

Chapter 4. Skills for Test Moderators.



Chapter 4. Skills for Test Moderators.

Test Moderator = Testledare (TL)

Har ansvaret för omhändertagandet och interaktionen med försökspersonerna.

Har även ofta det slutgiltiga ansvaret för testets alla förberedelser och dess genomförande.

Vem är lämplig som testledare?

Man bör helst inte vara för starkt knuten till produktens design och utveckling. Omedvetet kan man förlora objektiviteten.

Tänkbara kandidater:

- Specialist inom Human Factors eller Usability
- Marknadsföringsspecialist.
- Teknisk kommunikatör.
- Roterande ansvar inom företaget.
- Extern konsult.

Hur får TL ut det mesta från försökspersonerna?

Tänk igenom utformningen av test-sessionerna:

- "Sitta bredvid" kontra "observera på håll" (mer i kap.6)
- "Tänka högt" tekniken, eller "Retrospektiv genomgång" ?

Ge försökspersonen (FP) tid att jobba sig igenom problem:

När frustration uppstår, så är den instinktiva känslan att man ska hjälpa. Men, frustrationen är en indikator på en brist hos produkten. Ingriper man för tidigt så missar man ett tillfälle att lära sig mer. Hur FP agerar i detta läge kan avslöja mycket.

Ge FP rätt sorts uppmuntran:

Man kan ibland behöva uppmuntra en resignerad FP att fortsätta. Kan vara värdefullt att visa en sådan sekvens för ett designteam som annars är svåra att övertyga om nödvändiga förändringar.

Bör uttryckas allmänt, och utan att ge några ledtrådar. Typ: "Detta är svårt, men försök lite till".

Typiska fallgropar som en TL bör tänka på och undvika

- Att uppträda ledande. Mer eller mindre omedvetet så kan man förmedla ledtrådar. En FP i denna situation är mottaglig för de mest sublima intryck.
- Att bli för upptagen med protokollföring, tidtagning, inspelning, etc. Riskerar att missa mycket.
- Att alltid besvara alla frågor. FP tenderar att fråga mer och jobba mindre självständigt ju mer TL svarar på frågor.
- Att bemöta FP på ett nedlåtande eller respektlöst sätt. FP gör alltid en värdefull insats!
- Att dra förhastade slutsatser. Farligt om hälften av testerna återstår. Man kan omedvetet påverka resterande FP.