

Digitale Unterstützung für den Alarmierungsprozess

Eine explorative UCD-Studie: *Wie kann der Alarmierungsprozess der Alpinen Rettung Schweiz (ARS) mit heutigen, digitalen Möglichkeiten optimal unterstützt werden?*

Coach: Urs Unternährer
Co-Coach: Christian Hauri



Abstract

Geht ein Notruf bei der Helikopter-Einsatzzentrale der Rega ein, ist es für alle Beteiligten wichtig keine Zeit zu verlieren. Trotz aller Hektik ist es notwendig, die Lage sachlich und ruhig einzuschätzen. Die Daten, welche bei den Abklärungen durch die Rega ermittelt werden, dienen als Grundlage für die Organisation und Durchführung des Rettungseinsatzes. Findet dieser in unwegsamem Gelände statt oder lässt das Wetter keine Helikopterflüge zu, alarmiert die Rega die Retter der Alpinen Rettung Schweiz (ARS). Heute erfolgt die Alarmierung über Pager. Informationen zum Unfall sowie weitere, relevante Eckdaten für den Einsatz werden laufend über das Telefon ausgetauscht. Ab hier übernimmt die ARS, organisiert die Retter und das Material und führt die Rettung durch. Auch die Helikopter-Einsatzzentrale will während einem Einsatz stets auf dem Laufenden gehalten werden. So stellt sich die Frage:

«Wie kann der Alarmierungsprozess der ARS mit heutigen, digitalen Hilfsmitteln optimal unterstützt werden?»

Beauftragt durch die ARS, wurde in einer explorativen UCD-Studie die Ist-Situation analysiert, die Nutzergruppen eruiert und modelliert, die Ziellösung in einem Prototyp gestaltet und dieser anschliessend validiert. Eine zentrale Rolle bei der Alarmierung und Organisation von Rettern spielt der Einsatzleiter Unfallplatz (ELUP) der ARS, der daher in den Fokus dieser Studie gerückt wurde.

Das Projekt wurden nach dem Goal Directed Design von Alan Cooper (Cooper, et al., 2014) strukturiert und durchgeführt. Nach einer ausgiebigen Research-Phase wurden Personas modelliert, Usability Goals und Szenarien definiert. Basierend auf den daraus abgeleiteten Anforderungen wurde anschliessend die Lösung entwickelt und validiert. Dies erfolgte in drei Iterationen. Die erste Version wurde mittels Expert Reviews geprüft und basierend auf den Erkenntnissen optimiert. Die zweite Version wurde mit effektiven Endnutzern in einem Cognitive Walkthrough validiert. Nach Optimierung der Lösung basierend auf den dadurch gewonnen Erkenntnissen folgten Usability Tests Rettern der ARS.

Als Projektergebnis liegen die konzipierte «Smartphone-Lösung» als Prototyp sowie die detaillierten Anforderungen an die Soll-Lösung vor. Mit der Lösung erhält der Einsatzleiter ein Werkzeug, mit dem er eingehende Alarme einschätzen, den Einsatz effizient organisieren und mit den Beteiligten des Einsatzes zentral auf unterschiedlichen Kanälen kommunizieren kann.

Das Ergebnis dieser Masterarbeit kann als Basis für ein allfälliges Umsetzungsprojekt genutzt werden, um den Alarmierungsprozess der Alpinen Rettung Schweiz durch die gestaltete, mobile Applikation zu verbessern.