Kolejna faza inwazji Rosji na Ukrainę w lutym 2022 roku sprawiła, że w Polsce powstało wiele tymczasowych obozów dla uchodźców. Przestrzenie te były tworzone nagle, pod presją czasu, a efemeryczność była ich immanentną cechą.

Niniejszy tekst bada projektowanie komunikatów wizualnych wewnątrz budynków w sytuacjach ograniczonych zasobów materialnych i czasowych na potrzeby osób w stresie oraz posługujących się różnymi językami. Kluczowe pytania, na które starano się odpowiedzieć, to: Jakie minimalne parametry powinna spełniać informacja wizualna, aby była efektywna? Jakie dane trzeba zebrać przed rozpoczęciem procesu projektowego?

Osoby zaangażowane w projektowanie informacji w miejscach dla uchodźców w początkowej fazie kryzysu w 2022 roku W wywiadach osoby zaangażowane miejscach dla uchodźców wskazują w wywiadach, że najważniejsze są informacje o specyfice danej przestrzeni, w tym jej układzie, funkcjach oraz organizacji ruchu. W drugiej kolejności istotne są języki, w jakich komunikują się użytkownicy systemów wayfindingowych. Inne parametry, choć nie do pominięcia, schodzą na dalszy plan w sytuacji, gdy kluczowym celem jest funkcjonalność.

Efektywność komunikacji wizualnej w takich sytuacjach opiera się na rozwiązaniach prostych, uniwersalnych – choć trzeba pamiętać, że uniwersalność w projektowaniu komunikacji zawsze jest względna. Wnioski z badania mogą stanowić podstawę dalszej parametryzacji procesów projektowych w sytuacjach kryzysowych.

Artykuł dostępny online:

https://formy.xyz/artykul/parametryzacja-procesu-projektowania-wayfindingu-dla-przestrzeni-uchodzczej/

dostęp: 18.11.2025

5 Parametrization of the Wayfinding Design Process for Refugee Space

Abstract EN

The recent years have convinced us that the number of extreme and violent weather phenomena will increase, forcing millions of people to instantly leave their places of residence. Another phase of Russian invasion on Ukraine in February 2022 resulted in launching many temporary refugee centres in Poland. These spaces were created hastily, under time pressure, and therefore their immanent characteristic is ephemerality.
This article studies the design of visual communications inside buildings, in situations of limited material resources and time, for the needs of people under stress and using various languages. The key questions we were trying to answer were: What are the minimum parameters for a visual information to be efficient? What data must be collected before starting the design process?
People involved in designing information for refugee centres in the initial phase of the 2022 crisis say in the interviews that the most important information refers to the specifics of a given space, including its layout, functions, and organisation of traffic. Another important aspect are the languages, in which the users of wayfinding systems communicate. Other parameters are still necessary, but take the second place when the main goal is functionality.
The efficacy of visual communication under such circumstances is based on solutions that are simple and universal – though it must be remembered that in communication design, universality is always relative. Conclusions of the study can be the basis for further parametrisation of design processes in crisis situations.

Keywords: information design, wayfinding, refugee spaces, visual communication systems, ephemeral spaces, multilingual communication, crisis management, parametrisation of design process