

# Je wilt dat het goed komt

## Usability testen als patiënt

**Sinds Patrick zelf met hartklachten te maken heeft, kijkt hij anders naar wat er om hem heen gebeurt in behandelkamers van een ziekenhuis. De hartproblemen zorgden ervoor dat zijn leven in één klap op zijn kop stond. Na een zware periode is hij gelukkig weer aan het herstellen en werkt hij met veel plezier aan een systeem waarmee regionale anesthesie nauwkeuriger kan worden gepositioneerd. Dit product helpt een anesthesist gerichter te verdoven, wat gunstiger is voor de gezondheid van patiënten. Met minder zware verdovingen herstellen patiënten sneller.**

Een passie voor kwaliteit had Patrick altijd al. Zijn interesse voor kwaliteit zorgde ervoor dat hij in de avonduren bedrijfskunde ging studeren. Na zijn studie gaat hij als software tester voor een groot detachingsbedrijf aan de slag. Hier ervaart hij dat software technisch in orde moet zijn en aan veel verschillende eisen moet voldoen. Helaas staat de eindgebruiker meestal niet centraal. Wet en regelgeving en de hoge kwaliteitseisen zorgen ervoor dat producten op een formele en rigide manier moeten worden gebouwd.

Zijn eerste kennismaking met de hightech medische wereld was als bewaker van de eisen en wensen in het DNA-analyse project. Een team van biologen, onderzoekers, hard- en software engineers ontwikkelde een systeem waarmee door DNA-analyse het onderzoek naar ernstige ziektes mogelijk en versneld werd. Op basis daarvan konden artsen eerder gerichte behandelingen starten.

Hoewel software hiervan maar een klein onderdeel uitmaakt, is het ook vaak de bindende factor. Het zorgt

dat ingewikkelde apparaten eenvoudig te bedienen zijn en de arts van de juiste informatie wordt voorzien om zijn diagnose of ingreep te ondersteunen.

Patrick helpt ook bij het vormgeven en uitvoeren van de gebruiksvriendelijkheidstesten. Gebruiksvriendelijkheid is vaak een ondergeschoven kindje en in de omgeving waarin Patrick werkt, is weinig ervaring met methoden en technieken om gebruiksvriendelijkheid te testen. Mensen met die ervaring zijn op één hand te tellen. Een geheel nieuw product en procedé ontwikkelen voor de diagnose is complex. De software ontwikkelen en zorgen dat het werkt, is lastig genoeg. Hoe maak je, als je geen researcher of arts bent, het dagelijks gebruik zo eenvoudig mogelijk, zodat de patiënt snel de diagnose krijgt? En hoe maak je termen als veilig, handig en prettig in gebruik meetbaar en objectief? Lastige vraagstukken en Patrick heeft moeite met deze problematiek. Teleurgesteld stelt hij vast dat zijn review commentaar en bevindingen regelmatig worden genegeerd.

Mark, de schrijver van de handleidingen, en Tessa, een laborante, worden enthousiast en raken betrokken bij het testen. Als team gaan ze aan de slag. Het heeft geen prioriteit en dus doen ze de gebruiksvriendelijkheid er een beetje bij. Ze nemen de eerste hordes door samen te werken met andere disciplines en relevante artikelen en standaarden te bestuderen. Nog ongevraagd adviseren ze de engineers die aan het product werken. Dit bouwen ze uit tot een 'usability program' dat steeds meer aandacht krijgt. Patrick moet het project verlaten nog voor het product op de markt komt en daar baalt hij van. Dat is de realiteit in detachering en consultancy. Ondanks dat hij een goed gevoel heeft, twijfelt hij: heb ik het wel goed gedaan en is er nu blijvend iets veranderd?

Dat het een goede aanpak was waar anderen van kunnen leren, blijkt pas achteraf. Patrick schrijft een artikel en presenteert op twee internationale conferenties over zijn ervaringen en de gevolgde aanpak. Hij is vooral trots op het feit dat zijn presentatie twee jaar later door de gemeen-

schap gekozen is als 'Community Choice' op de grootste Europese software testconferentie.

Het DNA-analyse product is naar de markt gegaan en op de website staat 'het extreme gebruiksgemak' als eerste producteigenschap genoemd. Het gaat vaak om vermoedens van ernstige ziektes en een arts of klinisch laborant spaart veel tijd uit. Voorheen kwam de uitslag soms pas na twee weken omdat de monsters opgestuurd werden naar een gespecialiseerd laboratorium. Met dit apparaat is er binnen twee uur duidelijkheid. Dat kan levens redden en de patiënt zit minder lang in onzekerheid wat veel stress voorkomt.

Het 'usability program' is een mooi uitgangspunt voor het werk dat Patrick nu doet. Opnieuw helpt hij een medisch apparaat te ontwikkelen door de gebruiksvriendelijkheid te onderzoeken. Om zijn eerdere ervaringen werd hij gevraagd voor het anesthesieproject. Het team test de gebruiksvriendelijkheid nu niet alleen achteraf, maar krijgt ook de kans om

vroeg in het traject de engineers te adviseren. De samenwerking met een multidisciplinair team helpt om gebruiksgemak te verbeteren. De synergie van het team is hier doorslaggevend: elkaar begrijpen en van elkaar leren!

*Auteur: Huib Schoots*

“Een geheel  
nieuw product en  
procedé ontwikkelen  
voor de diagnose is  
complex”

Producten en bedrijfsnamen zijn op verzoek van de klant niet genoemd. Om dezelfde reden zijn de namen van Mark en Tessa veranderd. Patrick Duisters werkt bij Improve als consultant. De afgelopen jaren was hij internationaal actief in diverse testgerelateerde rollen. Hij geeft regelmatig trainingen en presentaties voor klanten en op conferenties. Het verbeteren van testprocessen en usability hebben zijn bijzondere aandacht. Zijn passies zijn surfen en 4x4. Patrick is 50 jaar, getrouwd met Marie-Helene en is de trotse vader van Bjorn en Niels.