



Infografiken sollen komplexe Informationen übersichtlich, einfach und verständlich darstellen.

Symbole, Zeichen, Bilder

Visuelle Kommunikation – die grafische Aufbereitung komplexer und schwieriger Sachverhalte – soll in der Landespolizeidirektion Wien dazu beitragen, die Mitarbeiterkommunikation zu verbessern.

Inspektorin Julia Halmschlager sitzt vor dem Bildschirm des Computers in der Polizeiinspektion Tannengasse im 15. Bezirk und betrachtet eine Infografik, die den Ablauf von erkenntnisdienstlichen Behandlungen in den Polizeiinspektionen in sieben Hauptschritten erklärt. In einer Dienst-anweisung der Landespolizeidirektion Wien war der Sachverhalt in einem mehrseitigen Textdokument beschrieben worden. Durch die grafische Darstellung von Prozessen, Bedingungen, Notwendigkeiten und Maßnahmen mit Icons, Symbolen, Zeichen und anderen grafischen Elementen soll Information übersichtlich, einfach und verständlich zur Verfügung gestellt werden. Julia Halmschlager schätzt diese Art der Wissensvermittlung, da sie Themen und Abläufe viel schneller versteht und sich besser merken kann. „Ich habe selbst Zeichnungen, Organigramme oder Diagramme zur Veranschaulichung gestaltet, wenn ich schwer verständliche oder umfangreiche Richtlinien und Verordnungen verstehen wollte. Die Infografiken, die uns von der Landespolizeidirektion zur Verfügung gestellt werden, ersetzen meine eigenen Gestaltungskonzepte.“

Die Methode des Informationsdesigns wird in der Landespolizeidirektion Wien seit Ende 2016 angewendet. Ziel ist es, die Mitarbeiterkommunikation mit grafischen Elementen zu verbessern. Fachtexte (z. B. Dienststanwei-

sungen, Dienstaufträge oder -befehle, Projektunterlagen, statistische Auswertungen und Prozessbeschreibungen) sollen durch Infografiken verständlich aufbereitet und dadurch einprägsamer werden. Infografiken sind ein zusätzliches Angebot für die Bediensteten der LPD Wien, sie ersetzen die Texte nicht.

Die visuelle Kommunikation – Darstellung komplexer Information in Form von Infografiken – wird in Unternehmen und in der Medienbranche schon lange genutzt. „Symbole, Zeichen, Bilder lassen Nachrichten interessanter erscheinen, motivieren den Betrachter und unterstützen das Erinnerungsvermögen“, sagt Amtsdirektor Bernhard Pucher, BA MA. Er arbeitet seit Jahren als Artdirektor und Designer und ist Mitarbeiter des Büros Organisation, Strategie und Dienstvollzug der Landespolizeidirektion Wien. Pucher absolvierte den Masterstudien-



Bernhard Pucher: „Die interne Kommunikation soll moderner und verständlicher ausgerichtet werden.“

gang für Information, Medien und Kommunikation an der Fachhochschule Burgenland und befasste sich in seiner Masterarbeit mit dem Problem der Informationsüberflutung durch ein Überangebot an Fachtexten innerhalb der Polizeibehörde. „Meine Absicht lag in der Nutzung von Grafikdesign und dessen Verbindung zu aktuellen Themen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit“, sagt Pucher. „Nachdem ich durch meine langjährige Berufserfahrung die Arbeitsroutinen der Landespolizeidirektion Wien und des Innenressorts kenne, war es mir ein Anliegen, auf die Belastung von Mitarbeitern durch große Informationsmengen hinzuweisen. Außerdem möchte ich Abhilfe in der Bewältigung von Datenmengen schaffen, unabhängig in welchen Formaten diese zur Verfügung stehen. Die visuelle Kommunikation, in Form von Informationsdesign, kann dazu einen wichtigen Beitrag leisten.“ Damit lässt sich, wie der Grafikexperte betont, die Bildsprache zum Zwecke der Informationsvermittlung in der Landespolizeidirektion Wien nutzen, um die interne Kommunikation moderner und verständlicher auszurichten als bisher.

Textflut eindämmen. Für die Mitarbeiter der Landespolizeidirektion Wien besteht seit Jahren die Herausforderung, eine große Menge an Information zusätzlich zur täglichen Arbeitsroutine bewältigen zu müssen. Die Fachtexte

stellen wichtige Grundlagen in Form von Instruktionen und Information für die exekutive Arbeit dar. Nachdem sie meist in Anlehnung an gesetzliche Richtlinien und Normen erstellt sind, können Inhalte oft komplex und unständig formuliert sein. Damit steigt die Anforderung, zusätzlich zur großen Menge an Information auch komplizierte Inhalte lesen, verstehen und im Gedächtnis behalten zu müssen.

„Bernhard Pucher steht uns als Fachexperte im Organisations- und Strategiebereich für die visuelle Kommunikation zur Verfügung“, sagt Generalmajor Karlheinz Dudek, BA MA, Vorstand des Büros A1, Organisation, Strategie und Dienstvollzug und stellvertretender Leiter des Geschäftsbereichs A in der Landespolizeidirektion Wien. „Es gibt hier umfassende Aufgaben zur Umsetzung von strategischen und organisatorischen Konzepten und Maßnahmen. Die Mitarbeiterkommunikation ist permanent an die aktuellen Gegebenheiten und Anforderungen anzupassen. Es finden sich immer mehr Möglichkeiten, um unterschiedliche Varianten und Techniken des Infodesigns in der LPD Wien zu nutzen.“

Bernhard Pucher trägt die Methode der visuellen Kommunikation auch in der polizeilichen Grundausbildung vor. „Damit wird diese Methode nicht nur den beruflichen Einsteigern gleich zu Beginn ihrer praktischen Tätigkeit vorgestellt, sondern auch in die Polizeiinspektionen weitergetragen“, sagt Generalmajor Dudek.

Visualisierungen können in Form von Infografiken, Organigrammen, Diagrammen und speziellen Grafikdesigns für Printmedien, digitalen Darstellungen, Videos, Audios, Prototypen von Apps, 3-D-Objekten oder als Animationen umgesetzt werden. Ausschlaggebend für die Auswahl der Methoden sind das angestrebte Ziel und die technischen Rahmenbedingungen (z. B. Übermittlungswege und Ausgabegeräte). Ein professionelles Infodesign muss allen optischen, inhaltlichen und technischen Anforderungen gerecht werden, die Zielgruppe ansprechen und einen Mehrwert für die Nutzer schaffen können.

Als Beispiel für die Anwendbarkeit der Methode wurde kurz vor dem Jahreswechsel auf Anfrage eines Sicherheitskoordinators aus dem Stadtpolizei-



Infografik: Die 7 Hauptanwendungen der erkenntnisdienstlichen Maßnahmen.

kommando Liesing ein Infografik erstellt, die alle wichtigen Bestimmungen des Pyrotechnikgesetzes auf einer Seite zusammenfasst. Nachdem im Zusammenhang mit der „Silvesterknallerei“ auch mit Anfragen, Anregungen und Beschwerden aus der Bevölkerung zu rechnen war, wurde eine vereinfachte Form der Infografik für den externen Gebrauch erstellt, die zum Verteilen, Aushängen und Auflegen gedacht war. Diese Version wurde auf der Internetseite der Polizei Wien zur Verfügung gestellt. Positive Rückmeldungen aus dem Mitarbeiterkreis und der Bevölkerung zeigen, dass diese Art der Kommunikation beim Publikum ankommt. Weitere Beispiele sind die grafischen Aufbereitungen des „Betretungsverbot“, der „Verkehrsunfallstatistik“, der „Normverdeutlichung“ – die nachweisliche Belehrung über rechtskonformes Verhalten oder des „Asylverfahrens“.

Die Infografiken werden im Intranet der Landespolizeidirektion Wien auf der Webseite „Visuelle Kommunikation“ des Fachbereichs A1 Organisation, Strategie und Dienstvollzug veröffentlicht. Zusätzlich werden Grafiken und Plakate in geeigneter Form (Print, Video, Animation) den jeweiligen Zielgruppen zur Verfügung gestellt.

Zur Person. Bernhard Pucher, 1962 in Kapfenberg in der Steiermark geboren, begann 1978 die Ausbildung als Exekutivbeamter bei der Bundespolizeidirektion Wien. Er absolvierte nebenbei die vierjährige Ausbildung in Grafikdesign und freie und angewandte Malerei an der Wiener Kunstschule. 1997 wechselte er in das Bundesministerium für Inneres und arbeitete unter anderem als Grafiker im Projektmanagement und in der Öffentlichkeitsarbeit, wo er für alle grafischen Konzepte und Corporate-Design-Aufgaben des BMI und der LPDs zuständig war. Er absolvierte die Berufsreifeprüfung danach das Bachelorstudium zum Bachelor of Arts in Grafik und Design (Staffordshire University/Werbeakademie Wien) und anschließend den Masterstudiengang zum Master of Arts in Social Sciences, Studienrichtung: Information, Medien und Kommunikation an der FH Burgenland. 2016 wechselte Amtsdirektor Pucher zur Landespolizeidirektion Wien, wo er als Fachexperte für visuelle Kommunikation im Büro A1-Organisation, Strategie und Dienstvollzug tätig ist.