

10 PRZYKAZAŃ MODERATORA TESTÓW



1. Nie będziesz pozwalał kierować sobą.

Moderator powinien stwarzać wrażenie spokojnego, pewnego siebie profesjonalisty, który wie, co robi. Z jednej strony użytkownik musi mieć do niego zaufanie i żywić względem niego pozytywne odczucia, z drugiej powinien szanować jego rolę lidera w tej sytuacji.

2. Nie będziesz przerywał użytkownikowi nadaremno.

Doświadczony moderator to taki, który wie kiedy przerwać, a kiedy siedzieć cicho. Należy zachęcić respondentów do rozmowy, jednak to użytkownik ma mówić, nie moderator.

3. Pamiętaj, abyś aktywnie słuchał.

Choć moderator przez większość spotkania milczy, to nie oznacza to, iż może przenieść się myślami na wyspę Bali. Trzeba stale pokazywać użytkownikowi duże zainteresowanie i skupienie na tym, co właśnie wykonuje. Dzięki temu tworzy się przyjazna atmosfera, a respondent chętniej wyraża swoje opinie.

4. Dbaj o komfort użytkowników swoich.

Test jest sytuacją stresową dla respondenta, a zestresowany użytkownik nie tylko będzie miał problemy z rozwiązywaniem zadań, ale także opory przed wyrażaniem swoich myśli. Dlatego trzeba dbać o przyjazną, prawie koleżeńską atmosferę spotkania.

5. Nie broń się.

Trudno jest prowadzić testy projektu, który się samemu stworzyło, jednak nie jest to niemożliwe. Moderator musi jednak pamiętać, że każda, nawet bardzo negatywna uwaga respondenta, jest bardzo korzystna dla dalszego rozwoju produktu. Dlatego nie należy bronić projektu.

6. Nie odpowiadaj.

Zawsze zdarzają się sytuacje, w których użytkownik zwraca się z pytaniem do moderatora: czy właściwie rozumie aplikację, gdzie ma znaleźć daną opcję, co oznacza dany termin itp. Rolą moderatora NIE jest odpowiadanie na te pytania, ale poznanie przypuszczeń respondenta.

7. Nie podpowiadaj.

Czasem użytkownik ma problemy w sytuacji, która moderatorowi wydaje się bardzo prosta – instynktownie chce pomóc respondentowi. Innym razem wydaje mu się, że doskonale rozumie intencje uczestnika badań i dokańcza jego zdania. W takich sytuacjach moderator musi w szczególności pamiętać, żeby pozostać neutralnym i nie sugerować rozwiązania.

8. Nie mów „badany” użytkownikowi swemu.

Uczestnicy badań nie są przedmiotem badania, są „ekspertami”. To nie ich umiejętności i zdolności są oceniane, tylko to oni oceniają projekt. Moderator musi mieć pewność, że taki komunikat dotrze do respondenta.

9. Nie oceniasz poprawności użytkownika swego.

Moderator musi zachować neutralność, niezależnie od tego, czy użytkownik robi zadania poprawnie, czy nie. Nie wolno mu dać jakichkolwiek wskazówek, werbalnie czy nie, którymi respondent mógłby się sugerować wykonując zadania.

10. Ani wypowiedzi, która jego jest.

Podobnie moderator musi uważać przy odpowiadaniu na opinie i wypowiedzi respondentów. Nie powinien sugerować, które zachowania użytkownika są pożądane.