

Safety card jako przykład wizualnej instrukcji bezpieczeństwa w komunikacji między linią lotniczą a pasażerami

Safety card as an example of a visual safety instruction in the communication between an airline and passengers

Jacek KARPİŃSKI

Uniwersytet Wrocławski/ University of Wrocław

E-mail: jacek.karpinski@uwr.edu.pl, 

Abstract: One of the most prominent features of specialised communication is undoubtedly the terminology used. However, a problem may arise if a specialist needs to provide specific information to a person who does not have expertise in the field and is not familiar with the terminology. Understanding such a message can be easier when images are used. How visual elements are employed in specialised communication is shown here on the example of communication on board of an aircraft. Different images are used by airlines to increase the passengers' understanding of e.g. safety instructions, which can be crucial in emergency situations. Visual elements such as fastened seat belts, oxygen masks, emergency exits or life vests are depicted i.a. on the safety card. These images are less abstract and more universal than the corresponding written or spoken message and should, therefore, be understood by more people (regardless of their mother tongue and cultural background). The aim of this article is to draw attention to the role of safety cards, the main source of visual information on board, as an element of the communication process between the airline and the passenger. The results are presented to find out whether the images used in safety cards, really make the information provided easier to understand. Or is the statement that "one picture is worth more than a thousand words" not at all applicable on board of an aircraft?

Keywords: *safety card*, image, pictograms, on-board communication, airlines

Wstęp

Pokład samolotu jest miejscem, w którym komunikacja z załoga jest znacznie utrudniona. W jednym miejscu spotykają się bowiem osoby z różnych środowisk, z różnych kręgów kulturowych i przede wszystkim mówiący w różnych językach. Każdy pasażer może mieć poza tym inne doświadczenia z podróżami lotniczymi. Podczas gdy jedni są sparaliżowani stresem wywołanym lotem, inni podchodzą do podróży w całkowicie rutynowy sposób. Nad tak zróżnicowaną grupą musi zapanować personel pokładowy i – co najważniejsze – przekazać wszystkim pasażerom szereg informacji związanych z bezpieczeństwem lotu. W jaki sposób jednak zapoznać ich z wyposażeniem awaryjnym samolotu, lokalizacją wyjść ewakuacyjnych czy sposobem użycia sprzętu awaryjnego, jeśli np. załoga i pasażerowie nie znają jednego wspólnego języka? Dobrym rozwiązaniem wydaje się w tej sytuacji zastosowanie obrazów, które są zdecydowanie bardziej uniwersalne niż słowa, i powinny być zrozumiałe dla wszystkich. Dlatego też na pokładzie

samolotu zobaczyć można wiele piktogramów i innych elementów graficznych, którym przypisuje się konkretne znaczenia. Wymagane są także – zgodnie z przepisami obowiązującymi w lotnictwie cywilnym – karty bezpieczeństwa (*safety cards*), na których w wizualny sposób zaprezentowane są najistotniejsze kwestie związane z bezpieczeństwem lotu i sposobem postępowania w sytuacjach awaryjnych.

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie kart bezpieczeństwa (*safety cards*), stanowiących główne źródło informacji wizualnych w samolocie, jako elementu procesu komunikacyjnego między linią lotniczą a pasażerem oraz zwrócenie uwagi na rolę obrazu w komunikacji na pokładzie. Szczególną uwagę zwrócono więc na wykorzystywane w kartach obrazy, ich czytelność oraz ewentualne problemy, które mogą być związane z ich interpretacją.

Po krótkim wprowadzeniu na temat specyfiki komunikacji na pokładzie (rozdział 1) przedstawiono wybrane rodzaje elementów wizualnych wykorzystywanych w samolotach (rozdział 2). Rozdziały 3 i 4, prezentujące karty bezpieczeństwa (*safety cards*) jako specyficzny gatunek tekstu oraz wykorzystywane w nich obrazy, opierają się na analizie blisko 500 kart bezpieczeństwa z ostatnich pięćdziesięciu lat, z linii lotniczych z całego świata, zarówno przewoźników tradycyjnych (np. KLM, Lufthansa, LOT, Emirates), jak i linii niskobudżetowych (np. Ryanair, Wizzair, Easy Jet, Nok Air) i czarterowych (np. Enter Air, Electra Airways, Bulgarian Air Charter, Smartwings). Przedstawione spostrzeżenia zostały poparte także własnym doświadczeniem zdobytym podczas 861 podróży lotniczych, zarówno w charakterze pasażera, jak i członka personelu pokładowego.

1. Specyfika komunikacji na pokładzie samolotu

Głównym obowiązkiem personelu pokładowego jest zapewnienie pasażerom bezpieczeństwa. Nierozzerwalnie związane jest to z poinformowaniem ich o rozmieszczeniu i sposobie użycia sprzętu awaryjnego tak, aby pasażer w sytuacji awaryjnej jak najszybciej bezpiecznie opuścił pokład. Związanych jest z tym jednak wiele problemów (por. J. Karpiński 2015; J. Karpiński 2016), m.in.:

- kompetencja językowa – pasażer nie ma obowiązku znajomości języka angielskiego ani języka danej linii lotniczej. Na porządku dziennym są więc sytuacje, w których brakuje podstawy do sprawnej komunikacji, czyli znajomości wspólnego kodu – języka;
- kompetencja interkulturowa – zawsze należy wziąć pod uwagę odmienne ramy referencyjne nadawcy i odbiorcy. Mogą mieć oni inną wiedzę i doświadczenie, mogą mieć swoje zasady i uprzedzenia uwarunkowane przez kulturę, w której się wychowywali, mogą inaczej – w typowy dla siebie sposób – patrzeć na konkretną sytuację. Ramy te wydają się niezwykle istotne bo pozwalają, z jednej strony uporządkować otaczający nas świat i zrozumieć, że nadawca i odbiorca mogą te same sprawy postrzegać odmiennie, z drugiej jednak są często powodem nieudanej komunikacji;
- wiedza – nie można zapomnieć o specjalistycznej wiedzy, którą posiada osoba A, np. członek personelu pokładowego, a której nie musi mieć osoba B,

np. pasażer. Z tą wiedzą na temat konkretnego obszaru naszego życia wiąże się także specjalistyczna – konkretna i jednoznaczna – terminologia, dzięki której przekazywane są informacje pozbawione domysłów i niepewności. Istotną rolę odgrywa tu także doświadczenie w podróży samolotem – inaczej do samego lotu podchodzić będzie biznesmen podróżujący kilka razy w tygodniu między Wrocławiem a Warszawą, inaczej turysta latający raz w roku na wakacje do Egiptu, a jeszcze inaczej osoba wsiadająca na pokład samolotu pierwszy raz w życiu;

- czynniki wewnętrzne – należy mieć świadomość tego, że każdy inaczej zachowuje się w konkretnych sytuacjach, inaczej podchodzi do pewnych kwestii, inaczej reaguje na stres. Warto podkreślić tutaj także wpływ zmęczenia, bądź emocji, takich jak np. smutek czy radość, na (nie)udaną komunikację. Wiele osób paraliżuje także lęk przed lataniem;
- zakłócenia zewnętrzne – wszelkiego rodzaju dźwięki, które negatywnie mogą wpłynąć na proces komunikacji na pokładzie a związane m.in. z ładowaniem walizek do luku bagażowego, tankowaniem, sprawdzaniem stanu samolotu czy wymianą wózków cateringowych. Do tego warto dodać np. cicho ustawiony PA (*passenger address*) przez który przekazywane są informacje pasażerom czy hałas związany z boardingiem, szukaniem miejsc i zamykaniem półek bagażowych.

Do całego szeregu szmerów, które mogą pojawić w każdej fazie procesu komunikacji, dodać należy inne czynniki negatywnie wpływające na przekazanie, odbiór i zrozumienie informacji. Jednym z nich jest sama sytuacja komunikacyjna. Personel pokładowy przekazuje informacje na temat bezpieczeństwa w formie prezentacji *safety demo* przed każdym lotem. Mimo że komunikat ten kierowany jest do pasażerów to w tym momencie nie jest jednak zakładana żadna interakcja – zarówno werbalna, jak i niewerbalna. Załoga nie oczekuje jakiegokolwiek reakcji ze strony pasażerów, może jedynie liczyć na to, że będą oni sprawnie działać w sytuacji zagrożenia. Dodatkowo komunikację utrudnia fakt, że znaczna większość pasażerów nie wykazuje żadnego zainteresowania prezentowanymi instrukcjami bezpieczeństwa. Są one uważane najczęściej za nudne, niepotrzebne lub bardzo dobrze znane (por. A. Parker 2006).

Można więc zadać sobie pytanie, jak zatem przekazać istotne informacje wszystkim podróżującym w tak zróżnicowanym i międzynarodowym środowisku, jakim jest pokład samolotu. Doskonale w takiej sytuacji powinny sprawdzić się wizualne znaki ikoniczne, bazujące na podobieństwie formy do określanej treści, które z założenia są zdecydowanie mniej abstrakcyjne niż symboliczne znaki językowe, a tym samym są bardziej uniwersalne. Powinny być więc one zrozumiałe dla każdego, bez względu na znajomość języka, kulturę, posiadaną wiedzę itp. Poza tym fizyczny nośnik danych obrazów jest zdecydowanie trwalszy niż fala dźwiękowa dla znaków językowych w komunikacji ustnej. Można więc po niego sięgnąć lub do niego wrócić w każdej chwili.

2. Obraz w komunikacji na pokładzie samolotu

Wykorzystanie obrazu w procesie komunikacyjnym nie jest nowym zjawiskiem. Ludzie komunikują się w ten sposób od tysięcy lat. Wspomnieć można chociażby egipskie hieroglify czy pismo Majów (por. A. Robinson [1995] 2004: 92, 120). Współcześnie obrazy spotkać można praktycznie w każdej dziedzinie życia – chociażby w instrukcjach obsługi, na dworcach i lotniskach, na wszelkiego rodzaju etykietach czy w wiadomościach przesyłanych przez Internet. C. Ware (2004: 2) zauważa, że poprzez wzrok przyswajamy więcej informacji niż przez wszystkie inne zmysły łącznie. Około 20 miliardów neuronów w mózgu odpowiedzialnych za analizę informacji wizualnych tworzy mechanizm wyszukiwania wzorów, będący podstawowym elementem większości naszych działań poznawczych¹. Potwierdzają to także D. Ripley/T. Politzer (2010: 215) twierdząc, że aż 80–85% naszej percepcji zależy od zmysłu wzroku. Obrazy rzeczywiście przyciągają uwagę a przypisywane im znaczenia często są oczywiste dla odbiorcy. Ponadto obrazy są bogate w znaczenia, co potwierdza powszechnie znana trawestacja myśli H. Ibsena mówiąca o tym, że jeden obraz wart jest więcej niż tysiąc słów. Wielu obrazów można użyć w każdej kulturze i zostaną one zrozumiane we właściwy sposób. Poza tym mają one też zazwyczaj zdecydowanie mocniejszy i dłuższy efekt niż tekst mówiony. W. Pytel (2003: 66) wskazuje także na fakt, że znaki ikoniczne, takie jak np. obrazy czy zdjęcia, pozwalają szybko i – co ważne – dokładnie przekazać konkretną informację, co w języku naturalnym mogłoby wymagać użycia wielu struktur.

Stosowanie obrazów w komunikacji na pokładzie samolotu jest w związku z tym dość powszechne. Wykorzystuje się je przede wszystkim do przekazania pasażerom konkretnych informacji o lokalizacji wyjść ewakuacyjnych, miejscu i sposobie użycia sprzętu awaryjnego oraz innych informacji niezbędnych do zagwarantowania bezpieczeństwa lotu. Obrazy te występują głównie w formie znaków świetlnych i naklejek w panelach nad głowami, na półkach bagażowych i szafkach. Przykładem mogą być chociażby podświetlone znaki „zakaz palenia” i „zapiąć pasy” znajdujące się w panelu nad głowami pasażerów (ryc. 1) czy naklejka z obrazem konkretnego sprzętu awaryjnego (np. megafonu używanego do zebrania pasażerów w jednym miejscu po ewakuacji) na drzwiach szafki, w której się znajduje (ryc. 2):

¹ „We acquire more information through vision than through all of the other senses combined. The 20 billion or so neurons of the brain devoted to analyzing visual information provide a pattern-finding mechanism that is a fundamental component in much of our cognitive activity” (C. Ware 2004: 2).



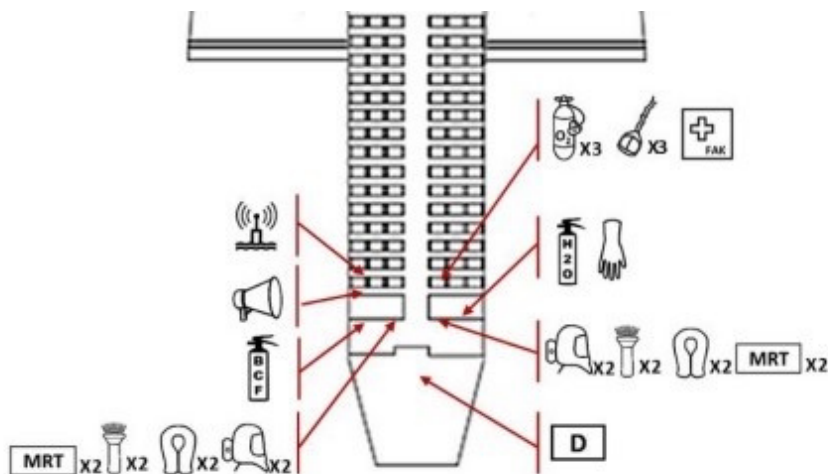
Ryc. 1. Znaki świetlne – zakaz palenia & zapiąć pasy (źródło: <https://www.airtravellerph.com/2020/05/why-you-should-never-stand-up-white.html> [Pobrano 06.10.2020]).



Ryc. 2. Naklejka – megafon (źródło: <http://www.flitepartners.com/interiors> [Pobrano 06.10.2020]).

Elementy graficzne ułatwiają także znalezienie swojego miejsca (wizualne przedstawienie okna i przejścia przy numerach fotela umieszczonych pod półkami bagażowymi), zamówienie wybranego posiłku lub napoju (ilustracje w menu pokładowym) czy wezwanie personelu pokładowego po wciśnięciu w panelu nad głowami przycisku z ikoną stewardessy.

Obrazy są także powszechnie stosowane w dokumentach dla załóg, np. na liście kontrolnej sprzętu awaryjnego, na podstawie której personel pokładowy sprawdza wyposażenie samolotu przed każdą rotacją (ryc. 3). Umożliwia to szybkie zlokalizowanie konkretnego sprzętu. Wystarczy bowiem jedno spojrzenie na ilustrację bez konieczności czytania dłuższego tekstu.



Ryc. 3. Rozmieszczenie sprzętu awaryjnego w tylnej części samolotu (źródło: Checklist Boeing 737-800 SP-ESH (wydanie 1 zmiana 0).

Najbogatszym źródłem obrazów na pokładzie samolotu są jednak karty bezpieczeństwa (*safety cards*) znajdujące się najczęściej w kieszeni fotela przed każdym pasażerem, na których wizualnie przedstawione są najważniejsze informacje związane z zachowaniem bezpieczeństwa na pokładzie samolotu oraz ze sposobem postępowania w sytuacji awaryjnej, zarówno przy lądowaniu jak i wodowaniu.

3. *Safety card* jako przykład wizualnej prezentacji zasad bezpieczeństwa

Karta bezpieczeństwa (*safety card*) jest dokumentem zawierającym wizualne przedstawienie najważniejszych zasad bezpieczeństwa na pokładzie samolotu w sytuacjach awaryjnych. Najczęściej ma formę dwustronnej instrukcji wydrukowanej na twardszym papierze (np. ANA, Enter Air, Wizzair) lub krótkiej, składanej broszurki (np. Thai Airways, KLM, United Airlines) i znajduje się w kieszeni fotela przed każdym pasażerem. Niektóre linie (np. Ryanair) zdecydowały się jednak na umieszczenie instrukcji na stałe na oparciach foteli pasażerskich. Dzięki temu są one widoczne podczas całego lotu.

Obowiązek posiadania przez przewoźników kart bezpieczeństwa na pokładzie każdego samolotu oraz zapoznania pasażerów z ich lokalizacją i treścią wynika z przepisów określonych przez organy nadzoru lotniczego. Organizacja Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO), powołana m.in. do opracowywania i wdrażania przepisów regulujących bezpieczeństwo w lotnictwie, w załączniku 6 do Konwencji o międzynarodowym lotnictwie cywilnym (część I, § 4.2.12.1) zwraca uwagę na konieczność zapoznania pasażerów przed każdym lotem z lokalizacją i sposobem użycia pasów bezpieczeństwa, wyjść ewakuacyjnych, kamizelek ratunkowych, źródeł tlenu oraz kart bezpieczeństwa:

4.2.12.1. An operator shall ensure that passengers are made familiar with the location and use of:

- a) seat belts;
- b) emergency exits;
- c) life jackets, if the carriage of life jackets is prescribed;
- d) oxygen dispensing equipment, if the provision of oxygen for the use of passengers is prescribed; and
- e) other emergency equipment provided for individual use, **including passenger emergency briefing cards**. (ICAO [1969] 2010: 4–6).

Działająca w Stanach Zjednoczonych agencja rządowa *Federal Aviation Administration* (FAA) doprecyzowuje wymogi określone przez ICAO, podkreślając elementy, które muszą zostać zaprezentowane na kartach bezpieczeństwa:

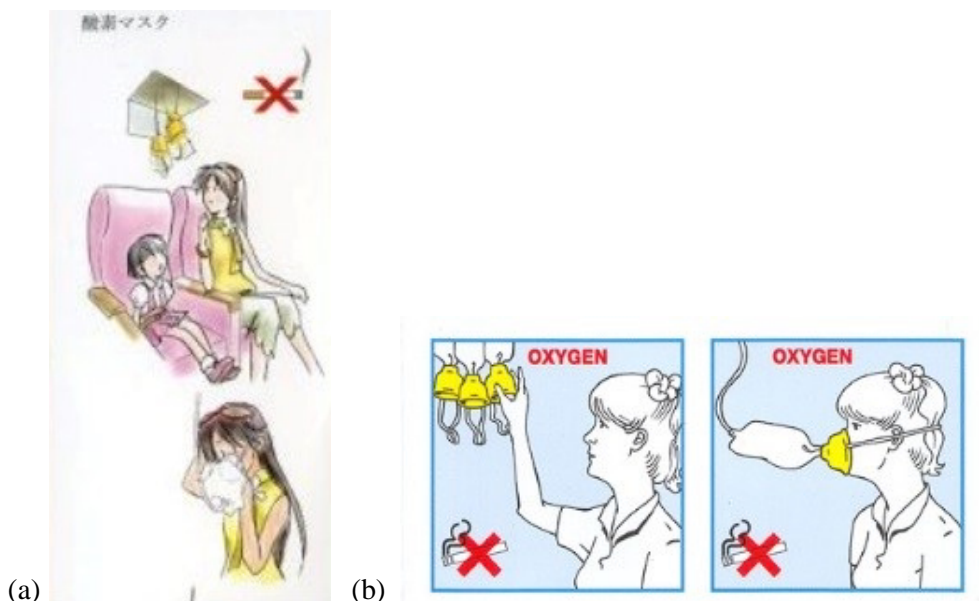
14 CFR §121.571: Each certificate holder must carry on each passenger-carrying airplane, in convenient locations for use of each passenger, printed cards supplementing the oral briefing. Each card must contain information pertinent only to the type and model of airplane used for that flight, including –

- (1) Diagrams of, and methods of operating, the emergency exits;
- (2) Other instructions necessary for use of emergency equipment (FAA b.d.).

Przewoźnicy, starając się przyciągnąć uwagę pasażerów i skupić ich wzrok na instrukcjach przedstawionych na kartach, dbają m.in. o ich atrakcyjną formę graficzną. Badania m.in. Narodowej Rady Bezpieczeństwa Transportu NTSB (A. Parker 2006) pokazują bowiem, że jedynie niewielka grupa pasażerów zwraca uwagę na karty bezpieczeństwa na pokładach samolotów. NTSB stwierdziła, że wskaźnik czytelności kart bezpieczeństwa jest bardzo niski – 68% pasażerów przyznało, że nie zapoznaje się z instrukcjami. Wyniki te są zbieżne z rezultatami podobnych badań. Spośród osób, które zapoznają się z kartą bezpieczeństwa, 59% uznało ją za przydatną podczas ewakuacji. To o prawie 10% więcej niż w przypadku prezentacji instrukcji bezpieczeństwa² (por. A. Parker 2006: 11).

Warto podkreślić także fakt, że linie lotnicze mają pewną dowolność w tworzeniu kart bezpieczeństwa. Mimo tego jednak, że są one projektowane indywidualnie na zlecenie każdego przewoźnika, to dzięki zasadom dokładnie określonym m.in. przez ICAO, są one ze sobą porównywalne i stanowią bez wątpienia jednolity i spójny gatunek tekstu. Nie sposób jednak nie zauważyć drobnych „lokalnych” elementów (np. azjatyckiego wyglądu postaci na kartach tajskich linii lotniczych Nok Air) (ryc. 4a) czy kolorystyki kart spójnej z identyfikacją wizualną danej linii (np. błękitu królewskiego na kartach narodowego przewoźnika Królestwa Niderlandów – KLM) (ryc. 4b).

² „The NTSB found that safety card readership was very low, with 68% of passengers indicating they had not looked at the card. These results are consistent with those of similar studies. Of those who had read the card, 59% considered it useful in an evacuation; almost 10% more than for safety briefings” (A. Parker 2006: 11).



Ryc. 4a i 4b. Sposób użycia maski tlenowej na pokładzie samolotu Boeing 737-400 (źródło: (a) Safety card Boeing 737-400 Nok Air, (b) Safety card Boeing 737-400 KLM).

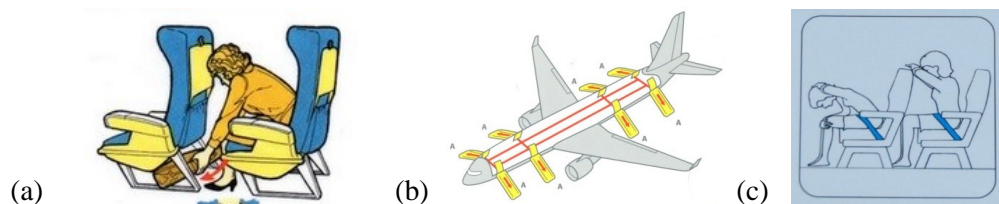
To dostosowanie do kultury głównego odbiorcy jest po części związane z faktem, że pasażerowie najchętniej zwracają uwagę na to, co jest im bliskie i z czym mogą się utożsamić. Podkreśla to również A. Parker (2006: 37), twierdząc, że karty, które są najlepiej oceniane przez pasażerów, to te, na których pasażerowie mogą osobiście odnieść się do przedstawionych osób i działań, a prezentowane informacje nie są oceniane jako nudne³.

FAA (2003: 5) zwraca dodatkowo uwagę na konieczność stosowania wszelkiego rodzaju elementów wizualnych ułatwiających zrozumienie instrukcji oraz zachęca linie lotnicze do wykorzystywania międzynarodowych symboli i prostych obrazów⁴. Istotne znaczenie obrazów na kartach bezpieczeństwa podkreśla także C. Law (2019: 64) i zwraca dodatkowo uwagę na fakt, że karty bezpieczeństwa powinny zawierać głównie instrukcje wizualne, ograniczając użycie słów. Dzięki temu będą zrozumiałe dla pasażerów posługujących się różnymi językami. Można zatem założyć, że linie lotnicze, postępując zgodnie z wytycznymi m.in. ICAO i FAA, tworzą karty bezpieczeństwa z instrukcjami czytelnymi dla każdego pasażera, bez względu na jego narodowość, krąg kulturowy, z którego się wywodzi, czy wykształcenie. Dlatego też każdy pasażer powinien wiedzieć po zapoznaniu się z kartą bezpieczeństwa, że bagaż

³ „The cards that were most highly regarded by passengers were those where passengers could personally relate to the people and actions depicted and where the information presented was not considered to be boring” (A. Parker 2006: 37).

⁴ „The method used to depict equipment and actions can be pictures of people, diagrams, drawings, words, or combinations of these. The use of international symbols is encouraged. All depictions should be easy to understand and not complex” (FAA 2003: 5).

podręczny należy umieścić pod poprzedzającym fotelem (ryc. 5a), gdzie znajdują się wyjścia ewakuacyjne (ryc. 5b), czy jaką pozycję należy przyjąć w trakcie lądowania awaryjnego (ryc. 5c):



Ryc. 5a, 5b i 5c. Instrukcje na kartach bezpieczeństwa (źródło: (a) Safety card Boeing 767-238 Qantas, (b) Safety card Airbus A330 Qatar Airways, (c) Safety card Boeing 737-400 Go2Sky).

Nie ulega wątpliwości fakt, że właściwa interpretacja obrazu jest zdecydowanie łatwiejsza niż zrozumienie tekstu napisanego w języku obcym. Nawet jeśli pasażer ma pewne wątpliwości do treści komunikatu wizualnego, jest w stanie w mniejszym bądź większym stopniu domyślić się jego znaczenia. Natomiast brak znajomości języka, w którym napisana jest instrukcja, całkowicie uniemożliwia jej zrozumienie. Przykładem może być chociażby instrukcja zakładania maski tlenowej z samolotu Boeing 737-900ER linii Thai Lion Air (ryc. 6), gdzie komunikat jest przekazany zarówno w formie obrazu, jak i w umieszczonym obok tekście. Bez znajomości języka tajskiego, angielskiego i chińskiego pasażer jest w stanie – po uważnym przyjrzeniu się ilustracji – zrozumieć schemat postępowania w przypadku wypadnięcia masek tlenowych na pokładzie – najpierw należy założyć maskę sobie, a następnie dziecku:



Ryc. 6. Instrukcje zakładania maski tlenowej (źródło: Safety card Boeing 737-900ER Thai Lion Air).

A. Parker (2006: 37) podkreśla jednak fakt, że czytelność, a co z tym związane także efektywność kart bezpieczeństwa, nie spełnia często oczekiwań przewoźnika i pasażerów.

4. *Safety card* – (nie) zawsze rozwiązanie idealne

Analiza kart bezpieczeństwa pokazuje jednak, że istnieje wiele czynników wpływających negatywnie na zrozumienie prezentowanych treści, m.in. zbyt złożone instrukcje, kompleksowość obrazów, ich wieloznaczność czy bliskoznaczność.

- zbyt złożone instrukcje:

Jednym z podstawowych elementów wpływających negatywnie na zrozumienie prezentowanych treści wydaje się zbyt duża ilość informacji przedstawionych na ilustracji oraz zbyt złożone instrukcje. Przykładem może być chociażby instrukcja zakładania kamizelki ratunkowej przed wodowaniem w samolocie Airbus A380-800 linii Lufthansa (ryc. 7):



Ryc. 7. Instrukcja użycia kamizelki ratunkowej (źródło: *Safety card Airbus A380-800 Lufthansa*).

Przy tak szczegółowej instrukcji bardzo łatwo jest pominąć jej istotne elementy, np. fakt przewiązania taśmy wokół pasa z ilustracji nr 3 czy zapalenie światełka na ilustracji nr 7. Istnieje także duże ryzyko niezwrócenia uwagi na niektóre szczegóły, np. napompowanie kamizelki przez pociągnięcie za dwa uchwyty na ilustracji nr 6 oraz sposób postępowania w sytuacji gdyby kamizelka nie napełniła się prawidłowo. Zgodnie z ilustracją nr 6a należy ją napełnić wdmuchując powietrze przez dwa zawory. Przykład ten pokazuje więc doskonale, że zbyt duża liczba zaprezentowanych szczegółów i zbyt duża złożoność obrazów może wpływać negatywnie na zrozumienie komunikatu.

Istotnym problemem może być także układ elementów na płaszczyźnie. Według G. Kressa i T. van Leeuwena (2006: 179–185) rozmieszczenie elementów w płaszczyźnie poziomej odzwierciedla wartość informacyjną przekazu, co jest spójne z modelem układu treści w zdaniu (*novum* z prawej strony, *datum* z lewej). Jednocześnie

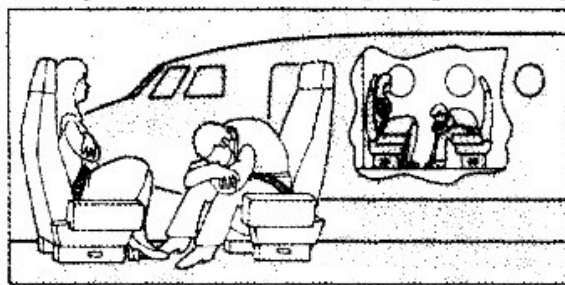
sposób aranżacji elementów koresponduje z systemem pisma i w podanej formie jest typowy dla kultur stosujących zapis od lewej do prawej. W kulturach np. arabskich, gdzie zdania zapisywane są od prawej do lewej, podobna instrukcja wizualna może stwarzać problemy. Oczywiście użycie cyfr na kolejnych ilustracjach porządkuje sekwencję, ale też wprowadza dodatkowy element do już i tak skomplikowanego komunikatu.

Stwierdzenie to potwierdza także A. Parker (2006: 37), który zauważa, że efektywność kart bezpieczeństwa jest niższa ze względu na obecność nadmiernego „bałaganu graficznego”. Przeciążenie odbiorcy ilością prezentowanych informacji oraz zbyt duża kompleksowość ilustracji odwracają uwagę od kluczowych kwestii i zmniejszają ogólną przejrzystość instrukcji wizualnych⁵. Do podobnych wniosków na temat trudności związanych ze zrozumieniem instrukcji przedstawionych wizualnie na kartach bezpieczeństwa doszli także m.in. P. Westendorp i P. Mijksenaar (2000), którzy opierali się na analizie wyników wizualnych zagadek językowych, bazujących na kartach bezpieczeństwa i zaprezentowanych na stronie internetowej czasopisma „Onze Taal” w czerwcu 2000 roku oraz C. Corbett i in. (2008), przeprowadzając badanie na grupie 785 osób, które miały za zadanie m.in. opisanie znaczenia 41 ilustracji i piktogramów pochodzących z kart bezpieczeństwa (por. C. Corbett i in. 2008: 6).

- kompleksowość obrazu:

Problematyczną kwestią może okazać się także łączenie wielu instrukcji na jednym obrazie. Odbiorca z reguły wychodzi z założenia – i słusznie – że to, co znajduje się w jednej ramce jest ze sobą związane i że należy interpretować wszystkie zawarte w niej informacje jako całość. Uwagę na to zwrócili już P. Westendorp i P. Mijksenaar (2000), podając za przykład budzącą wiele wątpliwości ilustrację z karty bezpieczeństwa samolotu Falcon 20 linii Philips (ryc. 8):

Safety Position for Emergency Landing

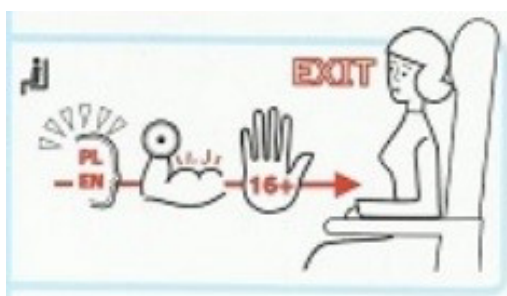


Ryc. 8. Fragment instrukcji bezpieczeństwa na pokładzie samolotu Falcon 20 (źródło: P. Westendorp/ P. Mijksenaar 2000: 300).

⁵ „The effectiveness of the safety cards was found to be reduced by the presence of: excessive graphical clutter – where respondents are overloaded by the quantity of information presented; overly complex drawings – which distract attention away from the card’s key messages and reduce overall clarity of the card’s content” (A. Parker 2006: 37).

P. Westendorp i P. Mijksenaar (2000) zauważyli, że jedynie połowa respondentów podała właściwą odpowiedź, tj. w przypadku lądowania awaryjnego należy zapiąć pasy bezpieczeństwa i jeśli leci się przodem należy schylić się, objąć rękoma kolana i schować głowę między ręce, a jeśli leci się tyłem należy siedzieć wyprostowanym z rękoma skrzyżowanymi na piersiach. Pojawiło się jednak wiele niejasności w interpretacji tej ilustracji, np. niektórzy respondenci twierdzili, że kobiety muszą chronić piersi, a mężczyźni krocze lub że pasażer może sam wybrać pozycję awaryjną lub przedyskutować z sąsiadem, kto jak usiądzie.

Innym przykładem niezrozumiałego obrazu wydaje się ilustracja z karty bezpieczeństwa Boeinga 737-800 linii Enter Air, informująca o tym, kto może zajmować miejsce przy wyjściu awaryjnym (ryc. 9):

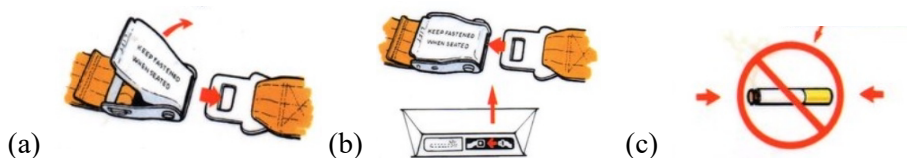


Ryc. 9. Fragment instrukcji bezpieczeństwa na pokładzie samolotu Boeing 737 (źródło: Safety card Boeing 737-800 Enter Air).

Instrukcje przedstawione na ryc. 9 informują bowiem o tym, że przy wyjściu ewakuacyjnym może siedzieć jedynie osoba powyżej 16. roku życia, mówiąca po polsku lub angielsku i na tyle silna by w sytuacji awaryjnej otworzyć wyjście. Niejasność interpretacji może wynikać z faktu zwrócenia uwagi jedynie na jedną z cech tej osoby, np. fakt, że musi być silna. Prawidłowe zrozumienie komunikatu utrudniają także drobne elementy, np. fragment strzałki przed EN odbierany jako minus (co może oznaczać negację języka angielskiego) lub brak narysowanego wyjścia, co mogłoby zostać zinterpretowane jako konieczność kontaktu z jakąś kobietą (np. stewardessą).

- wieloznaczność:

Kolejnym problemem utrudniającym odbiór i właściwą interpretację obrazu jest jego wieloznaczność. Mając na uwadze fakt, że terminologia specjalistyczna powinna być jednoznaczna i nie powinna zostawiać miejsca na dowolną interpretację, można oczekiwać tego samego od obrazów, których podstawowym celem jest ułatwienie zrozumienia przekazywanego komunikatu. Przeprowadzona analiza kart bezpieczeństwa pokazała jednak, że nie zawsze tak jest, a najbardziej problematycznym i wieloznacznym obrazem jest strzałka:



Ryc. 10a, 10b i 10c. Fragment instrukcji bezpieczeństwa na pokładzie samolotu Boeing 767 (źródło: Safety card Boeing 767-238 Qantas).

Twórcy instrukcji bezpieczeństwa samolotu Boeing 767 australijskiego przewoźnika Qantas nadali strzałce kilka różnych znaczeń, m.in. kierunek ruchu, który należy wykonać, np. umieszczenie metalowej końcówki pasa w klamrze lub podniesienie klamry w celu jej otwarcia (ryc. 10a), odniesienie do innej sytuacji, np. w przypadku gdy włączona jest sygnalizacja „zapiąć pasy” należy zapiąć pasy (ryc. 10b) oraz wskazanie na konkretny element instrukcji, np. strzałki wskazujące z obu stron zakaz palenia (ryc. 10c). Zastanawiać może także zróżnicowany wygląd strzałek w prezentowanej instrukcji. Różnią się one kształtem (proste, zaokrąglone), długością i grubością. Stosowanie wizualnych homonimów, ilustracji o identycznej lub podobnej formie ale mających różne znaczenia (por. P. Westendorp/ P. Mijksenaar 2000: 300), zmusza zatem odbiorcę do szukania właściwej interpretacji i wybierania najlepszej z nich w danym kontekście, co jest niewątpliwie sprzeczne z nadrzędną zasadą prostoty i jednoznaczności komunikatu przekazywanego za pomocą takiego obrazu na pokładzie samolotu. Przypisanie jednemu obrazowi wyłącznie jednego znaczenia wpłynęłoby pozytywnie na czytelność prezentowanej instrukcji.

- bliskoznaczność:

Negatywnie na zrozumienie komunikatu wpływa także stosowanie wizualnych synonimów, elementów mających to samo lub podobne znaczenie, ale inną reprezentację graficzną. Analiza kart bezpieczeństwa pokazuje, że przekazywanie tej samej informacji na kilka różnych sposobów jest częstym zabiegiem stosowanym przez linie lotnicze.



Ryc. 11a, 11b i 11c. Fragment instrukcji bezpieczeństwa na pokładzie samolotu Boeing 737 (źródło: Safety card Boeing 737-800 Enter Air).

Na karcie bezpieczeństwa samolotu Boeing 737-800 polskiej czarterowej linii lotniczej Enter Air informacja o zakazie przedstawiona została na trzy różne sposoby. Zastosowano m.in. czerwony znak X na ilustracji, której zakaz dotyczy (w przypadku

ewakuacji zabronione jest zabieranie bagażu i obuwia) (ryc. 11a), czerwony znak X obok ilustracji, do której się odnosi (błędna pozycja przy ewakuacji przez trap) (ryc. 11b) oraz powszechnie stosowany znak zakazu, tj. przekreślone czerwone koło (zakaz otwierania okna w przypadku gdy na zewnątrz widać dym lub ogień) (ryc. 11c). Wybranie wyłącznie jednego sposobu informowania o danej czynności z jednej strony wpłynęłoby na spójność karty bezpieczeństwa, z drugiej zaś znacznie ułatwiłoby zrozumienie komunikatu.

5. Konkluzje

Bezpieczeństwo lotu jest priorytetem każdej linii lotniczej. Z tego też powodu przed każdym lotem prezentowane są zasady postępowania w sytuacjach zarówno standardowych jak i awaryjnych. Przedstawiane informacje powinny być zatem zrozumiałe dla każdego, bez względu na jego znajomość języka, posiadaną wiedzę, znajomość pewnych wzorców kulturowych, czynniki psychologiczne czy wszelkiego rodzaju zakłócenia zewnętrzne i wewnętrzne. Dlatego też przewoźnicy w komunikacji z pasażerami wykorzystują obrazy, które z założenia są bardziej uniwersalne i mniej abstrakcyjne niż słowo mówione lub pisane. Główne źródło obrazów na pokładzie samolotu stanowią karty bezpieczeństwa (*safety cards*), w których w wizualny sposób przedstawione są najważniejsze zasady bezpieczeństwa.

Analiza kart bezpieczeństwa pokazała jednak, że istnieje wiele czynników, które utrudniają, a czasem wręcz uniemożliwiają, zrozumienie poszczególnych obrazów. Jednym z nich jest zbyt duża szczegółowość prezentowanych instrukcji. W sytuacji awaryjnej pasażer powinien przede wszystkim szybko odczytać intencje nadawcy. Nadmierna liczba szczegółów wydłuża czas potrzebny na zapoznanie się z instrukcją i może dodatkowo spowodować pominięcie wielu istotnych elementów. Negatywnie na zrozumienie obrazów wpływa także stosowanie wszelkiego rodzaju synonimów i homonimów wizualnych. Przekazywany komunikat powinien być jednoznaczny, pozbawiony wszelkich domysłów i niepozostawiający miejsca na dowolną interpretację. Wspomnieć należy także o zbyt złożonych instrukcjach, w których kilka informacji przekazywanych jest na jednym obrazie. Często wpływa to na niepewność odbiorcy i wątpliwości, które elementy złożonych komunikatów ze sobą połączyć i w jaki sposób to zrobić. Pamiętać należy także o graficznej stronie instrukcji wizualnych. Stosowane obrazy powinny być czytelne, zrozumiałe i rzeczywiście przedstawiać to, z czym odbiorca ma się zapoznać.

Warto jednak wspomnieć, że wiele linii lotniczych jest świadomych tego, że obrazy w ich instrukcjach bezpieczeństwa mogą być problematyczne i wyciąga z tego wnioski. Przykładem jest chociażby Enter Air, który w ciągu ostatnich lat odświeżył najpierw całkowicie swoje karty bezpieczeństwa (nowa wersja została zaprojektowana przez poznańską artystkę Yago i miała przyciągnąć wzrok lekkim i nowoczesnym designem (www1)), a kilka miesięcy później zastąpił niejasne ilustracje nowymi. Przykładem są chociażby zmiany wprowadzone do ilustracji informującej o osobach zajmujących miejsca przy wyjściach ewakuacyjnych (por. ryc. 9), dzięki którym obraz ten stał się bardziej czytelny (ryc. 12):



Ryc. 12. Fragment instrukcji bezpieczeństwa na pokładzie samolotu Boeing 737 (źródło: Safety card Boeing 737-800 Enter Air).

Pozostaje więc mieć nadzieję, że prezentowane instrukcje będą coraz bardziej czytelne a przewoźnicy lotniczy będą bez problemu przekazywać najważniejsze informacje związane z bezpieczeństwem lotu wszystkim swoim pasażerom.

Bibliografia

- Corbett, C.L./ G.A. McLean/ D.K. Cospers (2008), *Effective Presentation Media for Passenger Safety I: Comprehension of Briefing Card Pictorials and Pictograms*. Washington: Office of Aerospace Medicine.
- Federal Aviation Administration (b.d.), *14 CFR – Title 14 Aeronautics and Space*. (URL <https://ecfr.federalregister.gov/current/title-14>). [Pobrano 28.06.2022].
- Federal Aviation Administration (2003), *Advisory Circular. Passenger Safety Information. Briefing and briefing cards*. (URL https://www.faa.gov/documentlibrary/media/advisory_circular/ac121-24c.pdf). [Pobrano 28.06.2022].
- ICAO ([1969] 2010), *Annex 6 to the Convention on International Civil Aviation. Operation of Aircraft. Part I. International Commercial Air Transport – Aeroplanes*. Montreal: International Civil Aviation Organization.
- Karpiński, J. (2015), *Aviation Dutch? Próba definicji*, (w:) „Lingwistyka Stosowana” 15(4), 21–31.
- Karpiński, J. (2016), *Komunikacja na pokładzie samolotu jako wyzwanie dla dydaktyki języków obcych*, (w:) „Lingwistyka Stosowana” 19(4), 61–75.
- Kress, G./ T. van Leeuwen ([1996] 2006), *Reading images: the grammar of visual design*. Londyn: Routledge.
- Law, C.C. (2019), *A Flight Attendant's essential Guide. From Passenger Relations to Challenging Situations*. Irvine CA: BrownWalker Press.
- Parker, A.D. (2006), *Public Attitudes, Perceptions and Behaviours towards Cabin Safety Communications*. Australian Transport Safety Bureau (URL <https://www.atsb.gov.au/media/32927/b20040238.pdf>). [Pobrano 28.06.2022].
- Pytel, W. (2003), *Identyfikatory semantyczne tekstów specjalistycznych*, (w:) B.Z. Kielar/ S. Grucza (red.), „Lingwistyczna identyfikacja tekstów specjalistycznych” (Języki Specjalistyczne 3), 59–73.

- Politzer T./ D.L. Ripley (2010), *Vision Disturbance after Traumatic Brain Injury*, (w:) „NeuroRehabilitation” 27(3), 215–216.
- Robinson, A. ([1995] 2004), *Alfabet, hiëroglief en pictogram. De geschiedenis van het schrift*. Rijswijk: Atrium/Elmar.
- Ware, C. (2004), *Information Visualization: Perception for Design*. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers.
- Westendorp, P./ P. Mijksenaar (2000), *Bij doorstart niet roken. Instructieve hiëroglyfen*, (w:) „Onze Taal” 11, 299–301.
- (www1) URL <https://www.enterair.pl/pl/113/nowe-karty-bezpieczenstwa-na-pokladach-enter-air> [Pobrano 22.04.2021].