

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](mailto: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

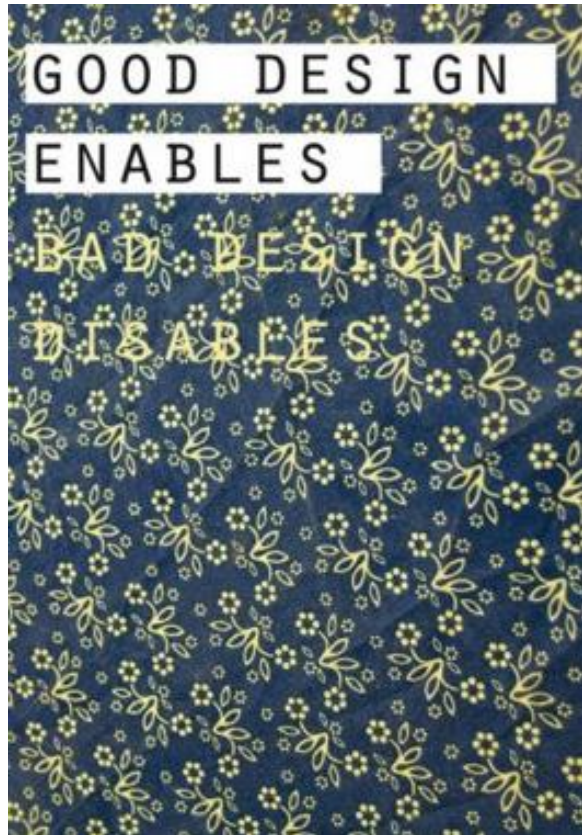
För att generera insikter och anpassa lösningar till så många människor som möjligt utgår forskningen från:

- **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



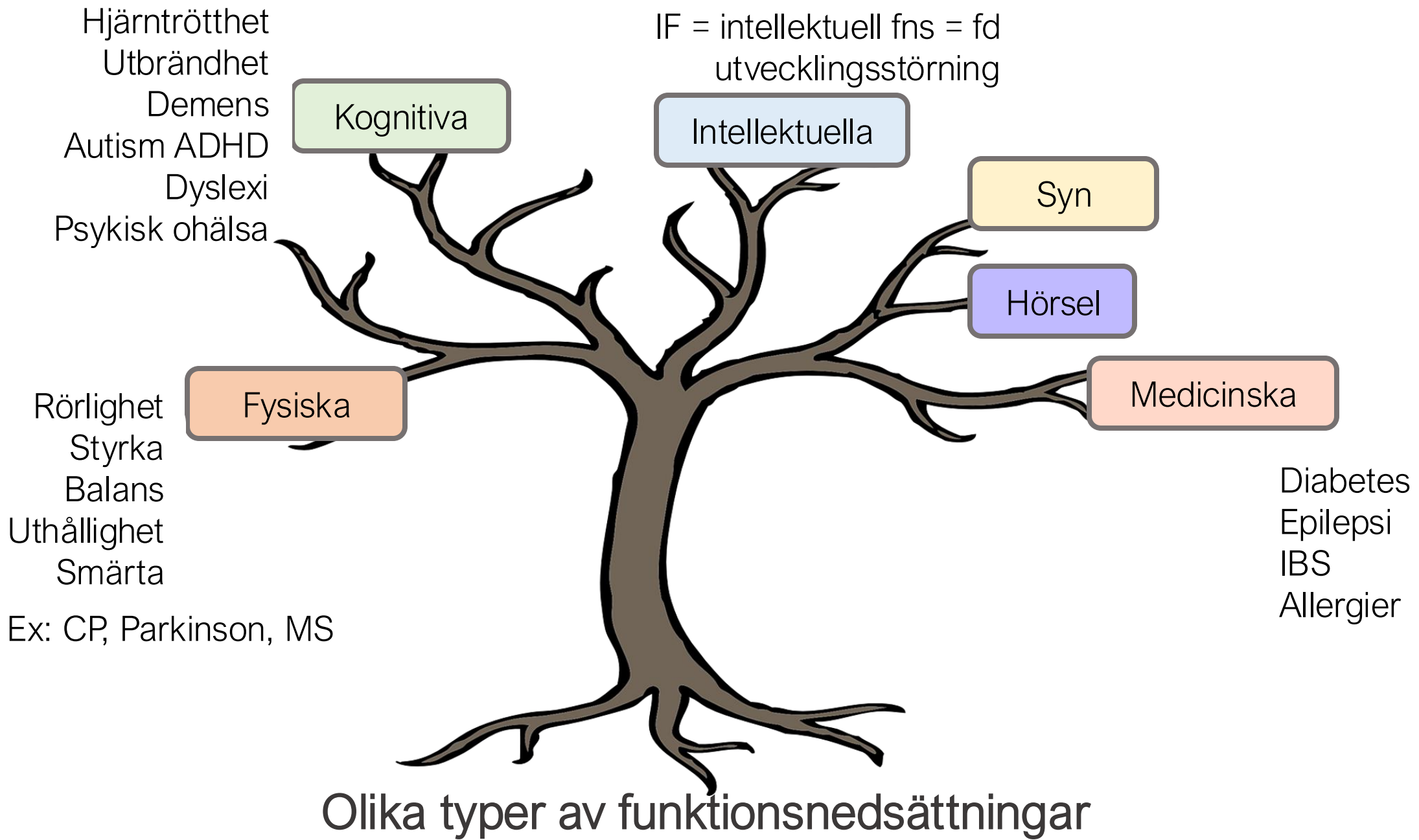
# Sju principer för universell design

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





Hjärntrötthet  
Utbrändhet  
Demens  
Autism ADHD  
Dyslexi  
Psykisk ohälsa

Kognitiva

IF = intellektuell fns = fd  
utvecklingsstörning

Intellektuella

Syn

Hörsel

Medicinska

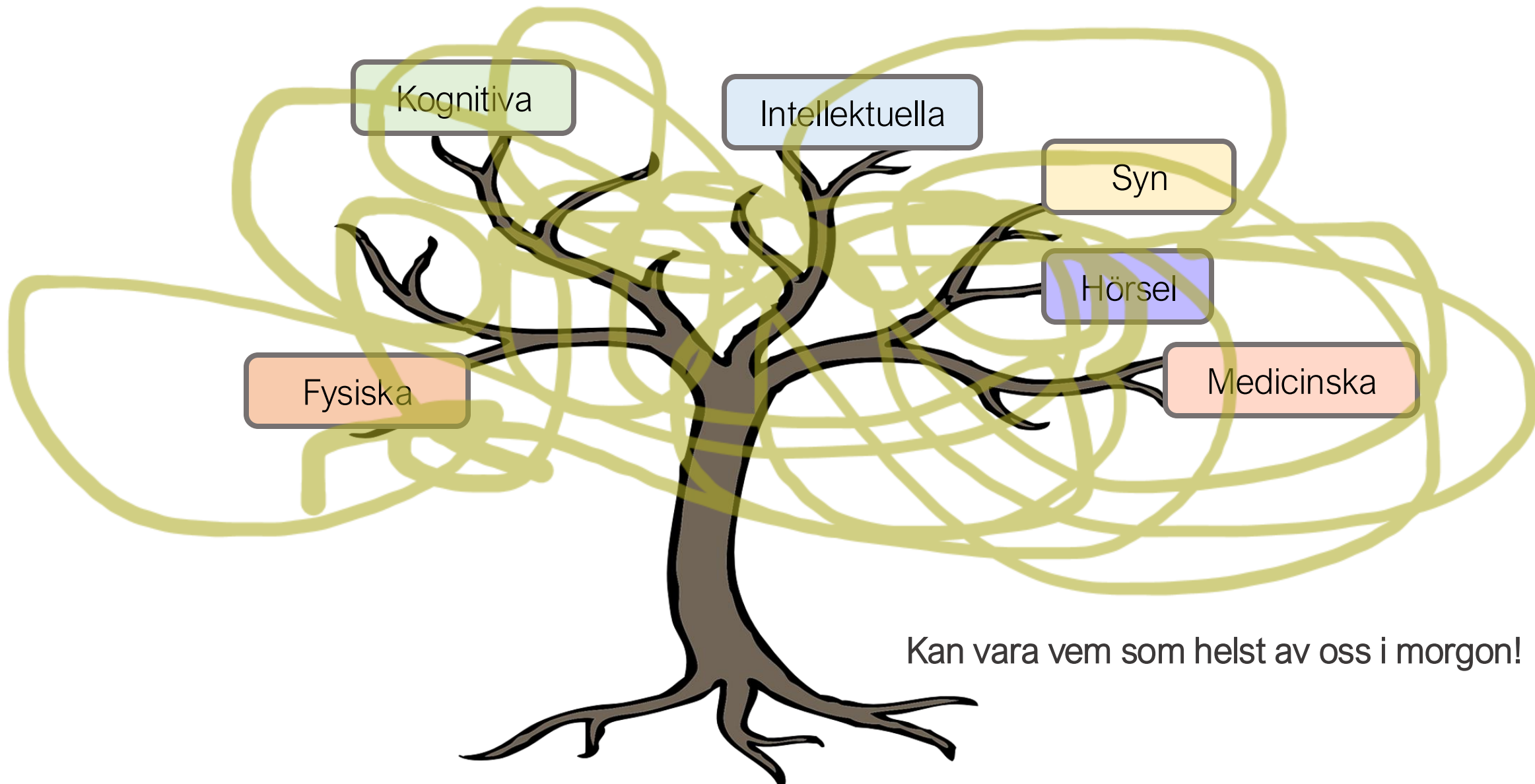
Rörlighet  
Styrka  
Balans  
Uthållighet  
Smärta  
Ex: CP, Parkinson, MS

Fysiska

Diabetes  
Epilepsi  
IBS  
Allergier

Olika typer av funktionsnedsättningar





Olika typer av funktionsnedsättningar

Kan vara vem som helst av oss i morgon!

# 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 ...*

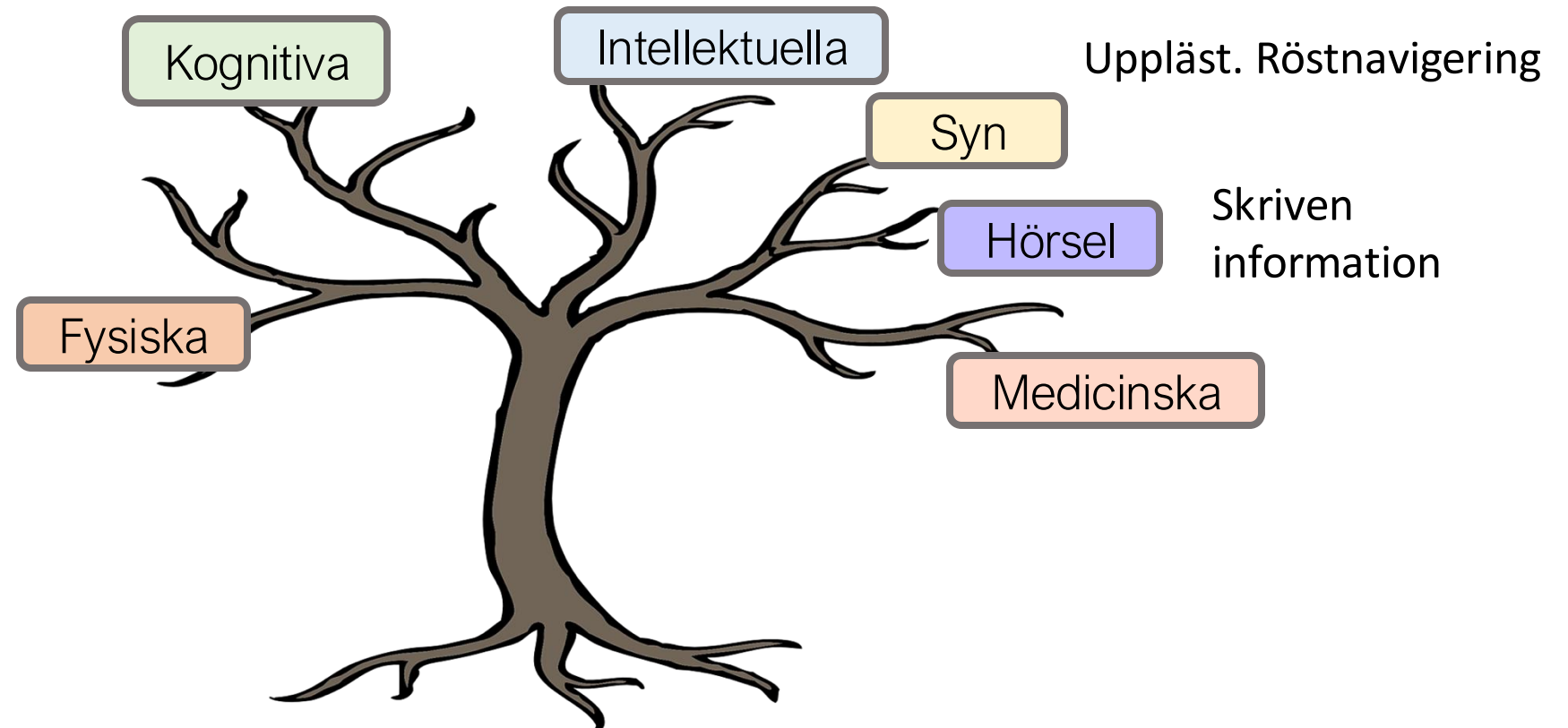
- svårigheter att **hitta, förstå** och **följa** direktiv självständigt
- **beroende av andra** för att tillhandahålla och tolka information
- **känslomitta** – hjälparens personliga attityder färgar av sig
- **lägre följsamhet** bland de med svagare nätverk



# 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

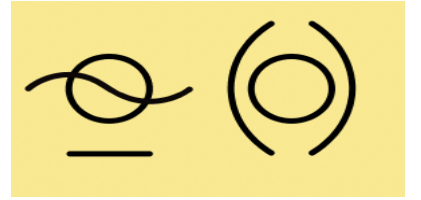
## Svårighet

- 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

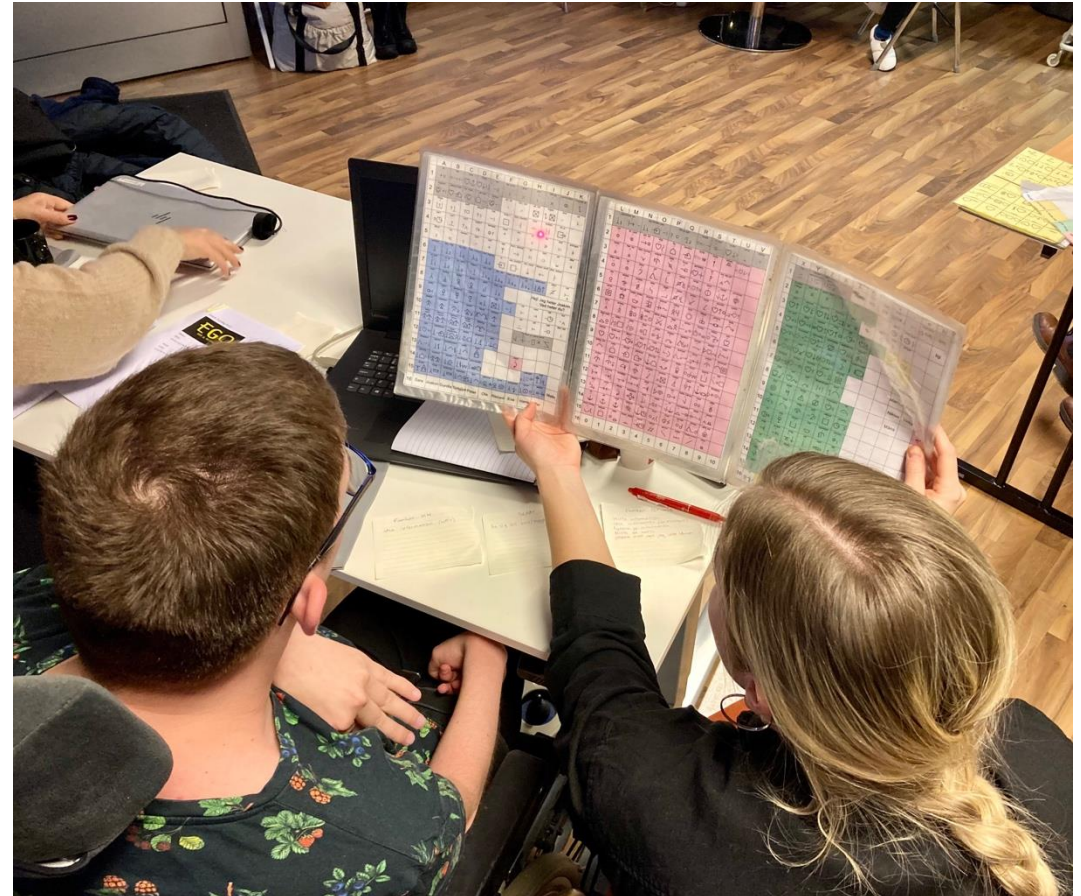


## Svårighet

- 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






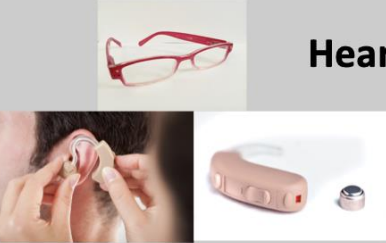
## riskinformation för afatiker inför storm

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 &amp; Batteries</p>  <input type="checkbox"/>	<p>Cell Phone Charger &amp; Batteries</p>  <input type="checkbox"/>	<p>Flashlight &amp; Batteries</p>  <input type="checkbox"/>
<p>Whistle</p>  <input type="checkbox"/>	<p>Glasses, Hearing Aids &amp; Batteries</p>  <input type="checkbox"/>	<p>Cash &amp; 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:

- Punktlistor (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](mailto:alos@chalmers.se)



**CHALMERS**



**FURUBODA** 