

FUNKAS nätverksträff 11 mars 2024 i Stockholm

Utformning av anpassad krisinformation

Anna-Lisa Osvalder & Elin Stark

Avd. Design & Human Factors
Chalmers tekniska högskola, Göteborg

Kontakt: alos@chalmers.se



CHALMERS



FURUBODA 

Pågående forskningsprojekt, 2022-2024

”Från passiv mottagare till aktiv resurs i krishanteringssystemet”

- Att **sårbara grupperns behov** bättre ska tillgodoses inom krisberedskap, och att de kan involveras som resurser
- Att **utveckla guidelines och lösningsförslag** för information och kommunikationsvägar till nytta för samhället och alla invånare



Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

Övergripande syfte med forskningen

- Komplettera och vidareutveckla samhällets förmåga att förbereda, hantera och återhämta sig från störningar så det tillgodoser ***mångfald, socialt inkluderande och jämlikhet***



Forskningsmetoder

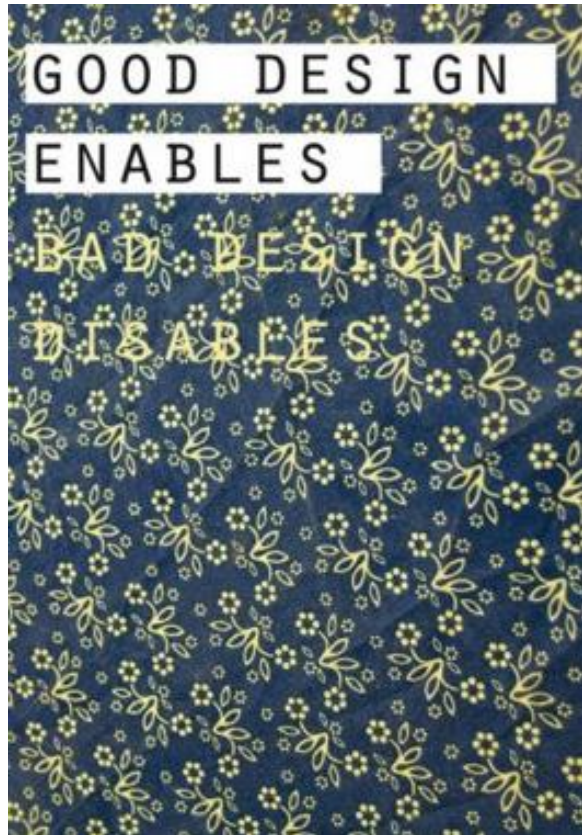
För att generera insikter och anpassa lösningar till så många människor som möjligt utgår forskningen från:

- **Human Factors** teori och metodik
("kunskap om människans kognitiva, fysiska och sociala förmågor och begränsningar som är relevanta för design för säker, effektiv och komfortabel användning")
- **Aktivt deltagande och medskapande**
(co-creation i workshops)
- Riktlinjer för **universell design**



Vad är universell design?

Utformning utifrån att människor är olika och inte alltid har samma kognitiva, fysiska och sociala förutsättningar



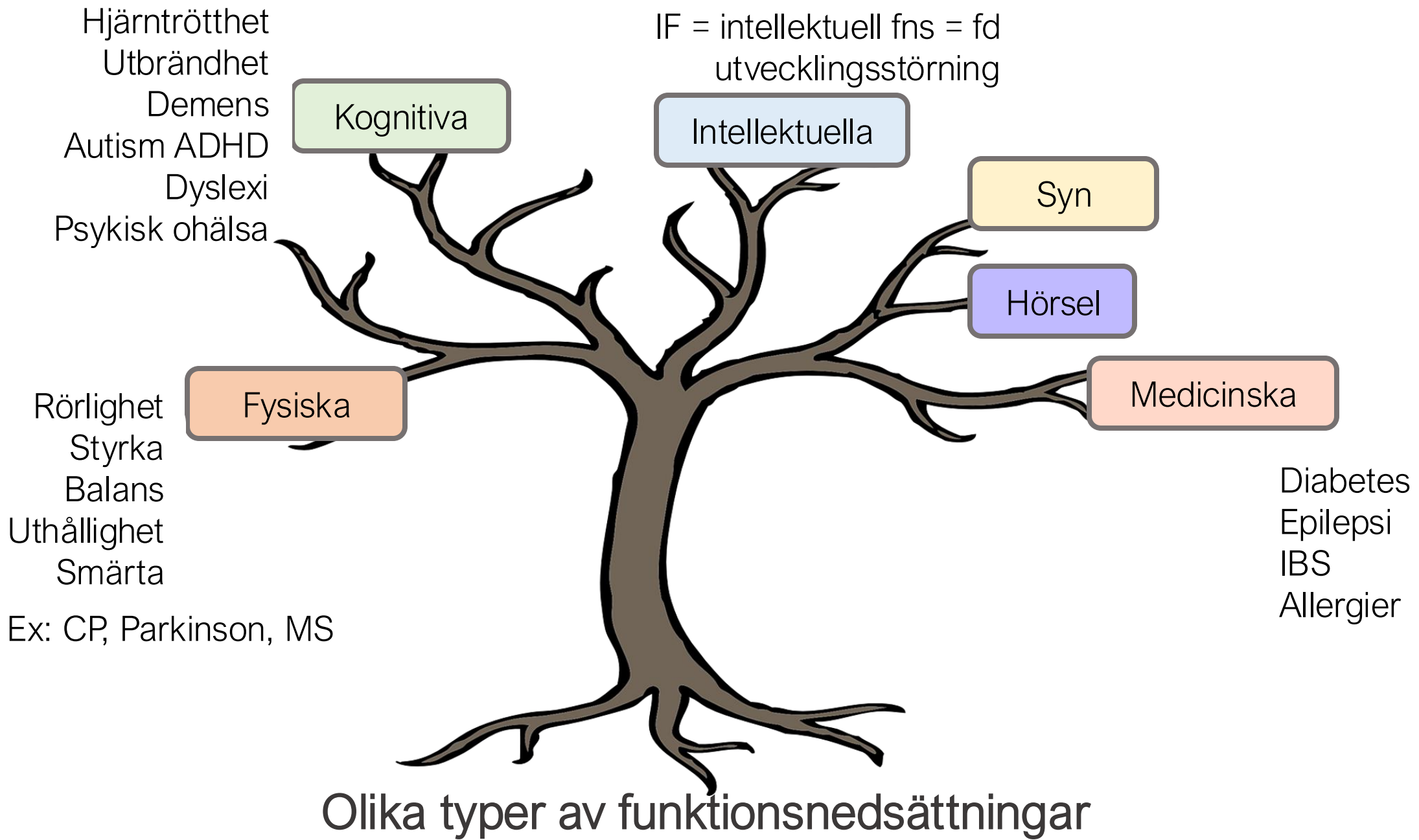
Sju principer för universell design

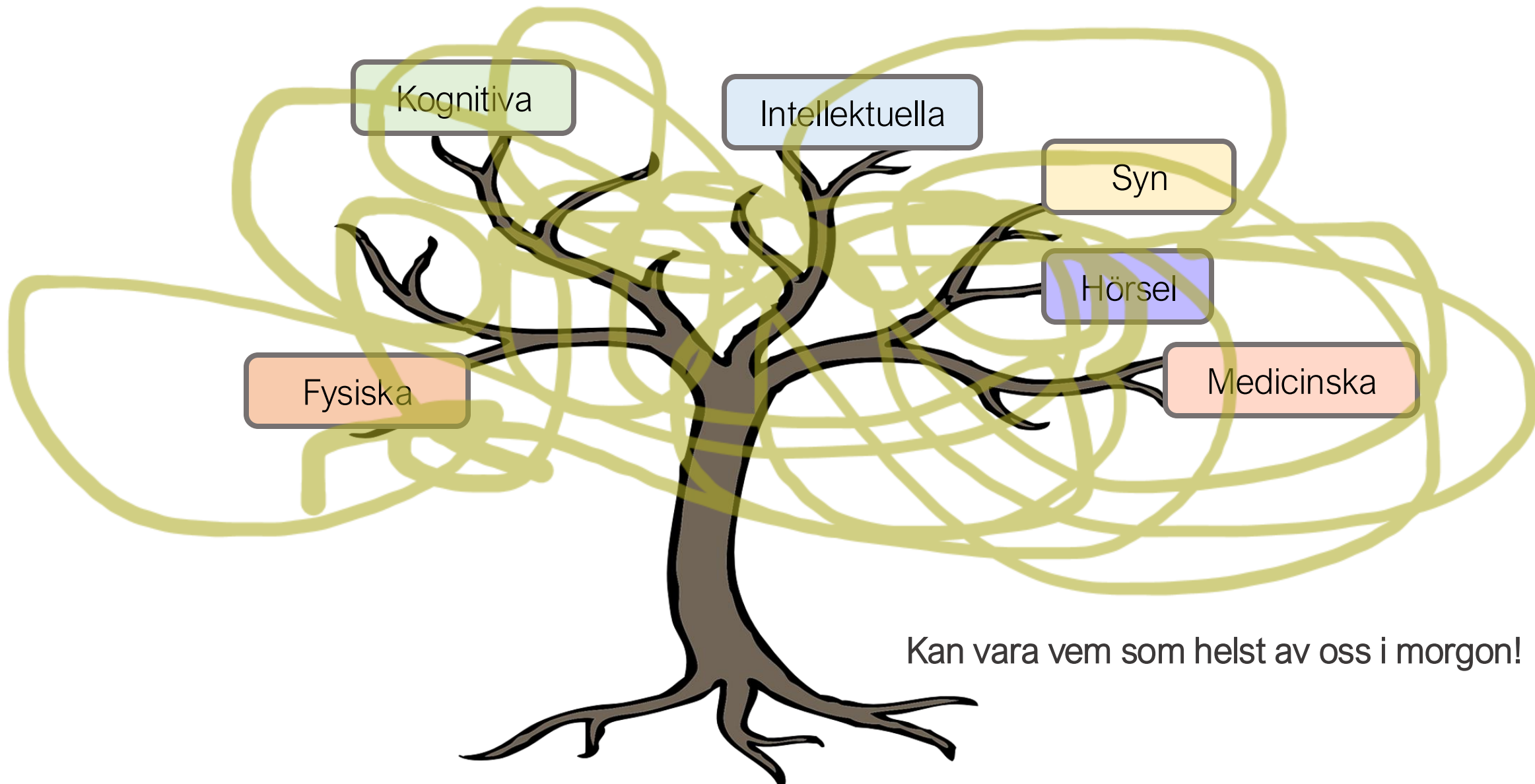
1. Likvärdig användning
2. Flexibel användning
3. Enkel & intuitiv användning
4. Uppfattbar information
5. Tolerans för misstag
6. Låg fysisk ansträngning
7. Storlek/utrymme för åtkomst och användning



Enkel & uppfattbar information







Kan vara vem som helst av oss i morgon!

Olika typer av funktionsnedsättningar

Kommunikationssvårigheter i kris

Personer som har följande kommunikationssvårigheter ...

- Medfödda eller förvärvade
- Bestående eller tillfälliga
- Påverkan på uttryck, förståelse eller båda
- Som kräver anpassningar **från omgivningen** (individen kan inte själv kompensera allt)
- Som använder **kommunikationshjälpmedel**

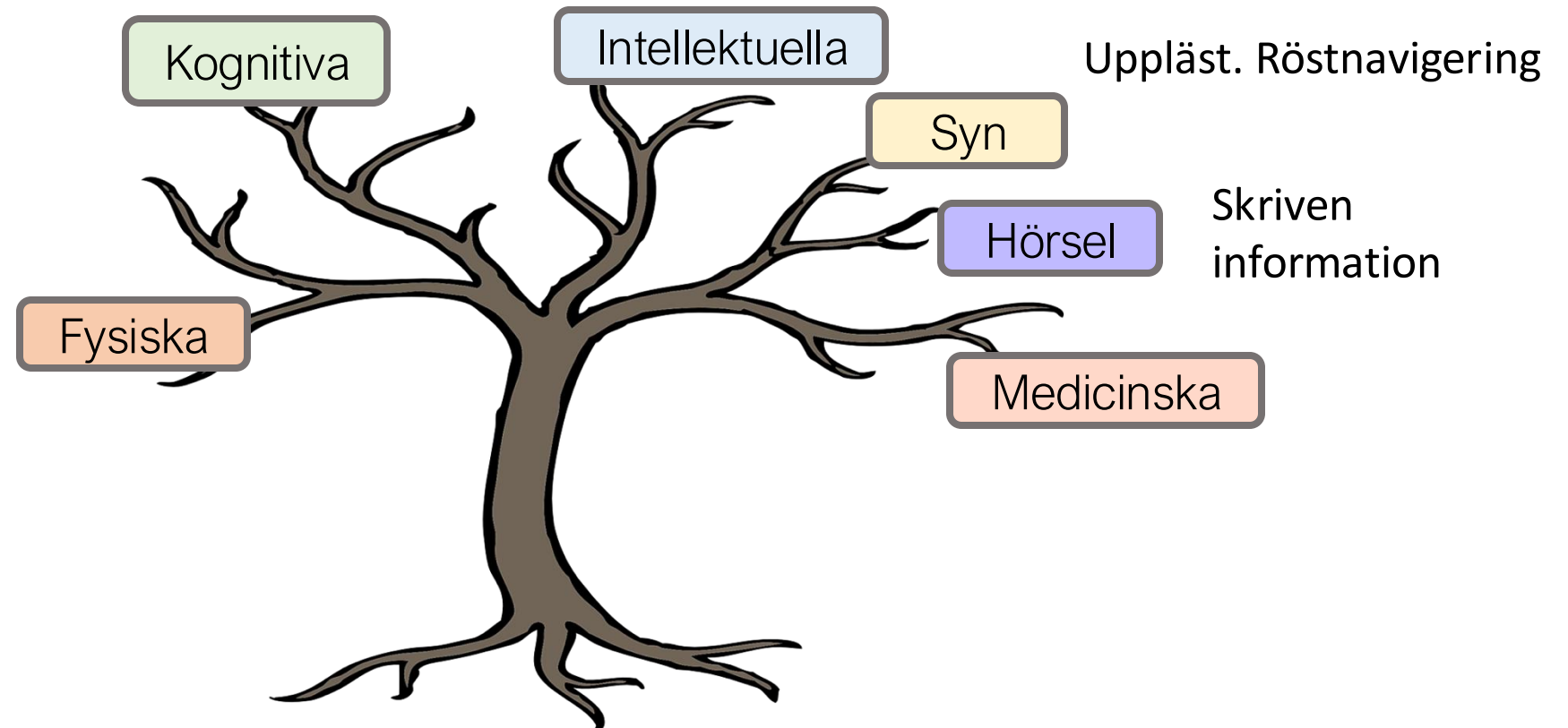
...upplever ofta vid en kris ...

- svårigheter att **hitta, förstå** och **följa** direktiv självständigt
- **beroende av andra** för att tillhandahålla och tolka information
- **känslomitta** – hjälparens personliga attityder färgar av sig
- **lägre följsamhet** bland de med svagare nätverk



Kommunikation i trädet - exempel

Enkla ord, korta meningar,
luftigt informationsinnehåll.
Tillgång till bildstöd.
Uppläst. Någon att fråga...



Hemsidor som fungerar
med teknisk styrning.
Anslag i rätt höjd

Komplexa kommunikationsbehov: Afasi

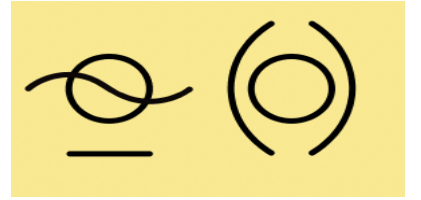
Svårighet

- Mycket heterogen grupp
- Läsförståelse, hörförståelse, uttrycksförmåga, ordförråd, grammatik, hjärntrötthet
- Ofta äldre – blandad teknisk nivå
- Svårt med självinsikt – tror att man förstått allt
- Varierande tillgång till stöd (privat och beviljat)

Lösning

- Lätthittat, lättläst och uppläst
- Med stödord och bildstöd för det viktigaste
- Någon att fråga
- *Allra helst info via afasinätverk/strokeförening när möjligt*

Komplexa kommunikationsbehov: Bliss

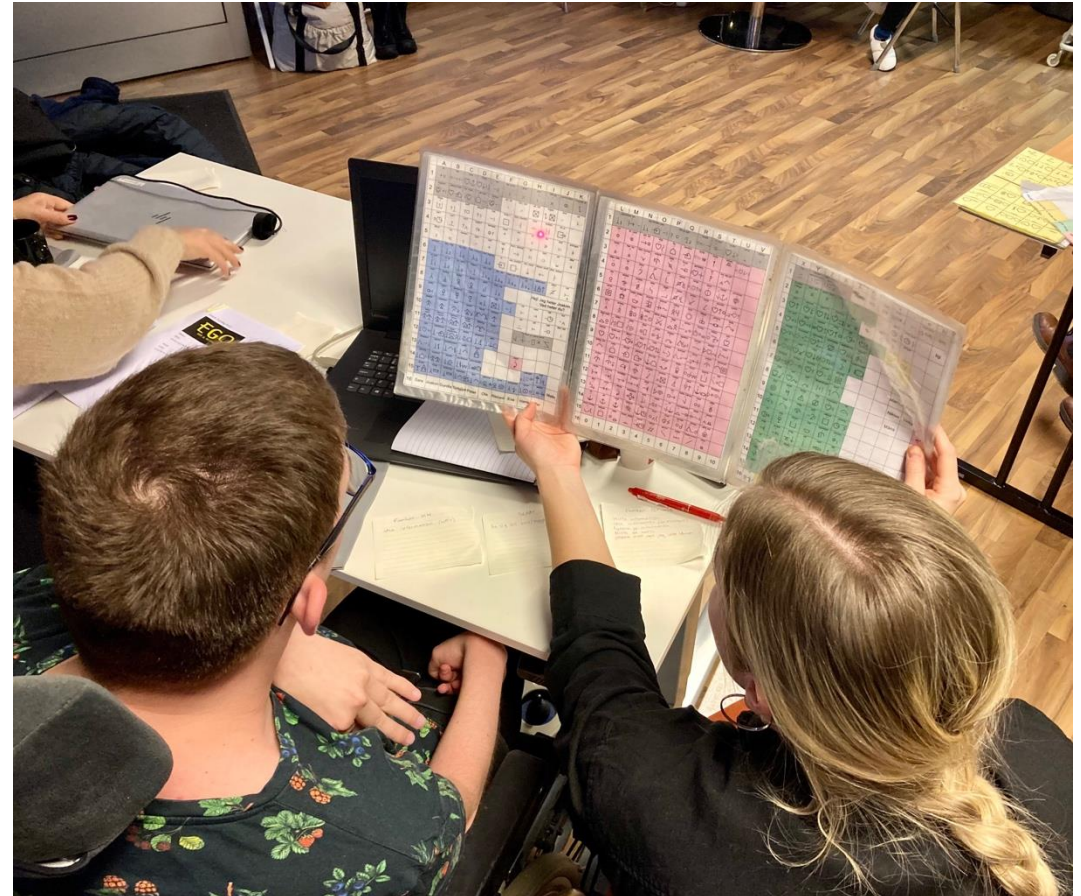


Svårighet

- Beroende av ögonstyrning
- Info skriven på Bliss eller uppläst
- Känsla av att alla uppmaningar vänder sig till alla utom dem.
- Risk för kognitiv påverkan – ork etc

Lösning

- Fysiskt tillgänglig websida
- Möjlighet till uppläsning – lagom kort
- Någon att fråga ”vad gäller mig?”



Brist på anpassad kommunikation

- Strider mot konventioner om rätten till anpassad kommunikation
 - FN (information som passar individen)
 - ASHA (fysiskt, kognitivt, socialt och språkligt tillgängligt)
 - EU-direktivet (främst krav på fysiskt tillgänglig information)
- Beroende av andra och deras tolkningar – viskleken
- Utebliven resurs – vi går miste om vad de hade kunnat bidra med



Exempel från verkligheten: Covid-19

- Bra: anpassning finns!
- Sämre: inget mer fanns. Behövde någon som visade informationen, visade att den var viktig, följde upp, kontrollerade förståelsen "vad ska du nu göra?" och svarade på frågor
- Oproportionerligt många med IF dog fast att de inte var extra känsliga!



⇒



Om du känner dig **lite** sjuk:
Stanna hemma från jobbet eller skolan.
Träffa inte andra människor innan du är frisk.



⇒



Om du känner dig **mycket** sjuk:
Ring till 1177 och fråga vad du ska göra.
Åk **inte** till sjukhuset eller vårdcentralen.



Det kommer ny information hela tiden.
Läs eller lyssna på nyheterna varje dag.



Träffa inte människor
i stora grupper.



Träffa inte
någon som är sjuk.



Ta inte med
händerna i ansiktet.

Exempel från verkligheten






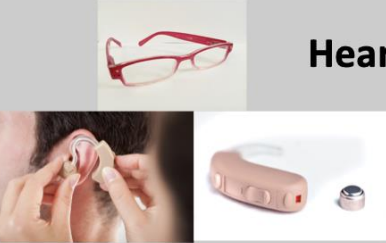



riskinformation för afatiker inför storm

Be prepared for a natural disaster:

1) Get a kit

2) Make a plan

3) Be informed

 <p>Plastic Bin OR Backpack</p> <input type="checkbox"/>	 <p>Water for 3+ days</p> <input type="checkbox"/>	 <p>Food for 3+ Days</p> <input type="checkbox"/>
<p>Radio, NOAA Weather Radio & Batteries</p>   <input type="checkbox"/>	<p>Cell Phone Charger & Batteries</p>   <input type="checkbox"/>	<p>Flashlight & Batteries</p>   <input type="checkbox"/>
<p>Whistle</p>  <input type="checkbox"/>	<p>Glasses, Hearing Aids & Batteries</p>   <input type="checkbox"/>	<p>Cash & Copies of Personal Documents</p>  <input type="checkbox"/>

Generella guidelines: Anpassad kriskommunikation

Hur presentera informationens innehåll:

- Korta meddelanden med korta meningar
- Använd vardagliga enkla ord som känns igen
- Saklig fakta, ej oklarheter som medför egen tolkning
- Upprepa inte saker
- Tala om VAD som hänt (och VARFÖR om möjligt)
- Tala om VAD man ska göra, och/eller inte göra
- Använd ej ord som medför hets och stress
- Tala om HUR och NÄR man får mer information
- Tala om vart man kan vända sig för stöd/hjälp



Generella guidelines: Anpassad kriskommunikation

Hur organisera informationen:

- Punktlister (eller numrering)
- Korta stycken med luft mellan
- Enkla typsnitt i lämplig storlek som är lätta att se och läsa
- Större text för att lyfta fram saker
- Använd ev. färg för att uppmärksamma (sparsamt, bara standardfärger)
- Använd ev. symboler för att förklara (vedertagna)
- Använder ev. enkla bilder för förtydligande
- Ren design - ta bort oväsentligheter som ej tillhör krismeddelandet (ex. loggor, annan information om kommunen, bilder)



FUNKAS nätverksträff 11 mars 2024 i Stockholm

Utformning av anpassad krisinformation

Anna-Lisa Osvalder & Elin Stark

Avd. Design & Human Factors
Chalmers tekniska högskola, Göteborg

Kontakt: alos@chalmers.se



CHALMERS



FURUBODA 