

Chapter 9.

Conduct the Test Sessions.

Beroende på testets utformning finns det varierande grad av risk att man misstolkar vad som egentligen händer i en viss situation, eller att man ofrivilligt påverkar ett händelseförlopp.

Testledarens agerande.

- Sträva efter opartiskhet. Beskriv produkter neutralt.
- Var medveten om din rösts och kroppsspråks inverkan.
- Varje FP är en unik individ (undvik löpande band).
- Om FP har problem, "rädda" dem inte för tidigt.
- Var säker på att FP verkligen anser sig vara klar med uppgiften innan du griper in.
- Använd t.ex. humor för att minska stress, och få dem att distansera sig från ett prestationstänkande.

Think Aloud tekniken

När så är lämpligt, använd Think aloud.

Dvs FP uppmanas berätta högt om sina handlingar och intentioner.

Ger mycket information som kan vara svår att fråga ut om i debriefingen.

Nackdelen kan vara att vissa upplever det distraherande och försvårar uppgiften. Det kan också påverka uppmärksamheten, dvs att man lägger märke till detaljer man kanske missat om det gått snabbare. Om det tar mycket emot för en FP, tvinga dem inte.

När ska man intervensera?

Varje gång man hjälper FP så påverkar man testet och resultatet. Men TL kan trots allt vara tvungen att gripa in och hjälpa när:

- FP är helt vilse, och osannolikt att han kommer rätt igen.
- En handling som FP ryggat för, och kanske behöver en liten push framåt.
- FP är extremt frustrerad och på väg att ge upp.
- Produkten är ofullständig och TL måste visa hur den färdiga produkten skulle sett ut.
- Det inträffar en krasch, eller något annat oförutsett.

Probing tekniken

Probing är när TL ställer en fråga under tiden PF löser en uppgift. Man bör dock vara försiktig med det här. Det kan mycket lätt bli att man ger ledtrådar, eller att FP tappas fokus.

- Visa inte förvåning eller kritik som gör FP på defensiven.
- Fokusera på det som FP förväntade sig skulle hända.
- Hjälプ FP att uttrycka sig, men ge inte ledtrådar.
- Ibland kan en indirekt fråga vara lämpligast, typ "Vad vill du göra i detta läget?", istället för "Varför letar du i arkiv-menyn?".
- Försök begränsa utfrågandet i tid.
- Försök att sätta dig in i FP's strategi och agerande för att lösa uppgiften.
- Proba bara det som är relevant i detta ögonblick. Distrahera inte FP med en massa andra frågor.
- I detta läge, undvik resonemang om hur produkten borde fixas.