

Chapter 10. Debriefing

Debriefing beskriver olika sätt att fråga ut, och diskutera olika saker som inträffade under testet. Ibland kan en debriefing ta lika lång tid som själva testet.

Varför göra debriefing?

Detta kan vara ett av de viktigaste momenten.

En chans att få klarhet i saker som hänt under sessionen.

Här kan man direkt få reda på **varför** en FP agerade på ett visst sätt, t.ex. motiv, tankegång, tveksamheter (...till skillnad från observationerna som mer redogör för **vad** en FP gör).

Generella råd vid utfrågning

- Gör inte FP defensiv om sin prestation. Behandla FP med respekt, och undvik en ton av överlägsenhet eller klander.
- Förhåll dig neutral till svaren/åsikterna som FP ger. En FP kan vara väldigt receptiv för inställningen hos utfrågaren, och kan ibland svara så som han tror gör utfrågaren nöjd.

Var ska debriefingen hållas?

Låt typen av debriefing styra (t.ex. om den ska spelas in eller inte).

Oftast enklast att stanna kvar i testrummet, speciellt om flera observatörer ska lyssna.

Allmänna råd:

1. Börja gärna utfrågningen med ett allmänt "vad tyckte du om denna produkt?". Släpper fram FP's spontana tankar.
2. Gå efterhand över till specifika detaljer. Följ upp händelser som observerats under testet. T.ex. där ni noterat något i protokollet, eller tillfällen då FP körde fast.
3. Vid behov, följ upp de svar i enkäterna som kan vara intressanta att få vidareutvecklade.
4. Försök hålla fokus på identifiering av problem. Oftast inte fruktbart att diskutera hur man borde lösa dem.
5. Vid behov, upprätthåll kontakt-info så att man kan ställa ytterliggare frågor vid ett senare tillfälle.

Avancerade debriefing-metoder

I sin enkla form hålls en debriefing kortfattat med muntliga och/eller skriftliga frågor.

Men ibland vill man praktisera lite mera avancerade metoder:

- "Replay the test".
- Inspelad intervju.
- Jämföra alternativa prototyp-lösningar.
- "What did you remember".
- "Devil's Advocate".

”Replay the test”

Kan även benämnas retrospektiv intervju.

Man kan antingen muntligt gå igenom vad som hände under testet steg-för-steg, eller tillsammans med FP titta på en videoinspelning. Fördelen med tekniken är att FP kan ha lättare att minnas detaljer och tankegångar. Denna teknik tar mycket tid men kan ge mycket.

Inspelad intervju

Audio- eller video-inspela intervjun.
Kan vara bra att slippa anteckna under debriefingen.

Jämföra alternativa prototyp-lösningar

Som nämndes tidigare: oftast inte meningsfullt att fråga om FP har egna lösningsförslag.

Bättre då att presentera ett antal olika alternativa prototyper som man kan diskutera kring.

“What did you remember”

Om har man uppmärksammat och förstått en funktion, så kan man också minnas och återberätta vissa detaljer. Man testar vad FP minns, t.ex. genom att täcka för vissa delar och fråga om vad som fanns där.

”Devil’s Advocate”

En ”stress-test” av FP’s åsikter.

I situationer då man vill veta vad FP *verkligen* tycker.

T.ex. om man misstänker att FP svarar enligt en förväntad norm, eller inte vågar kritisera produkten.

Utfrågaren kan spela förvånad, eller ge intryck av att alla andra har haft en motsatt åsikt.

Om FP svarar positivt kan man till exempel hävda att ”alla andra” har sagt negativa omdömen: ”Du är den enda som tyckt att det var enkelt”. Detta kan eventuellt få FP att släppa på artigheten, och ge konstruktiv kritik. Om man däremot håller fast vid sin åsikt kan man förmoda att den är välgrundad.

OBS: Man ska vara försiktig med denna teknik (snudd på oetisk), undvik t.ex. på barn.