



TÆNKE-HØJT-TEST

Til understøttelse af denne vejledning kan det tilhørende værktøj findes som skabelon og case på Digitale-forretningsmodeller.dk

Praktisk information

Forud for en test skal I beslutte, hvilken løsning I ønsker at teste, samt med hvilken potentiel kunde eller bruger som testperson. Tid og sted for Tænke-Højt-Testen fastlægges. Det valgte teststed skal gerne afspejle et miljø, der minder om det, hvor løsningen senere vil skulle bruges, så testen bliver så virkelighedstro som muligt. Alle de ting, som testpersonen skal bruge under testen, forberedes, og ligeledes arrangeres udstyr til at optage testen med. Det kan være i form af videooptagelse af rummet, hvor testen foregår, eller optagelser af et skærbillede hvis løsningen er digital.

Vejledning trin-for-trin

1. Testscenariet beskrives via en række opgaver eller spørgsmål, som kan stilles til testpersonen (kunden/brugeren). Disse opgaver eller spørgsmål skal afspejle den tænkte brugersituation, nedbrudt i små handlinger. Eksempelvis:
 - *Tag vandkanden op, vand blomsten, stil kanden.*
 - *Log på kundeportalen med oplysningerne på skærmen, find din profilinformation, bestil en reservedel, tjek om den er bekræftet på lager.*
2. Dernæst er det tid til den faktiske test, hvor kunden bliver inviteret ind og bedes om at opføre sig som i en naturlig brugssituation. Her er det vigtigt, at man som ansvarlig for testen har hænderne frie til at lave notater undervejs.
3. Testansvarlig kan nu stille testpersonen den første opgave "Tag vandkanden". Imens testpersonen foretager handlingen, tager testansvarlige noter, hvis der er tegn på udfordringer fx hvis testpersonen ikke ser ud til at kunne få øje på vandkanden, at vandkanden bliver løftet på en anden måde, end den var tiltænkt, hvis testpersonen er ved at tabe vandkanden eller lignende.
4. På samme måde stilles de efterfølgende opgaver, indtil hele testscenariet er gået igennem.
5. Umiddelbart herefter sætter testansvarlig og testpersonen sig sammen for at se optagelsen.



6. Testpersonen bliver nu bedt om at 'tænke-højt' og forklare:

- hvad han/hun tænkte i situationen,
- hvad der undrede,
- hvad der drillede,
- hvordan ting blev oplevet overordnet.

7. Testansvarlig tager noter under hele forklaringen (lyden af denne forklaring kan ligeledes optages) og kan her via sine noter sikre sig, at der bliver redegjort for alt, der i testen så ud til at udfordre, undre eller begejstre testpersonen. Hermed er al viden fra testen med kunden blevet dokumenteret.

I kan nu bruge disse indsigter til en ny iteration af designet af vandkanden.