

Mit Bildern Leben retten

Das Bundesamt für Bevölkerungsschutz liess eine Reihe von Piktogrammen zur Warnung vor Unfällen und Katastrophen entwickeln. Dank einer DemoSCOPE-Befragung konnten sie teilweise optimiert werden.

Christian Fuchs*



Piktogramme: BABS

Piktogramme können Leben retten und Schaden mindern: Auch Testpersonen mit schlechten Sprach- oder Lesekenntnissen verstanden die Botschaft «Suchen Sie Schutz in einem Gebäude».

Piktogramme sind als grafische Hilfsmittel aus der modernen Kommunikation nicht mehr wegzudenken. An Flughäfen und Bahnhöfen, in Karten-Anwendungen auf dem Smartphone, bei Baustellen und Grossveranstaltungen begegnen sie uns täglich. Vertraute Symbole schaffen rasch Orientierung, und das visuelle Erkennen erleichtert das Textverständnis. Über Sprachgrenzen hinaus kann eine Verständigung stattfinden.

Das schnelle Vermitteln von Inhalten ist auch für den Bevölkerungsschutz wichtig. Verhaltensanweisungen müssen unverzüglich und von allen erfasst wer-

den, damit sie Leben retten und Schaden verhindern können. 2018 liess das Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS) für die Weiterentwicklung ihrer Alertswiss-Website und -App ein Set von Piktogrammen für spezifische Verhaltensanweisungen entwickeln. Diese Piktogramme sollen künftig von allen Partnern im Bevölkerungsschutz in der Vorsorge und im Ereignisfall genutzt werden können.

Start mit Wettbewerb

Für das Design der Piktogramme wurde ein Wettbewerb unter Grafikagenturen durchgeführt. Gefordert wurden eine einfache, wiedererkennbare Bild-

sprache, eine Verständlichkeit unter erschwerten Bedingungen (etwa auf schwarz-weiss kopierten Flugblättern oder aus grosser Distanz) und eine Berücksichtigung internationaler Normen. Gleichzeitig sollten für elektronische Kanäle Animationen genutzt werden, um das Verständnis der transportierten Botschaft zu verbessern. Den Zuschlag erhielt schliesslich the Workshop aus Genf, der eine sehr einfache, reduzierte Bildsprache entwickelt hatte.

Eine Fachgruppe von Kommunikationsfachleuten von Bund und Kantonen begleitete in der Folge den Entwicklungsprozess. In einer ersten Iteration wurden rund fünfzig im Bevölkerungsschutz und in der inneren Sicherheit verwendete Verhaltensanweisungen grafisch dargestellt. Mit Hilfe der Fachgruppe wurden Variantenentscheide getroffen und Verbesserungen umgesetzt.

Befragung schafft Klarheit

Die zweite Iteration wurde einer Publikumsbefragung unterzogen (siehe Box). Dabei wurde überprüft, ob die Texte der Verhaltensanweisungen und die Piktogramme verständlich waren und ob die Piktogramme das Verständnis der schriftlichen Verhaltensanweisung verbesserten. Die Resultate der Umfrage wurden im direkten Austausch zwischen den Experten der Umfrage, dem Bundesamt für Bevölkerungsschutz und den Grafikern ausgewertet. Generell bestätigte sich die Annahme, dass die Piktogramme das Verständnis verbesserten. Es wurden jedoch mögliche Missverständnisse entdeckt, die den Kommunikationsfachleuten in der ersten Runde nicht aufgefallen waren: Die Darstellung eines beschädigten Hauses wurde beispielsweise mit einem Blitz assoziiert. Der Riss, der das Haus durchzieht, erhielt in der definitiven Version eine andere Form, die kaum an einen Blitz

erinnert. In anderen Fällen wurden beabsichtigte Aussagen deutlicher gemacht: Bei einer Darstellung, bei der ein geringer Wasserverbrauch mit einem fast leeren, ein grosser Wasserverbrauch mit einem vollen Glas dargestellt werden sollte, wurde so korrigiert, dass der Unterschied deutlicher wird. Und auch wenn Reduktion auf das Wesentliche immer gewünscht ist, liegt die Kunst im richtigen Mass: Eine Version einer Hochwasserwarnung mit einer einzigen, stilisierten Welle wurde deutlich schlechter verstanden als eine Version mit Wellenlinien und einem Haus, das in den Fluten steht.

An rund einem Viertel der Piktogramme wurden nach dem Publikumstest Änderungen vorgenommen oder einzelne Varianten vorgezogen.

Erkenntnisse für weitere Piktogramme

Parallel zur Piktogrammentwicklung wurde auch eine «Grammatik» erarbeitet, die eine Erweiterung der Piktogrammbibliothek im selben Stil ermöglicht. Die Umfrageresultate wirken damit über die jetzt entwickelten Piktogramme hinaus: Das beschriebene beschädigte Haus etwa steht nun in der neuen Variante in der Liste der Elemente, welche für neue Piktogramme verwendet werden können – damit das Missverständnis mit dem Blitz nicht in anderem Zusammenhang wieder auftaucht.

Im Herbst 2018 werden die Piktogramme für die Alertswiss-Website und -App des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz eingeführt. Diese modernen Kommunikationskanäle ermöglichen es allen Partnern des Bevölkerungsschutzes, die Bevölkerung rasch und zielgerichtet über Ereignisse zu informieren. Wenn Verhaltensanweisungen erteilt werden, werden diese in vielen Fällen mit Piktogrammen verstärkt werden. ■

*Der Autor ist Chef Ereigniskommunikation der Nationalen Alarmzentrale im Bundesamt für Bevölkerungsschutz.
Weitere Informationen: alertswiss.ch
<https://blog.alertswiss.ch/>

Test mit qualitativem Ansatz

Insgesamt wurden mit einem qualitativen Ansatz 105 Personen zwischen 17 und 78 Jahren aus der DemoSCOPE-Community in der Deutschschweiz und der Romandie online befragt. Dabei wurde ihnen eine Zufallsauswahl aus den über 50 Piktogrammentwürfen vorgelegt und es wurden gezielt die Reaktionen darauf getestet und ausgewertet. Ergänzend wurden 20 Personen mit Bildungs-, Sprach- und/oder Sehschwächen in persönlichen Einzelgesprächen mit einem ähnlichen Fragebogen befragt, weil es wichtig ist, dass gerade diese Personengruppen die (selbstredenden) Piktogramme eindeutig verstehen. (wr)

Beispiele aus der Testserie

Vor der Befragung



Nach der Befragung



«Gehen Sie nicht an Gewässer, die Hochwasser führen.» Die aufrecht stehenden Bäume irritierten einige Testteilnehmer dermassen, dass das rote Band gar nicht mehr als Fluss wahrgenommen wurde. In der endgültigen Version (rechts) wurde dies korrigiert



«Nehmen Sie gefährdete Personen vorübergehend bei sich auf.» Die Hauptbotschaft, dass Leute eingelassen werden sollen, wurde verstanden. Aber mehrmals wurde angenommen, dass hier ein Gewitter oder ein Blitz im Spiel sei. Das beschädigte Haus, das als Symbol in verschiedenen Piktogrammen auftaucht, wurde entsprechend angepasst.



«Verlassen Sie das betroffene Gebiet sofort und suchen Sie höher liegende Gebiete auf»: Die stilisierte Welle wurde viel schlechter verstanden als die komplexere Darstellung mit Wellenlinien und überflutetem Haus. In einer animierten Version bewegt sich der Pfeil und unterstreicht die Botschaft zusätzlich.

Die Piktogramme, wie sie vor der Befragung vorlagen, sind mit einer Textmarke versehen, die eine irrtümliche Weiterverwendung in einem anderen Zusammenhang ausschliesst.