Ergebnisse der Online-Umfrage des LWD Steiermark *2015*

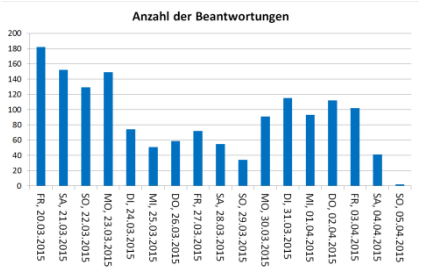
Ergebnisse der Online-Umfrage des LWD Steiermark 2015

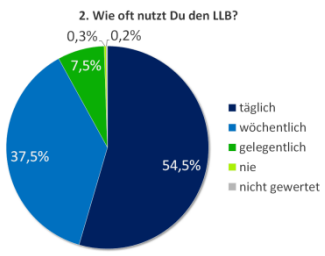
Anlässlich der heuer neu gestalteten Homepage des steirischen Lawinenwarndienstes (LWD) und der Umgestaltung des Lawinenlageberichts (LLB) wurde am Ende der Saison 2014/2015 vom Lawinenwarndienst Steiermark eine Online-Befragung eingerichtet. Die Umfrageteilnehmer wurden via 27 Multiple-Joice-Fragen hinsichtlich ihrer Nutzungsgewohnheiten und bezüglich Verständlichkeit der neu eingeführten Symbole sowie über die umgestalteten Homepage des Lawinenwarndienstes Steiermark und Angaben zu ihrer Person befragt. Bei einigen Fragen wurde ihnen auch die Möglichkeit gegeben, textliche Ergänzungen, Anregungen und Beschwerden zu deponieren. Es nahmen unglaubliche 1513 interessierte Wintersportler an der Umfrage, welche von 20. März bis 5. April 2015 freigeschalten war, teil. In der ersten Abbildung erkennt man den Verlauf der Anzahl der täglichen Beantwortungen. Die wöchentlichen Spitzen können nicht einem bestimmten Wochentag zugeordnet werden, allerdings ist sehr gut zu sehen, dass der erste Tag der Umfragelaufzeit jener Tag mit den meisten Teilnehmern war. Am ersten Wochenende und dem folgende Montag war das Interesse an der Umfrage sehr groß, nahm danach aber deutlich ab, ehe die Wintersportler durch einen Wetterumschwung und neuerlichen Schneefall wahrscheinlich wieder vermehrt die steierische Homepage des Lawinenwarndienstes besuchten und somit auch der Aufforderung zur Teilnahme an der Umfrage folgten.

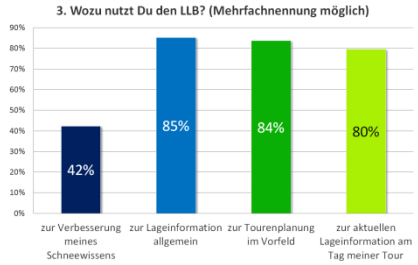
Insgesamt wurden 27 Fragen zu drei verschiedenen Themenblöcken gestellt:

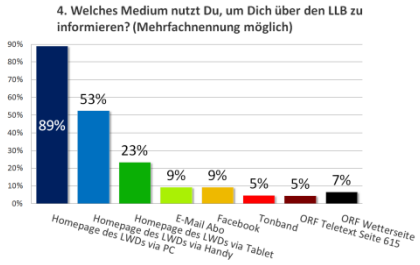
- Fragen zum umgestalteten Lawinenlagebericht und den neu eingeführten Symbolen (Fragen 1 – 17) bildeten den Hauptteil der Befragung und deckten sämtliche damit in Zusammenhang stehende Bereiche ab.
- Das zweite Thema umfasste die neue Homepage des steierischen Lawinenwarndienstes (Fragen 18 – 23) und beinhaltete Fragen über die Optik, das Angebot und die Nutzbarkeit der Website.
- Die letzten vier Fragen (24 – 27) betrafen die persönlichen Daten und Neigungen der an der Umfrage teilnehmenden Wintersportler.

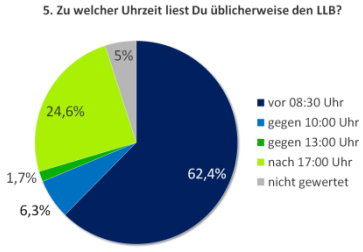
Im Folgenden werden nun die Diagrammauswertungen der einzelnen Fragen der Online-Umfrage präsentiert und interessante Details beleuchtet, die für den operationellen Lawinenwarndienst von besondere Bedeutung sind.









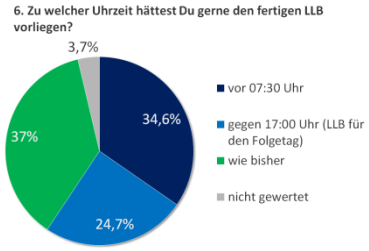


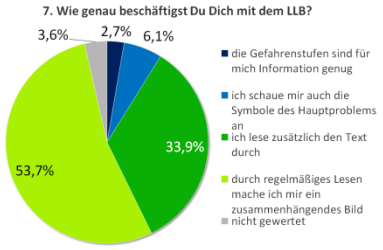
Zuerst werden die der dritten Themenkategorie zugehörigen Fragen, nämlich die persönlichen Daten der Umfrageteilnehmer, analysiert. Hierbei wurden erste interessante Details sichtbar: Den 10,6% weiblichen Umfrageteilnehmerinnen standen (laut Frage 24) 73,8% männliche Nutzer gegenüber – ein leider zu erwartendes Ungleichgewicht. Eine weitere interessante Aussage lässt sich aus dem der Frage 25 zugehörigen Diagramm, welches die verschiedenen Altersgruppen gegenüberstellt, ableiten. Die Altersgruppe bis 20 Jahre ist in dieser Statistik lediglich mit mageren 1,3 Prozent vertreten. Dies liegt sicherlich nicht daran, dass junge Leute keine Touren unternehmen, sondern wohl leider viel mehr an der Tatsache, dass das Wissen um die Existenz eines Lawinenlageberichts zu wenig weit verbreitet ist. Auch die Altersgruppe zwischen 21 und 30 Jahren ist mit 12,9% nur spärlich vertreten, während die Masse der Tourengeher zwischen 31 und 60 Jahre alt ist.

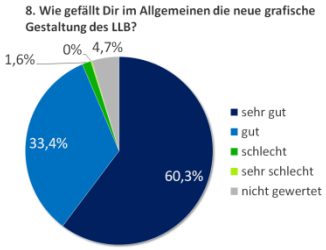
Bei der Frage (26) nach der Qualifikation bzw. persönlichen Einschätzung zeigt sich, dass sich die überwiegende Mehrheit der Teilnehmer (73%) als „erfahrener Tourengeher“ sieht. Während kaum Lawinenkommissionsmitglieder (2%) oder Bergführer (4%) an der Umfrage teilnahmen, lag der Prozentsatz an Bergrettungsmitgliedern immerhin bei 10%. Außerdem ist es sehr erfreulich dass auch einige Variantenfahrer (17%) und Schneeschuhwanderer (7%) den Lawinenlagebericht als Information in ihre sportlichen Aktivitäten einfließen lassen.

Bei der Frage (27) nach den bevorzugtesten Tourengebieten liegen erwartungsgemäß die Regionen in der gebirgigen Nordhälfte der Steiermark an erster Stelle. Die Nordalpen und Niederen Tauern punkten natürlich mit ihrer höheren Schneesicherheit, aber auch in den südlicheren Regionen der Steiermark gibt es tolle und lohnenswerte Touren.

Nach dieser ersten Analyse kann man festhalten, dass der statistische Umfrageteilnehmer ein erfahrener männlicher Tourengeher im Alter zwischen 41 und 50 Jahren ist, der bevorzugt in den Nordalpen Ost unterwegs ist. Aus dieser Tatsache kann abgeleitet werden, dass bei dieser Umfrage kaum Anfänger im Umgang mit dem Lawinenlagebericht sowie unerfahrene Tourensportler teilgenommen haben. Die Auswertung und Beurteilung der neu eingeführten Symbole und sonstigen Inhalte des Lawinenlageberichts müssen daher mit Vorsicht betrachtet werden und repräsentieren nicht die Meinung des allgemeinen Tourenunerfahrenen.



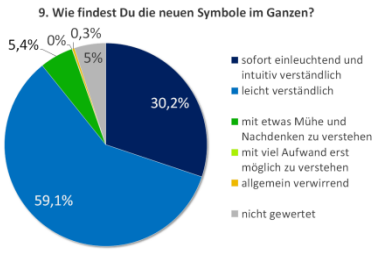


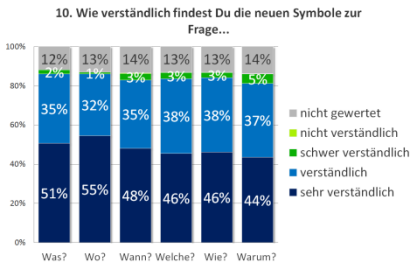


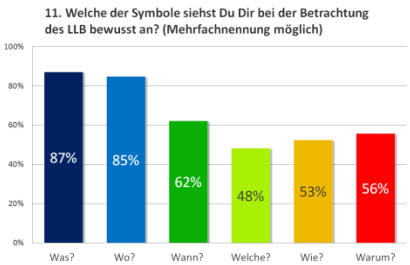
Für die weitere Auswertung der restlichen Fragen wird am Anfang der Umfrage begonnen. Die ersten Fragen der Online-Umfrage behandeln die Wichtigkeit, den Aufbau und den Herausgabezeitpunkt des Lawinenlageberichts. Hier sehen fast alle Befragten den Lagebericht als „sehr wichtig“ (90,9%) oder „wichtig“ (8,6%) an, um im Winter abseits gesicherter Pisten sicher unterwegs zu sein (Frage 1). Auch bei Frage 2 nach der Häufigkeit der Nutzung des Lawinenlageberichts ergab sich ein erfreuliches Bild, da mehr als die Hälfte (54,5%) der Umfrageteilnehmer den Bericht „täglich“ lesen und sich somit ein zusammenhängendes Bild der Lawinensituation machen können. 37,5% lesen den Lagebericht „wöchentlich“ und 7,5% gaben an ihn „gelegentlich“ zu lesen. Vor allem im Hinblick auf die Erfassung situationsbedingter Änderungen der Lawinengefahr ist ein regelmäßiges Lesen des Lageberichts wichtig, etwaige Änderungen hinsichtlich der Lawinengefahr können auf diese Art und Weise gut mitverfolgt werden.

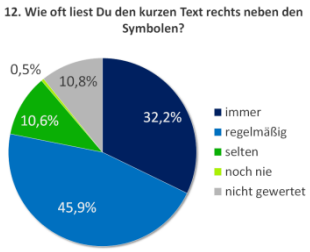
In Frage 3 wurde der Nutzen hinterfragt, den die Wintersportler aus dem Lesen des Lageberichts ziehen. Hierbei sind die drei Punkte „zur Lageinformation allgemein“, „zur Tourenplanung im Vorfeld“ und „zur aktuellen Lageinformation am Tag meiner Tour“ mit jeweils 80% und mehr ähnlich oft genannt worden, während 42% den LLB auch zur Verbesserung des eigenen Schneewissens lesen. Bei den zusätzlichen Kommentaren zu dieser Frage zeigte sich, dass die Wetterprognose besonders beliebt und oft gelesen ist.

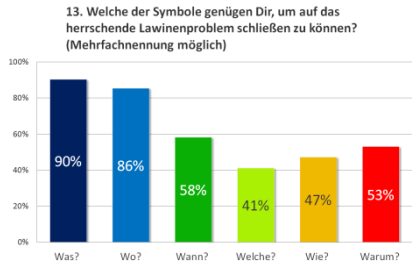
Bei Frage 7 wurde die Intensität abgefragt, mit der sich die Wintersportler mit dem LLB beschäftigen. Hierbei freut es uns sehr, dass die Angabe der Gefahrenstufen für nur 2,7% ausreichende Information ist. Weitere 6,1% schauen sich zusätzlich zu den Stufen auch die neuen Symbole an. Überraschend hohe 87,6% lesen den Bericht vollständig, wobei sich mehr als die Hälfte durch regelmäßiges Lesen ein zusammenhängendes Bild der Lawinensituation verschafft.

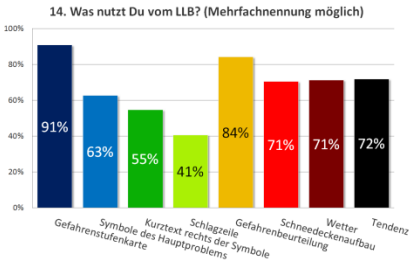








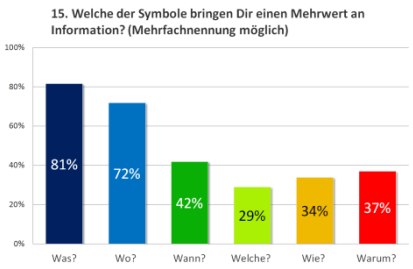


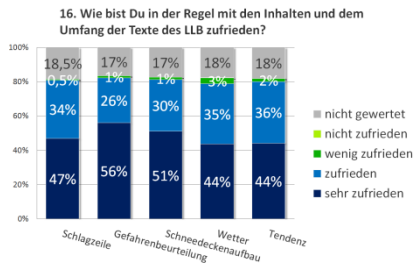


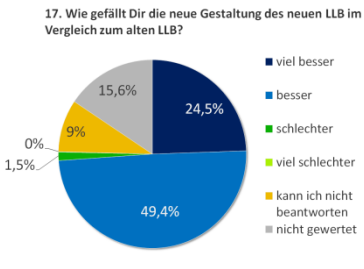
Der steirische LWD hat sich einen größeren Prozentsatz jener Teilnehmer erwartet, die sich zusätzlich zu den Gefahrenstufen nur noch die Symbole anschauen und nicht den gesamten Text des Lageberichts lesen. Allerdings muss an dieser Stelle darauf hingewiesen werden, dass bei der Online-Umfrage, wie eingangs erwähnt, die Gruppe der Toureneinsteiger und Anfänger quasi nicht erreicht wurden. Aber genau auf diese Gruppe von Tourengehern – Teilnehmer eines ersten Kurses; Toureneinsteiger, die erstmals mit erfahrenen Sportlern mitgehen; oder ähnliche – zielte die Entwicklung der Symbole zum Hauptproblem ab. Mit der symbolischen Darstellung der Informationen im Text, heruntergebrochen auf eines von sechs Hauptproblemen und dessen Eigenschaften, sollte den Ungeübten im Lesen des Lawinenlageberichts geholfen werden, die wichtigste Information zu erfassen und somit für ihre geplante Tour nutzen zu können. Es ist schwierig, sich als Anfänger durch die Fachsprache und lawinen- und schneespezifischen Terminologien im Fließtext des Lageberichts „durchzukämpfen“ und die für einen selbst wichtige Information herauszufiltern.

Der Lawinenwarndienst Steiermark hofft, dass die Symbole die gewünschte Erleichterung für das Verständnis der Gefahrensituation bringen und somit einen wirklichen Mehrwert für die Tourengeher-Anfänger und „Neuentdecker“ des Lawinenlageberichts darstellen. Diese Fragestellung ist aufgrund der geringen Teilnehmerzahl ungeübter Schneewintersportler abseits gesicherter Pisten in dieser Umfrage leider nicht vollständig geklärt worden. Bei der Frage (4) nach dem Medium, über welches die Umfrageteilnehmer den LLB lesen, wird die Wichtigkeit der Homepage des Lawinenwarndienstes deutlich sichtbar. Hierbei greifen 89% via PC, bereits 53% über ein Mobiltelefon und 23% per Tablet auf die Homepage und somit den Lagebericht zu. Nur 9% der Teilnehmer erhalten den LLB täglich automatisiert über ein E-Mail-Abo und weitere 9% informieren sich mittels Facebook über die aktuelle Lawinensituation, während nur wenige Nutzer sich per Tonband, ORF Teletext oder ORF Wetterseite über die Lawinenlage informieren.

Von der Mehrheit der teilnehmenden Wintersportler (62,4%) wird der Lawinenlagebericht bereits in den Morgenstunden praktisch unmittelbar nach seinem Erscheinen vor 8:30 Uhr gelesen, von 24,6% nach 17:00 Uhr gelesen und von den anderen am Vormittag oder gegen Mittag (Frage 5). Betrachtet man den







Wunsch der Wintersportler nach dem Erscheinungszeitpunkt des aktuellen Lageberichts, so wollen 37% keinerlei Änderung des bisherigen Systems und sind für eine Aufrechterhaltung des Status Quo, 34,5% wünschen sich einen früheren Veröffentlichungstermin und 24,7% würden einen abendlichen Lagebericht für den nächsten Tag bevorzugen (Frage 6). Diese Möglichkeit wird vom Lawinenwarndienst bei herrschender Frühjahrssituation bereits gehandhabt und erweist sich in diesen Fällen als sehr praktisch, da im Frühling die Touren im Allgemeinen deutlich früher gestartet werden. Die hohe Zufriedenheit der Umfrageteilnehmer mit der neuen grafischen Gestaltung des Lawinenlageberichts ist ein tolles, positives Feedback (Frage 8).

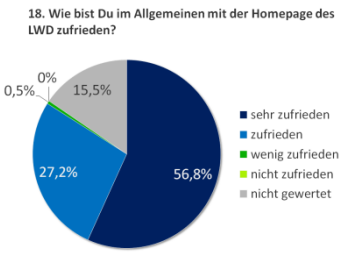
Die weiteren Fragen beschäftigen sich mit den neu eingeführten Symbolen und deren Verständlichkeit. Hierbei muss wiederum bei der Betrachtung der Diagramme neuerlich darauf hingewiesen werden, dass diese Ergebnisse hauptsächlich die Meinung erfahrener Tourengeher abbildet und leider nicht jene der Gruppe ungeübter Sportler und Toureneinsteiger.

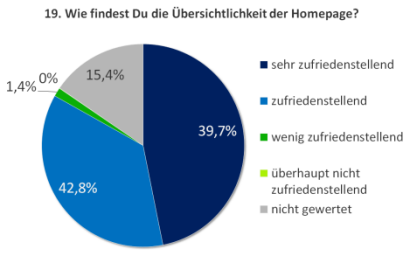
In Frage 9 wird der erste Eindruck der Symbole auf die teilnehmenden Wintersportler eruiert und fällt in der Mehrheit als „leicht verständlich“ aus. Zusätzlich empfinden 30,2% die Symbole „sofort einleuchtend und intuitiv verständlich“, während sie für 5,4% erst „mit etwas Mühe und Nachdenken“ zu verstehen sind. Die einzelnen Symbole – in dem zugehörigen Balkendiagramm von Frage 10 dargestellt – werden zum größten Teil als „sehr verständlich“ bzw. „verständlich“ empfunden. Hierbei sind auch keine signifikanten Unterschiede zwischen den einzelnen Symbolen zu erkennen.

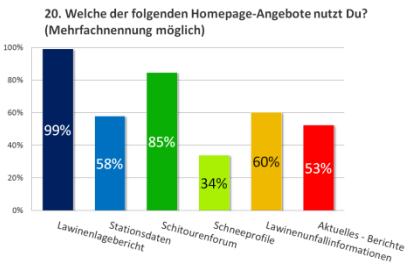
Bei den Fragen nach dem wichtigsten Symbol, welches am aufmerksamsten betrachtet wird, um auf die Lawinensituation schließen zu können und dem Symbol, welches den höchsten Mehrwert liefert, sind die Kategorien „Was? ist das Hauptproblem“ und „Wo? liegt das Problem“ in führender Position, gefolgt von „Warum? besteht das Problem“, „Wann? tritt das Problem auf“, „Wie? kommt es zur Auslösung“ und „Welche? Lawinenart wird erwartet“ (Fragen 11, 13 und 15).

Für den Lawinenwarndienst stellte sich bereits in der Entwicklungsphase des neu gestalteten Lageberichts die Frage, ob der kurze Text rechts neben den Symbolen, welcher die Icons etwas genauer beschreibt und vom diensthabenden Lawinenprognostiker situationsbedingt geändert werden konnte, gelesen wird. Die Antwort der Teilnehmer fiel überraschend positiv aus, da 32,2% den kurzen Text „immer“ und 45,9% „regelmäßig“ lesen. Nur 0,5% gaben an, die Kurztexte „noch nie“ gelesen zu haben (Frage 12).

Bei der Frage (14) nach der Nutzung der einzelnen Teile des Lageberichts wird deutlich, dass die Umfrageteilnehmer zum Großteil den gesamten Text lesen und die Schlagzeile – für uns überraschenderweise – als relativ unbedeutend (mit 41% geringster Prozentsatz aller







Auswahlmöglichkeiten) empfunden wird. Die Gefahrenstufenkarte (91%) führt die Liste – als Balkendiagramm der Frage 14 dargestellt – vor der Gefahrenbeurteilung (84%), der Tendenz (72%), dem Wetter, dem Schneedeckenaufbau (jeweils 71%) und der Symbole des Hauptproblems (63%), sowie dem Kurztext rechts der Symbole (55%) und der Schlagzeile (41%) an. Der Umfang und die Inhalte der einzelnen Textblöcke des Lawinenlageberichts werden von den teilnehmenden Wintersportlern mit

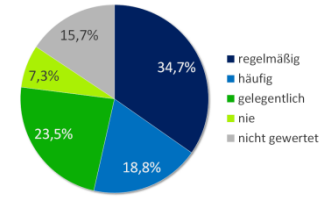
großer Mehrheit als „zufriedenstellend“ und „sehr zufriedenstellend“ eingestuft (Frage 16). Zu dieser Frage konnten die Teilnehmer zusätzlich eigene Kommentare abgeben. Hierbei wurden immer wieder eine ausführlichere und lokalere Wetterprognose verlangt, sowie regional spezifischere Gefahrenbeurteilungen und Schneedeckenaufbauinformationen gewünscht.

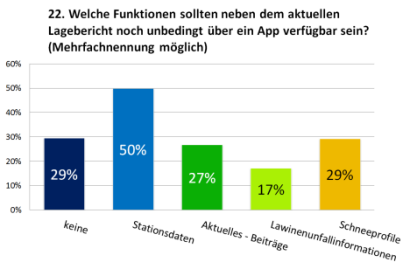
Weitere Kommentare beschreiben den Lagebericht als zu ausführlich und kompliziert. Hierzu wollen wir erklären, dass das Verfassen eines Lawinenlageberichts eine hochkomplexe Angelegenheit ist und immer eine Gradwanderung zwischen der Bereitstellung genügend Information und dem Aussparen unnötig verwirrender Information für den Tourengeher darstellt. Weiter will der Lawinenprognostiker die regionalen Unterschiede im Schneedeckenaufbau und in der Gefahrenbeurteilung so gut es ihm möglich ist beschreiben, kann aber nur ein ausreichend großes Gebiet betrachten und seriös beurteilen. Es wird vom Tourengeher Eigenverantwortung und -initiative verlangt, während seiner Skitour die Bedingungen in seinem Wirkungsbereich zu beurteilen und sein Vorhaben darauf abgestimmt anzupassen.

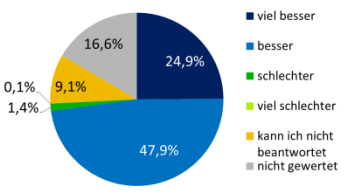
Frage 17 zeigt, dass die neue Gestaltung des Lageberichts von 49,4% der Teilnehmer als „besser“, von 24,5% gar als „viel besser“ und nur von 1,5% als „schlechter“ im Vergleich zum alten LLB beurteilt wird.

Die nächsten Fragen wurden zum zweiten Themenblock, nämlich der neuen Homepage des steirischen Lawinenwarndienstes, gestellt und haben sich um ihre Übersichtlichkeit und Gestaltung sowie ihr zur Verfügung gestelltes Angebot an Produkten gedreht. 56,8% der Befragten sind im Allgemeinen „sehr zufrieden“ und 27,2% „zufrieden“, während nur 0,5% mit der Homepage des LWD „wenig zufrieden“ sind (Frage 18). Recht hohe Zufriedenheitswerte werden auch bei der Übersichtlichkeit der Homepage erreicht (Fragen 19).

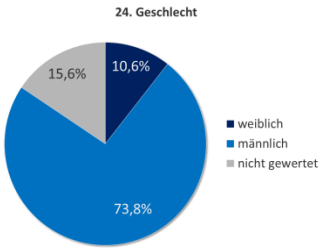
Zu Frage 19 konnten von den Umfrageteilnehmern zusätzliche Kommentare geschrieben werden, welche sich Großteils auf die Übersichtlichkeit und die Nutzung der Homepage bezogen. Das Thema der mobilen Nutzung der Homepage im Allgemeinen und die mobile Nutzung der Stationsdaten im Speziellen wurde mehrmals angesprochen. Das Auflisten aller nützlichen Hinweise hätte den Rahmen dieses Berichtes gesprengt, es sei aber versichert, dass die Mitarbeiter des Lawinenwarndienstes Steiermark daran arbeiten die Produkte weiterzuentwickeln, um für eine noch höhere Zufriedenheit und Informationsweitergabe zu sorgen!





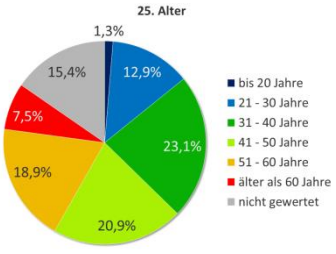
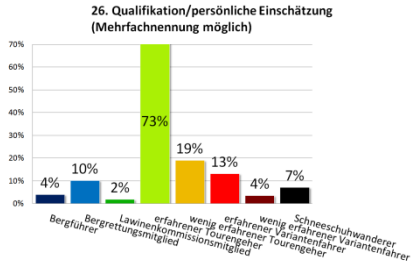
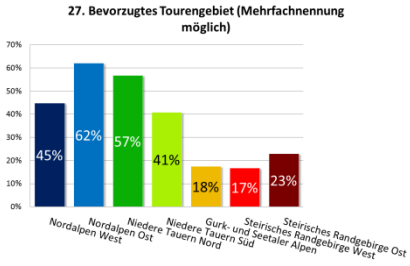


Ein weiterer, oft angesprochener Punkt ist eine gewünschte Harmonisierung der Lawinenlageberichte aller Lawinenwarndienste Österreichs. An dieser Stelle will der steierische Lawinenwarndienst den Nutzern erklären, dass eine Vereinheitlichung nicht möglich ist bzw. passieren wird, da in Österreich der Lawinenwarndienst Ländersache ist. Die Lawinenwarndienste arbeiten eng zusammen und sind an einer gemeinsamen Vereinheitlichung, Weiterentwicklung und Verbesserung der Informationsweitergabe an die Tourengeher interessiert. Es ist aber auch von Vorteil, dass jeder LWD seine Schritte der Änderung selbst wählen und auf seine Leser abstimmen kann.



Betrachtet man die Nutzungsgewohnheiten der auf der Homepage zur Verfügung gestellten und in Frage 20 angeführten Angebote, so liegt der Lawinenlagebericht mit 99% erwartungsgemäß in Front. Dahinter reihen sich das Skitourenforum (85%), deutlich vor den Lawinenunfallinformationen (60%), den Stationsdaten (58%) und den Berichten über Aktuelles (53%) ein. Am wenigsten Beachtung finden Schneeprofile (34%). Das Skitourenforum hingegen erfreut sich großer Beliebtheit und wird von 34,7% der Nutzer „regelmäßig“, von 23,5% „gelegentlich“ und von 18,8% „häufig“ als Hilfe zur Tourenplanung und Routenauswahl genutzt (Frage 21).

In Frage 22 wurde abgefragt, welche weiteren Funktionen, neben dem Lawinenlagebericht, eine mögliche App zur Verfügung stellen sollte. Hierbei wurden die „Stationsdaten“ von 50% der Umfrageteilnehmer genannt. Dahinter reihen sich „Schneeprofile“ und „keine“, jeweils 29%, „Aktuelles-Beiträge“ (27%) und „Lawinenunfallinformationen“ (17%) ein.

Beim Vergleich der Fragen 20 und 22, zeigt sich ein unterschiedliches Bild der Nutzung der Homepage-Angebote. Zur Tourenplanung, welche man eher mittels App durchführen würde, werden neben dem Lagebericht auf Stationsdaten und Schneeprofilinformationen Wert gelegt. Indes sind auf der Homepage, vielleicht eher zur Analyse der Skitour genutzt, die Lawinenunfallinformationen und Aktuelles-Berichte deutlich beliebter als die Schneeprofile. In den Kommentaren der Wintersportler wurde mehrmals erwähnt, dass im Grunde keine App, sondern eine für Smartphones leicht benutzbare Homepage erwünscht ist. Das Ziel ist eine verbesserte Nutzbarkeit der neuen Homepage für Smartphones zu ermöglichen, damit alle Produkte von den verschiedensten digitalen Medien zugänglich sind. Eure Anregungen und Beschwerden werden alle in Betracht gezogen und bestmöglich integriert!

An dieser Stelle möchte sich das gesamte Team des Lawinenwarndienstes Steiermark bei all jenen herzlich bedanken, die sich an dieser Umfrage beteiligt haben!