

Verloren tijd gemeten

Auteur: Berend de Vries

De interactie van de gebruiker met it-faciliteiten is het belangrijkste, en misschien het meest vergeten, onderdeel van de it-dienstverlening. De S-test is een manier om problemen van de it-gebruiker met it-faciliteiten op te sporen.

De informatica heeft ons allerlei methoden geleerd om uit te vinden of onze programma's wel aan de eisen en wensen van de gebruikers voldoen. Voordat er iets gemaakt wordt, worden de behoeften in kaart gebracht, wordt er geanalyseerd en ontworpen, besproken en herbedacht. Na het bouwen, coderen of, zo heet het tegenwoordig eigenlijk niet meer, programmeren, wordt het product uitvoerig getest en op de gebruikers losgelaten, geïmplementeerd. In de praktijk gaat dit allemaal best wel goed. Toch word je als it'er regelmatig aangesproken door gebruikers die niet helemaal tevreden zijn. Ze mopperen op een deel van de applicaties en beweren dat ze in hun werk geremd worden door de tekortkomingen. Als echte it'er trek je je dit aan en je zorgt ervoor dat het een en ander verbeterd wordt. Prima toch? Ja, totdat die gebruikers weer terugkomen met een ander stukje gemopper. Als je lang in het vak zit, loop je het risico een zuurpruim te worden. Moppert de gebruiker nu wel terecht op de applicatie? Gebruikers zijn niet getraind in het helder aan de it'er uitleggen van een probleem en dat schept verwarring. Los je wel de juiste problemen op?

Stopwatch

De S-test is ontwikkeld om op een objectieve

manier aan informatie te komen over de omgang van de gebruiker met de it-faciliteiten. De interactie van de gebruiker met de it-faciliteiten is het belangrijkste, en misschien het meest vergeten, onderdeel van de it-dienstverlening.

Het werkt als volgt. Een waarnemer wordt uitgerust met een stopwatch en pen en papier. Deze waarnemer gaat naast de gebruiker zitten en maakt zich zo onopvallend mogelijk. De gebruiker gaat gewoon aan het werk. Op een zeker moment ondervindt de gebruiker een probleem. Meestal zegt hij dan onwillekeurig een onnet woord en daarvan is de naam van de test afgeleid. Op dat moment drukt de waarnemer de stopwatch in. Afgewacht wordt totdat de gebruiker het probleem heeft opgelost, of er omheen heeft gewerkt en normaal verder gaat. Dan wordt de verstreken tijd afgelezen en samen met het probleem genoteerd. De combinatie verloren tijd en het probleem noemen we een S-score. Het is van belang dat de waarnemer zo veel mogelijk waarneemt en in de praktijk duren dergelijke waarneempriodes minstens enkele dagen. Na de waarneempriode worden de S-scores gerubriceerd en de tijden opgeteld en in percentages van de werktijd uitgedrukt. De waarneempriode wordt herhaald totdat er geen nieuw typen S-score meer gevonden wordt.

Saai

Dit lijkt simpel en uiterst saai, en dat is het ook, maar het geeft vaak wel onverwachte resultaten. Zo werd deze test ingezet in een zorginstelling waar men dacht dat de performance van het elektronisch patiënten dossier prima was maar waar de dokters toch klaagden over de langzame it. Na een S-test van enkele dagen bleek de S-score met de hoogste incidentie en tijdverlies die waarin de dokters steeds naar telefoonnummers van collega's moesten zoeken voor overleg. Na een klein project waarin het interne telefoonboek op het intranet werd gezet samen met allerlei andere veel gebruikte nummers verdween het probleem grotendeels en was men, bleek uit een enquête, veel meer tevreden over de prestaties van het elektronisch patiënten dossier, terwijl daar niets aan veranderd was.

In een ander geval werd naar aanleiding van een S-test een koppeling gemaakt tussen het bedrijfsplanningssysteem en de gemeenschappelijke agenda, die via de PC te synchroniseren was met de personal digital assistant (PDA). Had daarvoor nooit iemand aan gedacht! Men schreef of tikte de gegevens





steeds over van het ene in het andere systeem.

Ergernissen

De S-test is een eenvoudig maar arbeidsintensief middel om evidente maar niet bewust waargenomen problemen op te sporen. Het prettige is wel dat bijna iedereen als waarnemer kan fungeren en het niet per sé iemand van de it-afdeling hoeft te zijn. Een ervaren it'er zal geneigd zijn te denken dat gewoon regelmatig met de gebruikers praten net zo goed werkt. Dat is echter niet zo. Met de S-test worden gegevens over ergernissen en tijdsverlies op een objectieve manier verzameld. Daarnaast komen zaken boven water waar de gebruikers al een *work-around* voor bedacht hebben en die dus niet meer bewust als probleem ervaren worden. Deze problemen hebben wel inefficiëntie tot gevolg. Probeer het maar eens, en merk hoe vaak gebruikers om de S-test roepen! <

auteursinformatie

Berend de Vries is onafhankelijk
ict-beleidsadviseur

ADVERTENTIE



SPIDER AWARD 2007

Op 5 juni tijdens het ICTzorg congres reikt ICTzorg voor de vierde maal de Spider Award uit. Doel van de prijs is om vernieuwende ict-projecten voor het voetlicht te brengen.

De jury beoordeelt de projecten op basis van de volgende criteria:

- > Kwaliteit
- > Doelmatigheid
- > Innovatie
- > Continuïteit

Zowel zorginstellingen als derden kunnen een project inzenden. Elke inzending zal uitgebreid vermeld worden op de website van ICTzorg. Uiterlijke inzenddatum is vrijdag 20 april.

Voor meer informatie zie de website van ICTzorg: www.ictzorg.com