

Afreportering

Vi oplever disse år en omfattende forøgelse af stemmestyrede digitale systemer. Dette gælder både digitale assistenter i det private samt offentlige interaktioner med digitale systemer, som tilgås via stemmen. Det kommer unægteligt til at påvirke os alle i vores digitale interaktioner, hvilket derfor også indbefatter en brugergruppe, som ifølge mange forskere er meget oversete: de ældre. Vi undrede os derfor over, om denne nye måde at interagere på muligvis kunne skabe problemer for en ældre brugergruppe. Vi undersøgte derfor ud fra følgende problemformulering:

How do retired people under the age of 80 experience and interact with the IPA Google Home and how can these attitudes and approaches be utilized to prepare the user group for voice-enabled interaction with digital systems?

Via semistrukturerede interviews samt en interaktiv fokusgruppe fandt vi frem til forskellige ting, som karakteriserer ældres brug af stemmestyrede digitale assistenter. Bl.a. at ældre ikke så teknologiforskrækkede, som man skulle tro, men at de i store træk ikke ser nogen værdi i en Google Home for dem, som tingene er nu. Vi forsøgte herefter at omdanne disse insights til design, som kan forberede brugergruppen på interaktioner med stemmestyret teknologi. Dette udmundede i en interaktiv hjælpende hjemmeside, som kan introducere stemmestyret til en ældre målgruppe og assistere i vejen til at blive bekendt med måden at interagere på. Da vi testede konceptet, blev det klart, at de ældre havde det, som de sagde, "fint" med design, opbygning og interface. Men de kunne overordnet ikke se meningen med hjemmesiden eller genkende den rolle, den skulle have i deres liv. Dette fik os til at diskutere den måde, vi har sat problemet på. Selvom vi mener, at de insights, vi har fået omkring ældre i forbindelse med stemmestyret teknologi, er værdifulde, og at designprincipperne kan være anvendelige i lignende kontekster, mener vi, at stemmestyret skal være mere implementeret i samfundet, inden at et koncept, som skal hjælpe med at blive bekendt med interaktionen, bliver relevant.