

Hur kan digital exkludering förhindras för äldre vuxna inom underhållningssystemen på flygplan?

Samtidigt som genomsnittsåldern för världens befolkning ökar, fortsätter digitaliseringen i rasande takt. Digitaliseringen bidrar till väldigt mycket positivt i människors liv, men tenderar att utelämna vissa slutanvändare om inte deras aspekter tas med i designprocessen tidigt.

I detta arbete användes en användarcentrerad process och forskningsmetoder för att inkludera målgruppen *äldre vuxna* i designprocessen av In-Flight Entertainment System (IFE system). Resultaten från respektive steg i processen används i nästkommande steg vilket till slut ledde fram till förslag på hur man kan anpassa ett IFE system för att äldre vuxna ska kunna gynnas av systemet på samma sätt som andra passagerare gör. Med åldern är det inte ovanligt att den kognitiva förmågan försämras vilket påverkar enkelheten att lära sig nya saker och bearbeta ny information. Detta är även någonting som stress tenderar att bidra med vilket enkelt kan uppstå på flygplan för en flygrädd person. Därför, genom att utföra lämpliga metoder som sätter de äldre vuxna i fokus, siktar arbetet mot att skapa en grund till ett fortsatt arbete inom inkludering av de äldre vuxna i designprocessen av IFE system.



<https://www.lufthansa.com/ao/en/entertainment-on-board>

Initialt söktes förståelse för hur de äldre vuxna upplever systemen idag vilket undersöktes genom att först testa ett befintligt IFE system tillsammans med äldre vuxna. Från detta förstods det att minnet inte bör påverka användarens upplevelse av systemet, att det ska vara enkelt att navigera sig i samt att det är viktigt med nödvändigt stöd inom systemet genomgående. Detta blev tydligt när användarna visade sig ha svårigheter med att hitta tillbaka till en sida de varit på innan. Under testerna framkom det även att skrolla för att få fram mer information inte var en intuitiv tanke för alla. Senare under processen testades de första genererade koncepten, baserade på vad som hittats under de första undersökningarna, via en *kvalitativ och komparativ användbarhetstestning*. Här var insikterna att systemet måste vara tydligt och intuitivt, att inte ha för mycket information på en sida, samt erbjuda aktuell hjälp vid behov.

Förslag på lösningar på problemområdena visualiseras i en slutprototyp som representerar en breddning av det första testade IFE systemet. Bland annat är det att ha en navigeringsheader längst upp på sidan som informerar vart i systemet användaren befinner sig och tillhandahåller viktiga funktioner som inställning och meny. Förslag är också att ha färre lager i systemet för att användaren inte ska behöva gå djupt samt att placera den viktigaste informationen längst upp då de äldre vuxna tenderar att läsa uppifrån och ned. Slutligen är ett förslag att erbjuda hjälp i form av en sidanpassad guide för att inte överflödiga information ska behöva tas in.

I den breddade slutprototypen tillämpades även WCAG 2.1 AA. Många av de 13 riktlinjer som WCAG innehåller, angående tillgänglighet på plattformar online, validerades vara viktiga. Detta arbete rekommenderar även att ett tillägg, alternativt en omformulering på befintlig riktlinje, bör göras för att även adressera vikten av mängden innehåll på en sida inte ska bidra med stress. Det största rådet för framtida utveckling är insikten av hur viktigt det är att inkludera alla slutanvändare i designprocessen för att höja användarupplevelsen.