

# Chapter 8.

## Prepare Test Materials.

Det kan behövas en mängd material som behöver vara genomtänkt och nerskrivet, till exempel manuskript, eller juridiska dokument. Det är viktigt att man haft god framförhållning med detta material, så att man undviker att skriva ner något i sista minuten.

# Exempel på material att förbereda inför testet:

- Background Questionnaire
- Guidelines for Observers
- Orientation Script
- Nondisclosure Agreement & Informed Consent
- Pre-test Questions
- Pre-requisite Training Materials
- Task Scenarios
- Data Collection Tools
- Post-test Questions

Obs: det är inte alltid alla dessa dokument behövs. Ibland också lämpligt att kombinera dem.

# Guidelines for Observers.

Om man bjuder in utomstående som observatörer så kan det behövas lite information och förhållningsregler.

Exempelvis:

- Att inte gå in och ut när sessionen pågår
- Stänga av mobilen
- Inte skratta
- Om och när man får ställa frågor till FP
- Att respektera FP's anonymitet

# Orientation Script

Detta manuskript är till för att ge FP en orientering om testet, t.ex. vilken produkt som ska testas, vilka moment som ingår, hur lång tid det kommer att ta, etc. Man kan läsa upp det t.ex. innan man sätter igång, eller tidigare i väntrummet.

- Uppträd vänligt men professionellt (var inte familjär)
- Begränsa omfattningen (1-2 sidor, bör inte ta mer än 3-5 minuter)
- Var inställd på att läsa upp ord-för-ord, undvik improvisering.

## Exempel på innehåll:

- Uttryck tacksamhet till att de ställer upp.
- Presentera dig själv och ev. andra som FP träffar på.
- Beskriv produkten/produkterna så långt det är lämpligt. Understryk för FP att det är **produkten som testas**. Avslöja aldrig din egen relation till produkten/produkterna (t.ex. om du har varit med och utvecklat den).
- Beskriv kortfattat vad som ska hända under sessionen. Gör det klart att du kommer att observera och föra anteckningar. Informera om det spelas in, och om det är observatörer bakom spegelglaset.
- Undvik att vara optimistisk, typ "det här kommer du att klara av lätt" eller: "de flesta klarar det på 5 minuter".
- Om de ska "tänka högt", demonstrera gärna hur det går till.
- Nämn att de gärna får ställa frågor, men förklara att du inte alltid kommer att besvara dem.
- Påpeka att de närsomhelst har rätt att avbryta sessionen.

# Informed Consent

Informed Consent (Informerat samtycke): Allmänt medgivande att man blivit informerad om syfte och genomförande, och att man ger sitt samtycke att medverka.

Recording consent: Samtycke till inspelning. Man bör ha informerat om hur materialet ska användas, vem som tittar på det, om det förstörs senare, etc. Ibland kan det räcka med en muntlig medgivelse.

# Exempel på ett enkelt Informerat samtycke:

Jag samtycker till att frivilligt medverka i en användarstudie av produkten/produkterna...

Jag tillåter att sessionen videoinspelas, och att inspelat material endast kommer att användas internt inom gruppen/kursen/företaget.

Jag är informerad om att mina personuppgifter och mina resultat behandlas konfidentiellt, och presenteras anonymiserat.

Jag är medveten om att jag när som helst kan avbryta sessionen.

Lund den ....

Namnteckning/namnförtydligande

# Non-disclosure Agreement (NDA)

NDA (sekretessförbindelse): Större företag brukar ha färdigutformade NDA-formulär. Behövs inte alltid, beror på företagets policy och hur känslig informationen är. FP blir juridiskt bunden att inte avslöja något från testet.



# Background Questionnaire.

Delas ut vid rekrytering eller i början av sessionen.

- Kan vara del i urvalsprocessen (screening).
- Relevanta bakgrundsuppgifter om FP.
- Utformas helst så att frågorna är frågorna både är effektiva att besvara, och att sammanställa.

# Pre-test Questions.

Här är det mer produktspecifika frågor som man vill ställa innan man påbörjar testuppgifterna, t.ex.:

1. Förstahandsintryck, t.ex. Ser produkten ut att vara lätt att använda? Ser den attraktiv ut?
2. Attityder/preferenser, t.ex. vilka tidigare erfarenheter har FP med denna typ av produkt? Har FP åsikter om vissa märken?
3. Kartläggning av förkunskapsnivån av produkten.

# Pre-requisite Training Materials.

Ibland kan det behövas träningsmaterial, så att samtliga FP når en förutbestämd kunskapsnivå innan testet påbörjas.

Exempel på situationer:

- Man vill försäkra sig om att samtliga FP har vissa förkunskaper innan man utför en viss uppgift.
- Testet kommer att fokusera på avancerade funktioner hos en produkt.
- Man vill kartlägga hur användare "lär sig" vissa funktioner.

# Task Scenarios.

Punkterna i uppgiftslistan (task-list), ska förpackas och uttryckas så att FP kan förstå situationen och vad hen ska göra.

I ett scenario bör det framgå:

- En beskrivning av situation och sammanhang
- Ett tydligt mål som FP kan förstå.
- Konkreta detaljer och namn, ej generaliseringar.

# Råd för bra scenarier:

1. Realistiska, konkreta detaljer som ger motivation att lösa uppgiften.
2. Sekvens som motsvarar en naturlig arbetsgång.
3. Matcha scenarierna mot FP's förmodade erfarenheter.
4. Var noga med ordval, undvik tekniktermer och ord som kan ge ofrivilliga ledtrådar.
5. Ge inte för mycket steg-för-steg instruktioner, ge ett hellre ett slutmål.

Man kan antingen läsa upp scenarierna, eller låta FP läsa själv.

Pilot-test behövs för att kolla upp att scenarierna är formulerade så att FP vet precis vad han ska göra.

# Exempel på scenario:

Du jobbar på Sweco och ska ta dig till kontoret i Malmö, men du missade precis tåget. Du behöver SMS'a din kollega Karin att du blir 20 minuter sen. Du har inte hennes nummer i huvudet.

# Data Collection Tools.

Protokoll/checklista över data som ska insamlas under testet eller från video-inspelningar.

1. Gå igenom problemställningarna. Bör ju vara utgångspunkten för vilka data som ska samlas in.
2. Bestäm vilken typ av data som är lämpligast i det enskilda fallet (prestation vs. preferens, och kvantitativ vs. kvalitativ).
3. Bestäm exakt hur, när och av vem varje storhet ska samlas in.

# Performance data

Detta är observationer hur FP presterar, t.ex

Kvantitativa:

- Andel korrekt utförda uppgifter
- Tid att fullfölja en viss uppgift
- Tid ägnad åt manuelläsning
- Hur ofta inträffar en viss felhandling?

Kvalitativa:

- Varför uppkommer en viss felhandling?
- Hur agerar användaren efter en viss händelse?



# Insamling av performance data – hur, när, och av vem?

- Manuell observation. Förbered protokoll och eventuellt hur ni kodar händelser. OBS: Skilj ut det som ni tror ni hinner registrera IRL och det som hellre analyseras från video (ibland gör man 2 separata protokoll).
- Automatiserad loggning, t.ex. registrering av tangentnedtryckningar, events, internet-trafik, etc.
- Biometri (puls, blodtryck, hudkonduktans, ögonrörelser, etc.)

# Post-test Questions.

Fångar upp intryck och åsikter som FP har direkt efter testet. Detta är ett viktigt komplement till observationer och loggad data.

Till skillnad från pre-test enkäten, kan man här specifikt fråga om hur just den testade produkten upplevdes. Dessutom kan det ibland vara intressant att spåra förändringar i åsikter jämfört med hur de svarade innan testet.

Några exempel på öppna frågor:

- Hur strukturerad upplevdes förstasidan?
- Var det enkelt att genomföra en sökning?
- Var det någon term som var obegriplig?
- Gav manualen någon hjälp?

# Frågekonstruktioner.

Vanliga frågekonstruktioner i enkäter:

- Likert-skala
- Semantisk differential
- Gradering (rating scale)
- Öppen rad
- Check-box (single- /multiple choice)
- Branching