

In overheidscommunicatie is het belangrijk om iedereen te bereiken. Kun je met iconen inclusief communiceren?

Tijdens de coronacrisis communiceerden gemeentelijke overheden voortdurend nieuwe maatregelen waaraan burgers zich moesten houden. Het was belangrijk om deze informatie op een begrijpelijke manier te delen, ook met burgers voor wie het Nederlands niet de moedertaal is, of voor wie het geschreven woord een barrière vormt. Zouden iconen kunnen helpen om de communicatie met deze groepen te optimaliseren? Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in begrijpelijkheid van iconen in gemeentelijke communicatie in Nederlands en Vlaanderen.

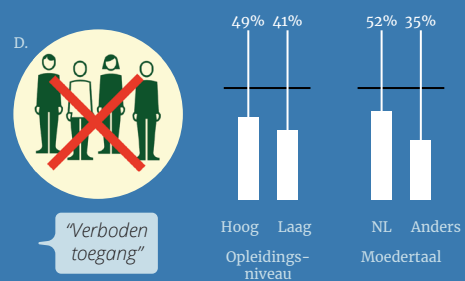
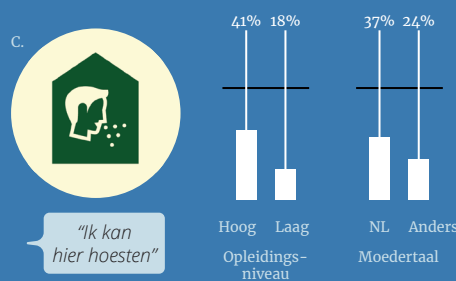
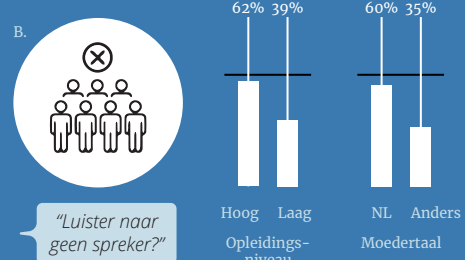
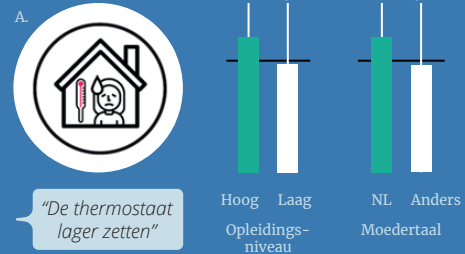
Gebruikersonderzoek



In het onderzoek zijn 12 iconen voorgelegd aan 116 Nederlandse en Vlaamse participanten. De participanten beantwoordden voor ieder icoon de vraag 'Wat is de betekenis van het icoon?'

De helft van de iconen werd slecht begrepen. De iconen 'blijf thuis bij klachten' en 'vermijd drukte' werden vaak verkeerd geïnterpreteerd, zoals is te zien in de grafieken hiernaast. De grafieken laten zien hoe vaak participanten een correcte betekenis gaven aan het icoon. De zwarte lijn staat voor de ISO-norm: iconen in de publieke ruimte moeten minstens door 66% van de participanten begrepen worden.

Gemiddeld genomen gaven participanten met Nederlands als moedertaal (62%) vaker de correcte betekenis dan participanten met een andere taalachtergrond (56%). Hogeropgeleiden (63%) kenden vaker een correcte betekenis toe aan iconen dan lageropgeleiden (54%).



Adviezen voor het ontwerp van iconen

Op basis van het onderzoek doen we drie aanbevelingen voor het effectief inzetten van iconen.

Ga zorgvuldig om met kleur.
De huisstijl mag nooit leidend zijn in het kleurgebruik van een icoon.

Als je een afwijkend element toevoegt aan een icoon, zorg dan dat dit element de gewenste betekenis oproept.

Test de begrijpelijkheid van iconen altijd bij verschillende doelgroepen.



UCCO

Wat betekenen de iconen?
B+D Vermijd drukke plekken
A+C Blijf thuis bij klachten