Saimaan ammattikorkeakoulu
Tekniikka Lappeenranta
Tietotekniikan koulutusohjelma
Organisaation IT-palvelut

Mari Ekman

Sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytettävyystutkimus Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirissä

Opinnäytetyö 2013

Tiivistelmä

Mari Ekman
Sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytettävyystutkimus Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirissä, 64 sivua, 1 liite
Saimaan ammattikorkeakoulu
Tekniikka Lappeenranta
Tietotekniikan koulutusohjelma
Organisaation IT-palvelut
Opinnäytetyö 2013
Ohjaajat: Tuntiopettaja Pasi Juvonen, Saimaan ammattikorkeakoulu, projektipäällikkö Anne Kinnunen, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri, projektipäällikkö Riitta Lehtonen, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tehdä käytettävyystutkimus Etelä-Karjalan keskussairaalan silmä-, kirurgian- ja ortopedianpoliklinikoille tulleesta sähköisestä ilmoittautumisautomaatista. Etelä-Karjalan keskussairaalassa on otettu käyttöön itseilmoittautuminen, joka on osa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin toiminnankehittämishanketta. Hankkeen tavoitteena on Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin toimipaikkojen toiminnan tehostaminen, asiakaspalvelun parantaminen sekä odotusjonojen lyheneminen ja tietoturvan lisääminen sähköisten palveluiden avulla. Tällä käytettävyystutkimuksella on tarkoitus tutkia ihmisten suhtautumista itseilmoittautumista kohtaan ja sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjien käyttökokemuksia sekä tarvittaessa parantaa ilmoittautumisautomaatin käytettävyyttä.

Etelä-Karjalan keskussairaalan poliklinikoilla käy päivittäin noin 550 asiakasta. Käytettävyystutkimus suoritettiin havainnoimalla sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttötilanteita sekä haastattelemalla 200 poliklinikoille ilmoittautunutta asiakasta. Asiakkailta kysyttiin kysymyksiä sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttämisestä, käyttökokemuksista ja käytön helppoudesta, avustajan tarpeesta käyttötilanteen yhteydessä, käyttötilanteen yhteydessä ilmenneistä ongelmista sekä mielipidettä sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytöstä jatkossa. Havainnointi ja haastattelut toteutettiin ensimmäisen kerran sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttöönoton yhteydessä. Tämän jälkeen tulokset tuotiin työryhmän tietoon ja sähköiseen ilmoittautumisautomaattiin tehtiin tarvittavat muutokset käytettävyyteen liittyen. Muutosten teon jälkeen havainnointi ja haastattelut uusittiin.

Ensimmäisen haastattelukierroksen tulokset osoittivat sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytettävyyden ongelmakohdat sekä ihmisten suhtautumisen itseilmoittautumista kohtaan ilman käyttökokemuksia. Toisen haastattelukierroksen tulokset osoittivat, että käytettävyystutkimuksen ja käyttöongelmien korjaamisen myötä sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytettävyys oli parantunut ja ihmisten käyttökokemukset olivat parempia. Myös ihmisten suhtautumisessa itseilmoittautumista kohtaan oli tapahtunut muutos parempaan käytettävyyden paranemisen sekä käyttökertojen lisääntymisen myötä.

Asiasanat: käytettävyystutkimus, sähköinen ilmoittautumisautomaatti, itseilmoittautuminen, toiminnankehittämishanke, käytettävyys

Abstract

Mari Ekman
Usability Research of Electric Registration System in South Karelia Social and Health Care District, 64 pages, 1 appendice
Saimaa University of Applied Sciences
Technology Lappeenranta
Degree Programme in Information Technology
IT Services of an Organization
Bachelor's Thesis 2013
Instructors: Lecturer Pasi Juvonen, Saimaa University of Applied Sciences, Project Manager Anne Kinnunen, South Karelia Social and Health Care District, Project Manager Riitta Lehtonen, South Karelia Social and Health Care District

The purpose of the thesis was to do a usability research of electric self-service registration system in South Karelia central hospital. The electric registration system is part of a large project of South Karelia Social and Health Care District and the main point of this project is to develop electronic services of health care. The purpose of this usability research was to investigate user experiences and attitude to an electric self-service registration system and improve usability of it if necessary.

The usability research was performed by observing and interviewing users. Perceptions and interviews were accomplished for the first time when the electric registration system started its action. After the results were presented for the project group and necessary changes related to usability problems were made. Then observations and interviews were repeated. 200 users were interviewed. The questions of interviews related to using experiences and attitude to electric self-service registration system.

The results of the first and the second round were compared and the results showed that the usability of an electric self-service registration system was better after the needed changes related to usability problems were made and also the attitude of users was better after better usability and after users get used to use self-services.

Keywords: usability research, electric self-service registration system, electronic services, usability

Sisällys

1 Johdanto 5

2 Tausta 6
2.1 Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri, Eksote 6
2.2 Sähköiset palvelut 6
2.3 Itseilmoittautuminen 7

3 Käytettävyys 8
3.1 Käytettävyystutkimus 8
3.2 Tutkimusmenetelmät 9

4 Tutkimuksen toteuttaminen 10
4.1 Aineiston keruu 10
4.2 Tutkimuksen eettiset näkökohdat 11

5 Tutkimuksen tulokset 13
5.1 Käyttäjien perustiedot 13
5.2 Sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttö 18
5.3 Ongelmat käyttötilanteessa 23
5.4 Ongelmien syitä 27
5.5 Avustajan tarve 29
5.6 Sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttö jatkossa 39
5.7 Arvosana ilmoittautumisautomaatin käytön helppoudesta asteikolla 1-10 45
5.8 Henkilötietojen turvallisuus käytön yhteydessä 53
5.9 Tutkimustulosten yhteenveto 55

6 Pohdinta 57

Kuvat 62

Lähteet 64

Liitteet

Liite 1: Suostumuslomake

1 Johdanto

Etelä-Karjalan keskussairaalassa on meneillään tutkimushanke, joka on osa laajempaa toiminnankehittämishanketta. Hankkeella pyritään Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin toimipaikkojen toiminnan tehostamiseen, asiakaspalvelun parantamiseen sekä odotusjonojen lyhenemiseen ja tietoturvan lisäämiseen sähköisten palveluiden avulla. Yksi osa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin sähköisiä palveluita on sähköisellä ilmoittautumisautomaatilla tapahtuva itseilmoittautuminen.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tehdä käytettävyystutkimus sähköisestä ilmoittautumisautomaatista, tuoda mahdolliset käytettävyysongelmat työryhmän tietoon, jotta sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytettävyyttä voidaan tarvittaessa parantaa, sekä tutkia ihmisten suhtautumista itseilmoittautumiseen liittyen.

Opinnäytetyöni alussa kerrotaan tutkimuksen taustoista eli Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiristä, sähköisistä palveluista sekä itseilmoittautumisesta. Luvussa 3 kerrotaan käytettävyydestä sekä käytettävyystutkimuksesta ja sen menetelmistä. Luvut 4 ja 5 sisältävät tutkimuksen toteutuksen, tutkimuksen eettiset näkökohdat sekä tutkimuksen tulokset. Opinnäytetyöni päättää pohdinta luvussa 6.

2 Tausta

2.1 Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri, Eksote

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri, Eksote, tuottaa terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä edistäviä terveys-, perhe- ja sosiaali- sekä vanhustenpalveluja. Eksote tekee palveluista kuntien kanssa palvelusopimukset, jotka perustuvat väestön palvelutarpeeseen.

Eksote on kuntayhtymä, johon kuuluu yhdeksän kuntaa: Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Imatra on Eksotessa vain erikoissairaanhoidon ja kehitysvammaisten erityishuollon osalta. Asukkaita Eksoten alueella on noin 133 000.

Eksoten palveluihin kuuluvat avoterveydenhuolto, suun terveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, laboratorio- ja kuvantamispalvelut, lääkehuolto, kuntoutuskeskus, sairaalapalvelut, perhepalvelut, aikuisten sosiaalipalvelut ja vammaispalvelut sekä väestön palvelutarpeeseen ja ikärakenteeseen joustavasti mukautuvat vanhustenpalvelut.

Eksote sisältää Etelä-Karjalan sairaanhoitopiirin ja Etelä-Karjalan erityishuoltopiirin.

2.2 Sähköiset palvelut

Useissa terveydenhuollon yksiköissä joudutaan tehostamaan ja miettimään nykyisten toimintamallien järkevyyttä kustannussyistä ja osittain myös henkilökunnan saatavuuden takia. Suomessa suurten ikäluokkien poistuminen työelämästä vie mukanaan paljon työntekijöitä. Työntekijöitä ei voida korvata sähköisillä palveluilla, mutta henkilökuntaa voidaan täydentää sähköisten palveluiden avulla.

Nykyään myös potilaat kaipaavat sähköisiä palveluja, joten terveydenhuollonkin on pysyttävä kehityksessä mukana ja tarjottava erilaisia palvelu mahdollisuuksia. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri tekee laajaa yhteistyötä Kymenlaakson, Etelä-Savon ja Itä-Savon sairaanhoitopiirien kanssa terveys- ja sosiaalihuollon sähköisen asioinnin kehittämiseksi. Hanke on nimeltään Keksi-hanke ja

tämä laaja-alainen ja tiivis yhteistyöhanke, on mittakaavaltaan ja lähestymistavaltaan poikkeuksellinen koko Suomessa.

Yksi osa Keksi-hanketta on Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin toiminnankehittämishanke. Hankkeen tavoitteena on toimipaikkojen toiminnan tehostaminen, asiakaspalvelun parantaminen sekä odotusjonojen lyheneminen ja tietoturvan lisääminen sähköisten palveluiden avulla.

2.3 Itseilmoittautuminen

Ensimmäisenä Keksi-hankkeen palveluna Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirissä on otettu käyttöön sähköinen ilmoittautumisjärjestelmä, joka mahdollistaa itseilmoittautumisen eli asiakkaiden itsenäisen ilmoittautumisen sähköisellä ilmoittautumisautomaatilla. Itseilmoittautumisen tavoitteena on nopeuttaa asiakkaiden asiointia ja lisätä tietoturvaa sekä vapauttaa käsiä hoitotyöhön. Se on ensimmäinen julkisen terveydenhuollon puolella käyttöönotettu sähköinen ilmoittautumisautomaatti koko Suomessa.

Etelä-Karjalan keskussairaalassa sähköinen ilmoittautumisautomaatti otettiin käyttöön syksyllä 2011 kirurgian-, ortopedian- ja silmäpoliklinikoilla. Sähköisellä ilmoittautumisautomaatilla poliklinikalle tuleva asiakas kirjautuu sisään järjestelmään syöttämällä Kela- tai ajokortin viivakoodin viivakoodinlukijaan tai näppäilemällä henkilötunnuksensa. Tämän jälkeen asiakas tarkistaa ja tarvittaessa korjaa omat henkilötietonsa ja saa ohjeet vastaanotolle siirtymiseen. Järjestelmä kirjaa asiakkaan ilmoittautuneeksi Effican ajanvarauskirjalle ja asiakkaan henkilötietoihin tehdyt muutokset kirjautuvat potilastietojärjestelmään.

Itseilmoittautumisen yhteydessä asiakkaalla on mahdollisuus saada opastusta sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttöön liittyen, jos asiakas kokee sen tarpeelliseksi. Asiakkaiden on mahdollista ilmoittautua myös palvelutiskillä, mutta asiakkaat ohjataan ensisijaisesti ilmoittautumaan itsenäisesti.

3 Käytettävyys

Käytettävyys on menetelmä- ja teoriakenttä, jonka kautta käyttäjän eli kansalaisen ja laitteen ohjelmiston yhteistoimintaa pyritään saamaan tehokkaammaksi ja käyttäjän kannalta miellyttävämmäksi. Käytettävyys käyttää hyväksi kognitiivisen psykologian sekä ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen tutkimusta.

Jacob Nielsen määrittelee käytettävyyden osaksi tuotteen käyttökelpoisuutta. Nielsenin mukaan hyvän käytettävyyden muodostavat käyttötilanteen opittavuus, virheettömyys, muistettavuus, tehokkuus ja miellyttävyys. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2002.) Nielsen kehitti yhdessä Rolf Molichin kanssa vuonna 1990 heuristiikat, joita voidaan käyttää käytettävyyden arvioinnissa sekä käytettävyysongelmien tunnistamisessa. (Nielsen 1995.)

ISO 9241-11 Standardi määrittelee käytettävyyden seuraavasti: ” Laajuus, jolla tietyt käyttäjät pystyvät käyttämään tuotetta tietyssä käyttötilanteessa saavuttaakseen tietyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja tyytyväisyyttä tuottaen.”

Tuloksellisuutta ovat tarkkuus ja täydellisyys, jolla käyttäjät saavuttavat tavoitteet. Tehokkuutta ovat tulokset suhteessa käytettyihin resursseihin. Tyytyväisyyttä ovat epämukavuuden välttäminen ja positiivinen asenne tuotteen käyttöön. (Nieminen, 2006.)

Palveluita ja sovelluksia suunnitellaan ihmisiä varten. Tällöin niiden tulee olla hyödyllisiä ja käyttökelpoisia eli ihmisen on kyettävä suorittamaan niillä haluamiaan tehtäviä tarkoituksenmukaisesti. Käyttäjän näkökulmasta esimerkiksi käyttöliittymä on yhtä kuin laite ja palvelu ja tämän vuoksi esimerkiksi käyttöliittymän toimivuuden merkitsevyyttä ei voi yliarvioida. (Jokela, 2011.)

3.1 Käytettävyystutkimus

Sähköisestä ilmoittautumisautomaatista tehtiin käytettävyystutkimus. Käytettävyystutkimuksen tavoitteena oli tutkia käyttäjien käyttökokemuksia ja suhtautumista itseilmoittautumiseen liittyen ja tarvittaessa parantaa sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytettävyyttä.

3.2 Tutkimusmenetelmät

Käytettävyystutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja siinä käytettiin laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä aineistonkeruumenetelmiä: haastatteluja ja havainnointia.

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat esimerkiksi se, että tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa sekä se, että suositaan ihmistä tiedon keruun instrumenttina. Tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittaviensa kanssa kuin mittausvälineillä (esim. kynä – paperi – testeillä) hankittavaan tietoon. Perusteluna tälle on näkemys, että ihminen on riittävän joustava sopeutumaan vaihteleviin tilanteisiin. Apuna täydentävän tiedon hankinnassa monet tutkijat käyttävät myös lomakkeita ja testejä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 155.)

Haastatteluilla kerättiin tietoa käyttäjien kokemuksista liittyen sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytettävyyteen ja tämän lisäksi tietoa ihmisten suhtautumisesta itseilmoittautumista kohtaan sekä näkemyksiä toiminnallisen palvelun toteuttamisen pohjaksi. Havainnoinnilla kerättiin tietoa sekä sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytettävyydestä että käyttäjien suhtautumisesta sähköiseen asiointiin.

4 Tutkimuksen toteuttaminen

4.1 Aineiston keruu

Haastattelut toteutettiin ensimmäisen kerran sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttöönoton yhteydessä syksyllä 2011 ja uusittiin ensimmäisten tulosten selvittyä ja käytettävyyteen liittyvien muutosten jälkeen keväällä 2012. Etelä-Karjalan keskussairaalan poliklinikoilla käy päivittäin noin 550 asiakasta, joista haastattelin kummallakin kerralla sataa poliklinikalle ilmoittautunutta asiakasta eli yhteensä 200 asiakasta. Haastattelut toteutettiin suullisesti poliklinikoiden odotustiloissa ilmoittautumisen jälkeen. Ennen haastatteluiden aloittamista haastateltavilta kysyttiin aina ensin lupa haastatteluiden tekoon sekä allekirjoitus suostumuslomakkeeseen (liite 1).

Haastatteluissa esitettiin seuraavat kysymykset:

Perustiedot:

1. Ikä?

2. Sukupuoli?

3. Onko teillä kuulo-, näkö- tai liikuntarajoitteita?

4. Oletteko palkkatyössä, opiskelija, eläkeläinen vai työtön?

5. Käytättekö tietokonetta päivittäin, harvemmin vai ette ollenkaan?

Ilmoittautumisautomaatin käyttö:

6. Käytittekö sähköistä ilmoittautumisautomaattia? Jos ette, niin miksi?

Arvosana ilmoittautumisautomaatin käytön helppoudesta asteikolla 1-10:

7. Arvioikaa sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön helppoutta asteikolla 1(erittäin vaikea)-10(erittäin helppo).

Ongelmat käyttötilanteessa:

8. Esiintyikö käyttäessänne sähköistä ilmoittautumisautomaattia ongelmia?

9. Minkälaisia ongelmia esiintyi?

10. Miten selvisitte ongelmista?

Avustajan tarve:

11. Tarvitsitteko apua sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytössä?

Henkilötietojen turvallisuus:

12. Miten henkilötietojen turvallisuus oli mielestänne otettu huomioon sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä?

Ilmoittautumisautomaatin käyttö jatkossa sekä aikaisempi kokemus:

13. Käytättekö jatkossa mielellänne sähköistä ilmoittautumisautomaattia?

14. Oletteko käyttäneet sähköistä ilmoittautumisautomaattia aikaisemmin? (Tämä kysymys kysyttiin kun haastattelut uusittiin.)

15. Muut kommentit?

Havainnointi tapahtui seuraamalla käyttötilanteita sähköisen ilmoittautumisautomaattien vieressä. Itseilmoittautumisen yhteydessä asiakkaalla on mahdollisuus saada opastusta sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttöön liittyen, jos asiakas kokee sen tarpeelliseksi. Sähköisen ilmoittautumisautomaatin oppaina toimivat Etelä-Karjalan keskussairaalan henkilökunnasta tehtävään valitut henkilöt, mutta pääsin myös itse toimimaan tässä tehtävässä ja näin ollen havainnoimaan käyttötilanteita ihan vierestä. Käyttötilanteessa oppaana toiminen antoi haastattelujakin syvällisempää käyttäjäpalautetta, koska käyttäjä antoi palautteen käyttötilanteen aikana.

4.2 Tutkimuksen eettiset näkökohdat

Opinnäytetyöstä tehtiin ennen tutkimuksen toteutusta opinnäytetyösuunnitelma ja se lähetettiin Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin eettiselle toimikunnalle. He ottivat lausunnollaan kantaa opinnäytetyön eettisyydestä puoltaen ja myönsivät tutkimusluvan.

Opinnäytetyön tekijänä sitouduin vaitiolovelvollisuuteen. Haastatellessa oli tärkeää, että kerroin haastateltavalle henkilölle, että haastatteluun osallistuminen on aina vapaaehtoista, haastateltavalla on oikeus keskeyttää haastatteluun osallistuminen missä vaiheessa tahansa eikä haastattelusta kieltäytyminen vaikuta hoidon saamiseen.

Haastatteluihin osallistuminen tapahtui aina nimettömänä, jolloin haastateltavan anonymiteetti säilyi.

Haastateltavilta kysyttiin ennen haastattelua kirjallisesti suostumuslomakkeella, saako heitä haastatella ja saako haastattelun tuloksia käyttää tutkimuksessa. Kirjallisessa suostumuslomakkeessa kerrottiin edellä mainitut asiat. (Liite 1)

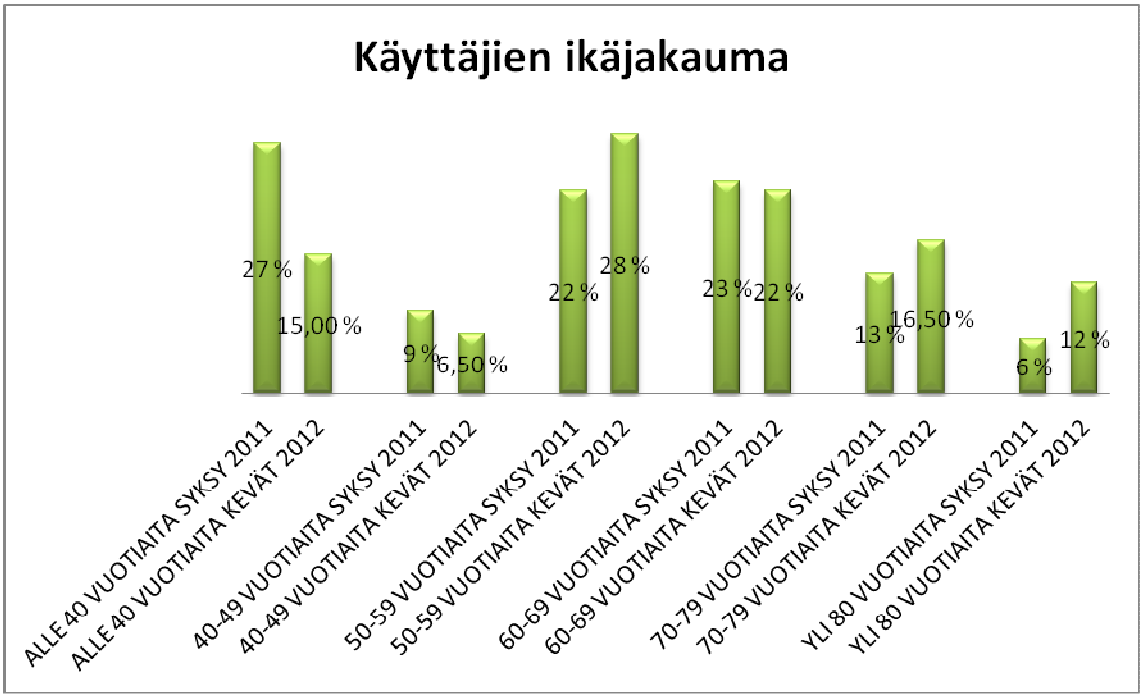
5 Tutkimuksen tulokset

Ensimmäisen haastattelukierroksen jälkeen haastattelujen tulokset tuotiin työryhmän tietoon ja sähköiseen ilmoittautumisautomaattiin tehtiin tarvittavat muutokset käytettävyyteen liittyen. Sen jälkeen haastattelut uusittiin ja toisen haastattelukierroksen tuloksia verrattiin ensimmäisen haastattelukierroksen tuloksiin.

5.1 Käyttäjien perustiedot

Käytettävyystutkimuksen yhteydessä tutkittiin ihmisten suhtautumista itseilmoittautumista kohtaan. Tutkin, mitkä asiakasryhmät käyttävät eniten itseilmoittautumista.

Kuvassa 5.1 on esitetty käyttäjien ikäjakauma.

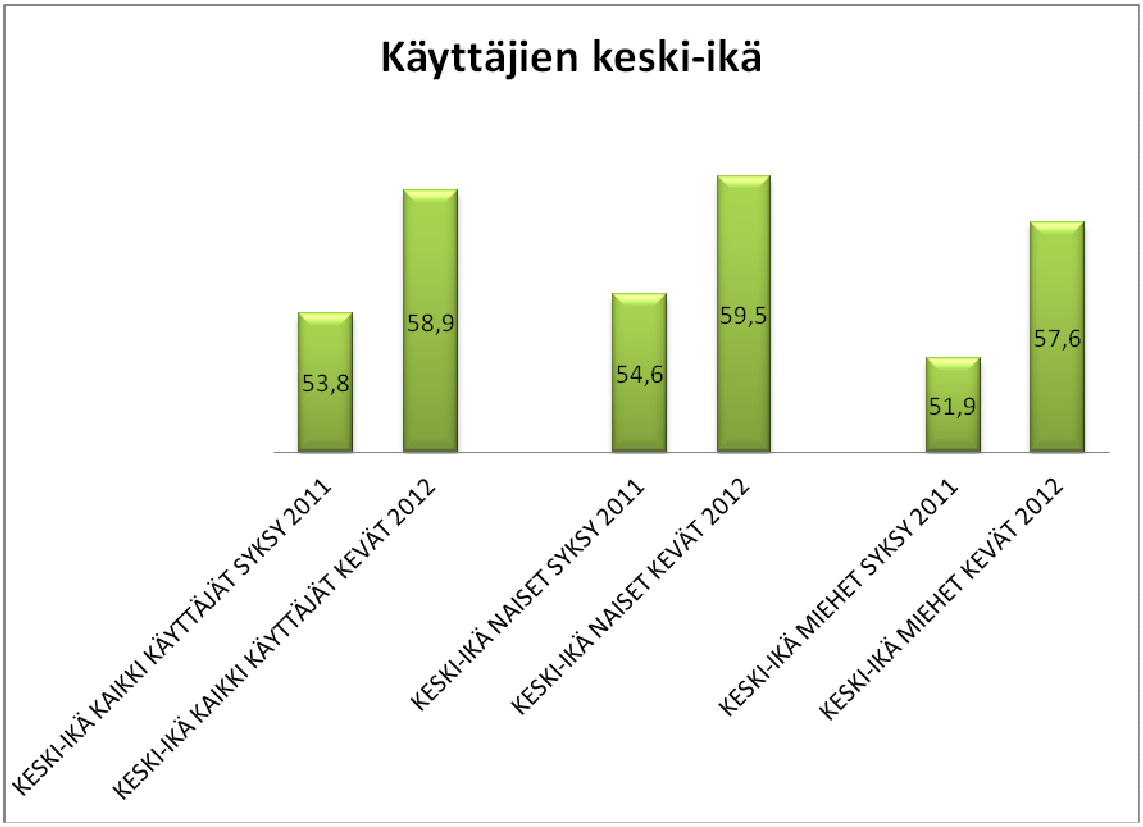


Kuva 5.1 Käyttäjien ikäjakauma

Syksyllä 2011 sähköistä ilmoittautumisautomaattia käyttivät eniten alle 40-vuotiaat, mutta keväällä 2012 alle 40-vuotiaita käyttäjiä enemmän sähköistä

ilmoittautumisautomaattia käyttivät 50-59-vuotiaat, 60-69-vuotiaat sekä 70-79-vuotiaat käyttäjät

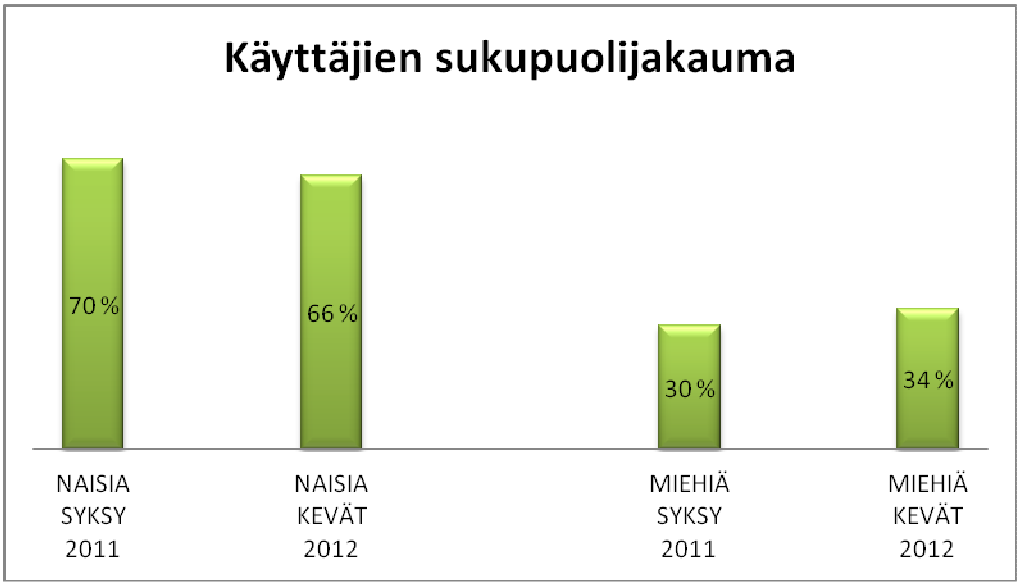
Kuvassa 5.2 on esitetty, mikä oli käyttäjien keski-ikä.



Kuva 5.2 Käyttäjien keski-ikä

Sekä kaikkien käyttäjien että naisten ja miesten keski-ikä oli niin syksyllä 2011 kuin keväällä 2012 viiden- ja kuudenkymmenen ikävuoden välillä.

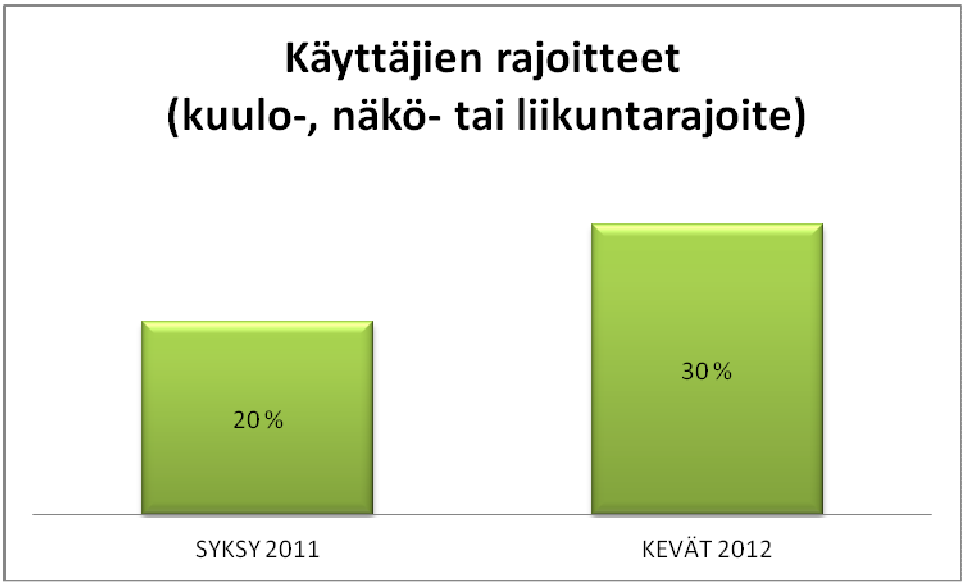
Kuvassa 5.3 on esitetty käyttäjien sukupuolijakauma.



Kuva 5.3 Käyttäjien sukupuolijakauma

Sekä syksyllä 2011 että keväällä 2012 on naiskäyttäjiä ollut huomattavasti enemmän.

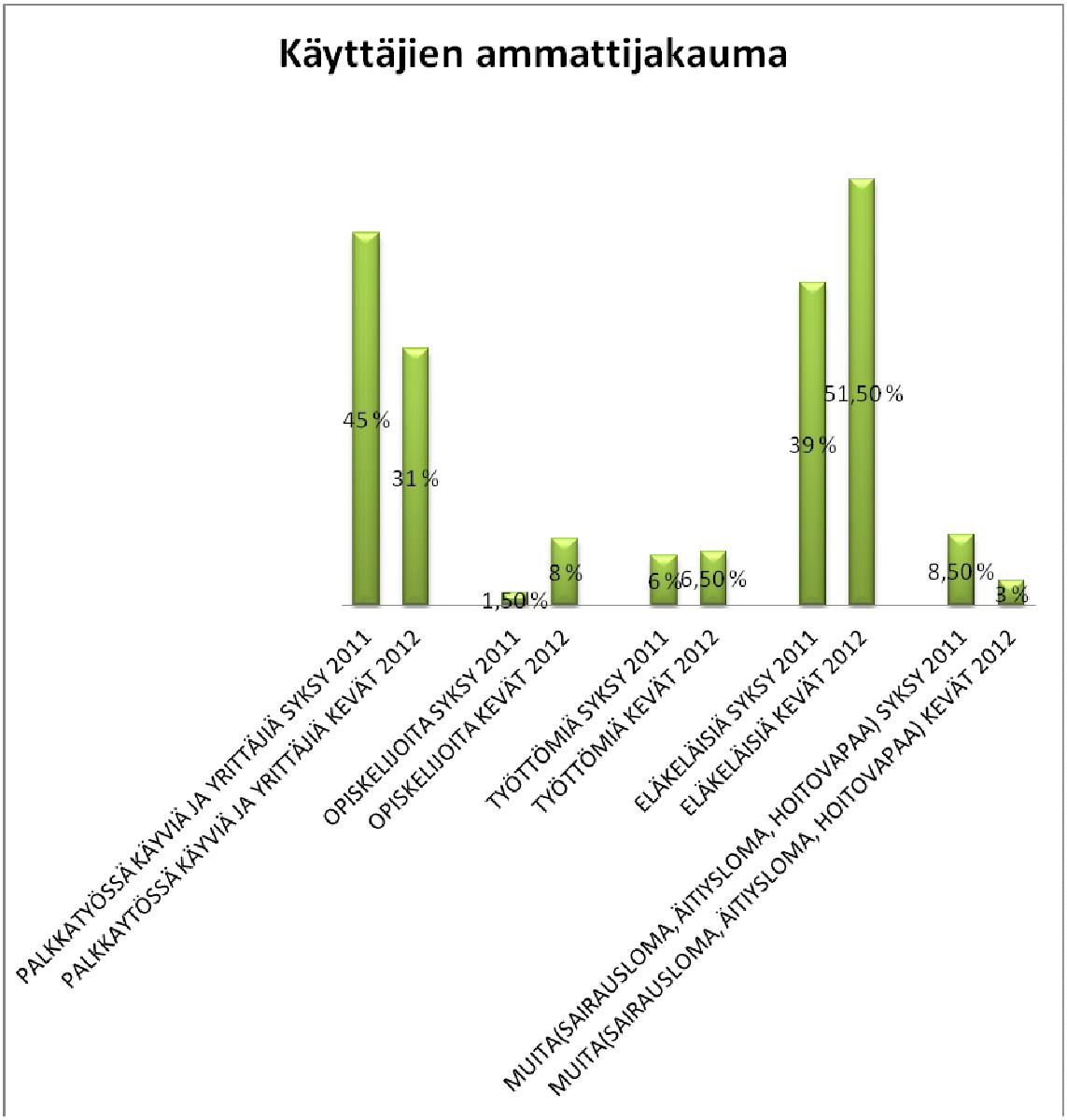
Kuvassa 5.4 on esitetty rajoitteellisten käyttäjien osuus kaikista käyttäjistä.



Kuva 5.4 Käyttäjien rajoitteet

Syksyllä 2011 sähköistä ilmoittautumisautomaattia käyttäneistä 20 prosentilla oli kuulo-, näkö- tai liikuntarajoite. Keväällä 2012 sähköistä ilmoittautumisautomaattia käyttäneistä 30 prosentilla oli kuulo-, näkö- tai liikuntarajoite.

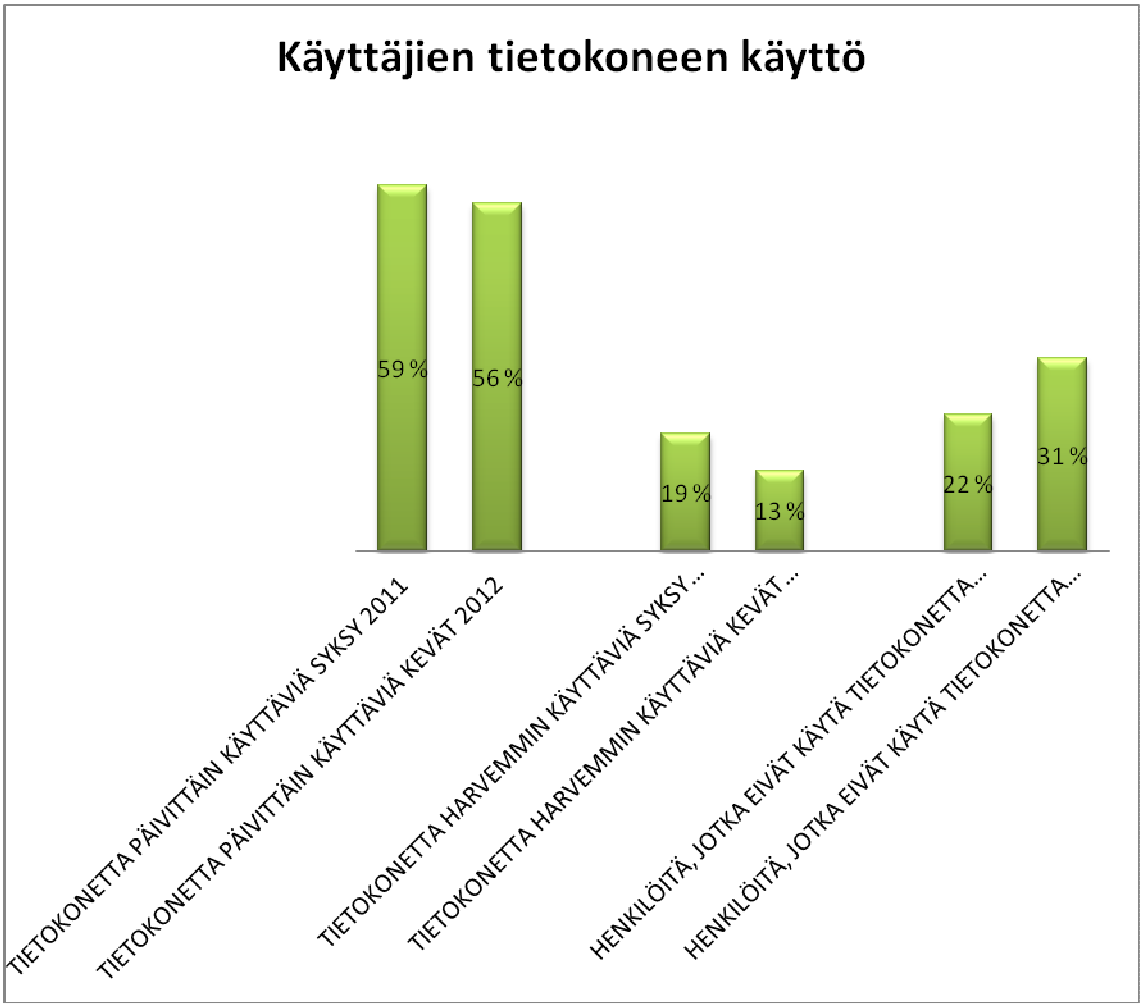
Kuvassa 5.5 on esitetty käyttäjien ammattijakauma.



Kuva 5.5 Käyttäjien ammattijakauma

Syksyllä 2011 sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjistä suurin osa oli palkkatyössä käyviä ja yrittäjiä, kun taas keväällä 2012 sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjistä suurin osa oli eläkeläisiä.

Kuvassa 5.6 on esitelty käyttäjien tietokoneen käyttötottumukset.



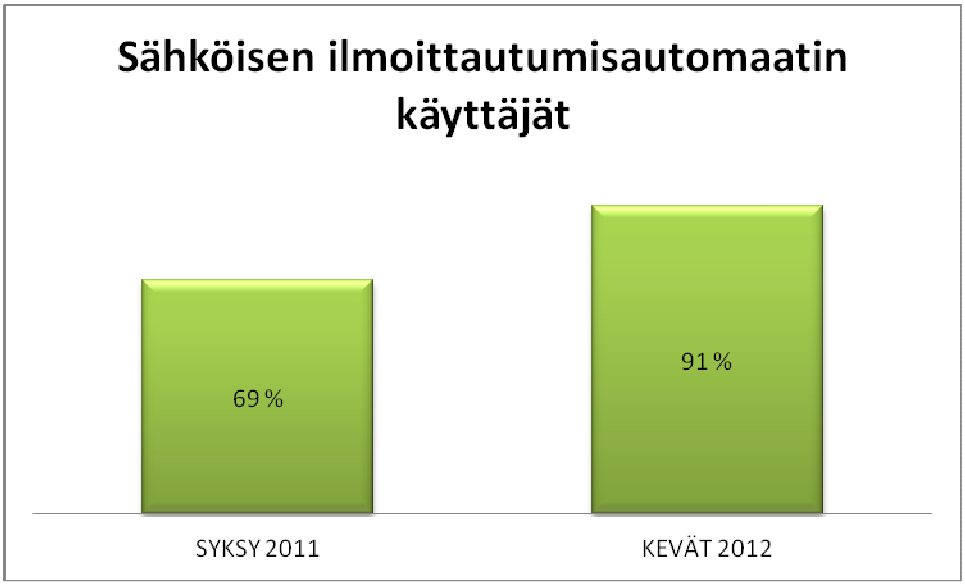
Kuva 5.6 Käyttäjien tietokoneen käyttö

Yli puolet sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjistä on tottunut käyttämään tietokonetta päivittäin. Noin yksi neljännes käyttäjistä ei käytä tietokonetta ollenkaan.

5.2 Sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttö

Haastattelin sekä syksyllä 2011 että keväällä 2012 sataa Etelä-Karjalan keskussairaalalle ilmoittautunutta asiakasta.

Kuvassa 5.7 nähdään, että syksyllä 2011 sadasta käyttäjästä 69 % käytti sähköistä ilmoittautumisautomaattia ja keväällä 2012 sadasta käyttäjästä jopa 91 % käytti sähköistä ilmoittautumisautomaattia.



Kuva 5.7 Sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjät

Syksyllä 2011 31 % poliklinikoille ilmoittautuneista asiakkaista ei käyttänyt sähköistä ilmoittautumisautomaattia ja keväällä 2012 9 % poliklinikoille ilmoittautuneista asiakkaista ei käyttänyt sähköistä ilmoittautumisautomaattia. Kysyin haastattelujen yhteydessä syitä tähän.

Kuvasta 5.8 nähdään kuinka monta prosenttia asiakkaista ei pystynyt käyttämään sähköistä ilmoittautumisautomaattia rajoitteiden takia.

Kuva 5.8 Ilmoittautumisautomaattia ei pystynyt rajoitteiden takia käyttämään

Kuvasta 5.9 nähdään kuinka monta prosenttia asiakkaista ei halunnut käyttää sähköistä ilmoittautumisautomaattia.

Kuva 5.9 Ilmoittautumisautomaattia ei halunnut käyttää

Kuvasta 5.10 nähdään kuinka monta prosenttia asiakkaista ei tiennyt sähköisen ilmoittautumisautomaatin olemassa olosta ja käytöstä.

Kuva 5.10 Ilmoittautumisautomaatin olemassa olosta ja käytöstä eivät tienneet

Kuvasta 5.11 nähdään kuinka monta prosenttia asiakkaista ei pystynyt käyttämään sähköistä ilmoittautumisautomaattia teknisten vikojen vuoksi.

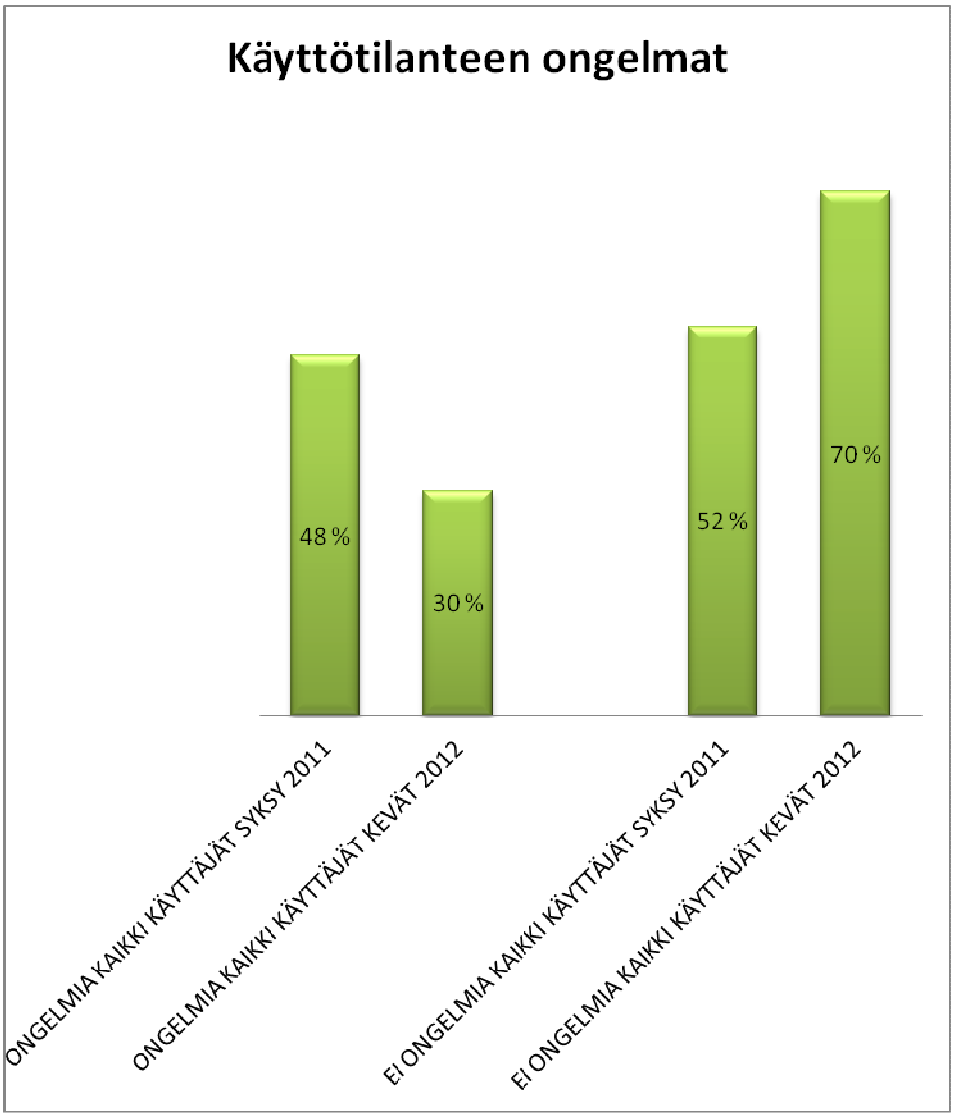
Kuva 5.11 Ilmoittautumisautomaattia ei pystynyt teknisten vikojen vuoksi käyttämään

Kysyin haastatteluissa käyttäjien aikaisempia sähköiseen ilmoittautumisautomaattiin liittyviä käyttökokemuksia. Syksyllä 2011 yksikään käyttäjä ei ollut käyttänyt sähköistä ilmoittautumisautomaattia aikaisemmin, kun taas keväällä 2012 yli puolet käyttäjistä oli käyttänyt sähköistä ilmoittautumisautomaattia vähintään yhden kerran aikaisemmin. (Kuva 5.12)

Kuva 5.12 Ilmoittautumisautomaattia oli aikaisemmin käyttänyt

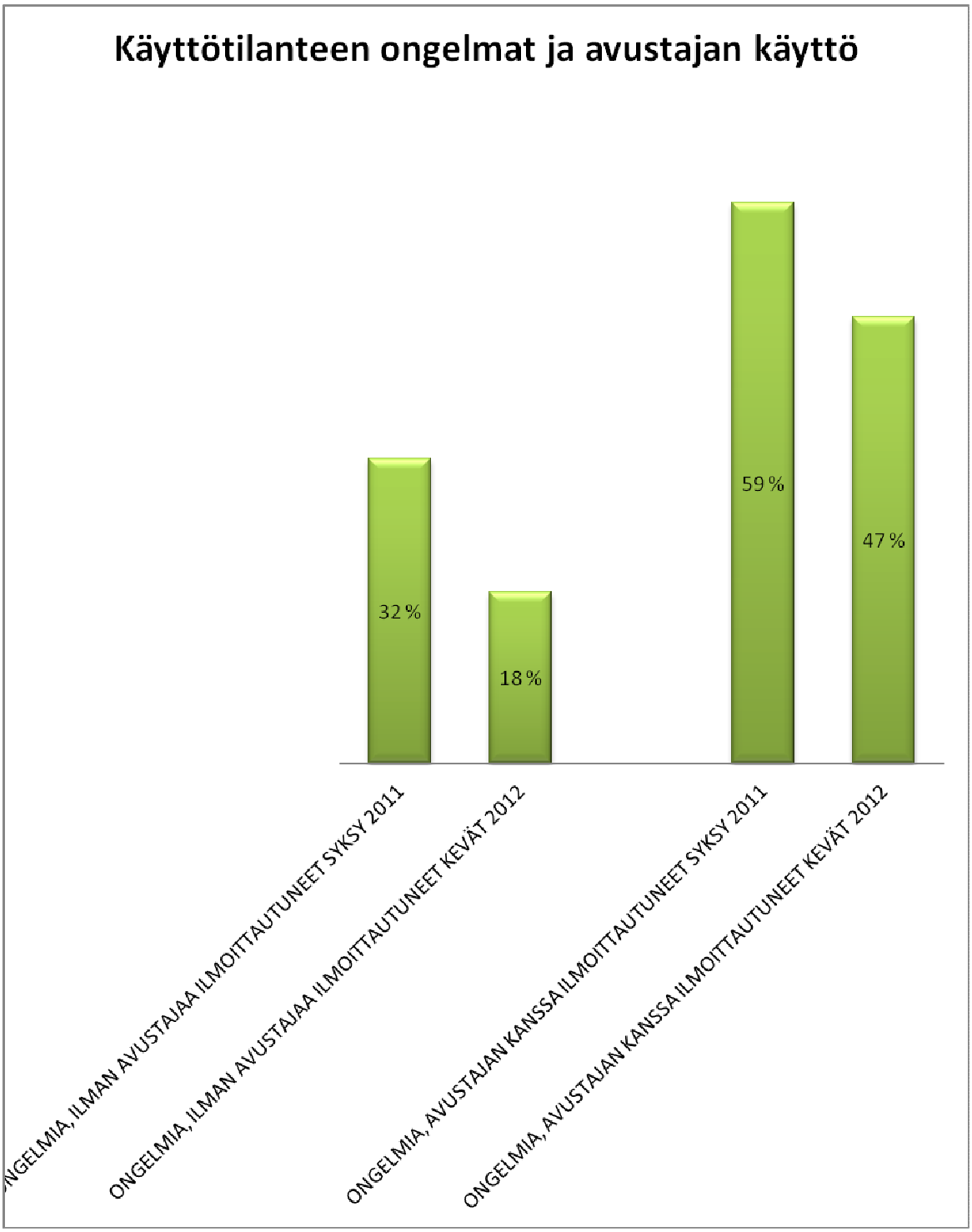
5.3 Ongelmat käyttötilanteessa

Sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä ilmeni ongelmia ja tutkin, kuinka monella käyttäjällä oli ongelmia ja kuinka monta prosenttia käyttäjistä tarvitsi avustajan apua ongelmista selviämiseen. (Kuvat 5.13 ja 5.14)



Kuva 5.13 Käyttötilanteen ongelmat

Kuvassa 5.13 näkyy, että syksyllä 2011 lähes puolella sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjistä oli ongelmia käyttötilanteessa, mutta keväällä 2012 jopa 70 % käyttäjistä selvisi itseilmoittautumisesta ilman ongelmia.



Kuva 5.14 Käyttötilanteen ongelmat ja avustajan käyttö

Kuvasta 5.14 nähdään, että ilman avustajaa ilmoittautuneista käyttäjistä 32 prosentilla oli ongelmia sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä syksyllä 2011, kun taas keväällä 2012 vain 18 prosentilla käyttäjistä oli ongelmia sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä. Avustajan kanssa

ilmoittautuneista käyttäjistä 59 prosentilla oli ongelmia sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä syksyllä 2011 kun taas keväällä 2012 luku oli laskenut 47:ään prosenttiin.

Kuvasta 5.15 nähdään, kuinka monta prosenttia sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjistä selvisi käyttötilanteen ongelmista itsenäisesti ilman avustajaa.

Kuva 5.15 Käyttötilanteen ongelmista selvisi itsenäisesti ilman avustajaa

Syksyllä 2011 tulos oli 21 prosenttia käyttäjistä ja keväällä 2012 tulos oli noussut 30 prosenttiin käyttäjistä.

Kuvasta 5.16 nähdään kuinka monta prosenttia ongelmia kohdanneista käyttäjistä oli käyttänyt sähköistä ilmoittautumisautomaattia aikaisemmin.

Kuva 5.16 Ongelmia kohdanneista ilmoittautumisautomaattia oli aikaisemmin käyttänyt

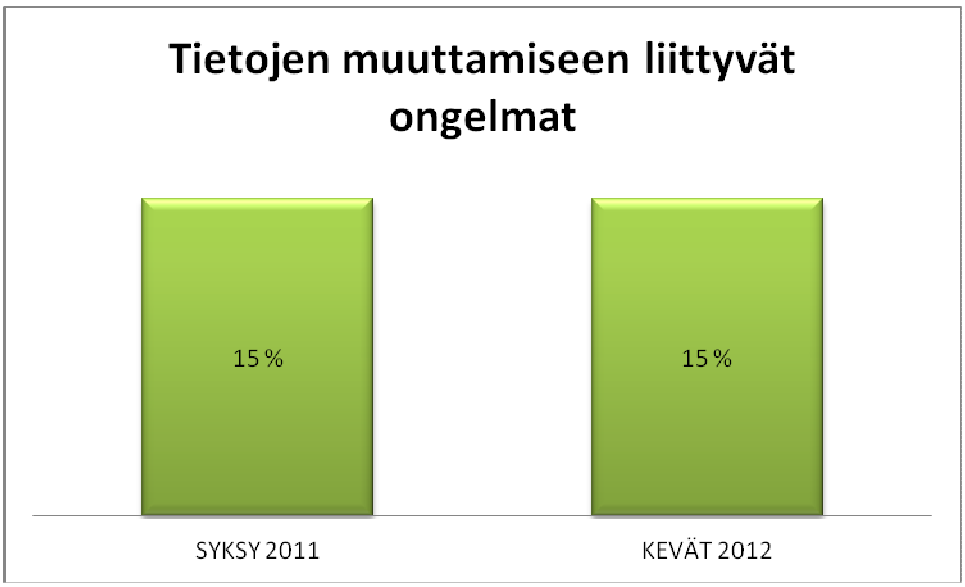
5.4 Ongelmien syitä

Ongelmia kohdanneilta käyttäjiltä kysyttiin syitä ongelmiin ja kaksi ongelmakohtaa nousi esille useammin kuin muut ongelmat: viivakoodin lukijan käyttöön liittyvät ongelmat sekä tietojen muuttamiseen liittyvät ongelmat. (Kuva 5.17)

Kuva 5.17 Viivakoodin lukijan käyttöön liittyvät ongelmat

Kuvasta 5.17 nähdään, että noin puolet sähköisen ilmoittautumisautomaatin yhteydessä esiintyneistä ongelmista liittyi viivakoodin lukijan käyttöön. Monelle käyttäjälle tuotti vaikeuksia saada viivakoodillinen henkilö- tai ajokortti oikeassa asennossa viivakoodin lukijan alle. Avustajat auttoivat käyttäjiä tässä ongelmassa ja viivakoodin lukijan paikkaa muutettiin, mutta ongelma ei ratkennut kevääseen 2012 mennessä.

Kuvasta 5.18 nähdään, että niin syksyllä 2011 kuin keväällä 2012 15 % käytettävyysongelmista johtui tietojen muuttamiseen liittyvistä ongelmista. Syksyn 2011 haastattelujen jälkeen kysymysten ymmärrettävyyttä parannettiin, mutta tulos pysyi tästä huolimatta samana.



Kuva 5.18 Tietojen muuttamiseen liittyvät ongelmat

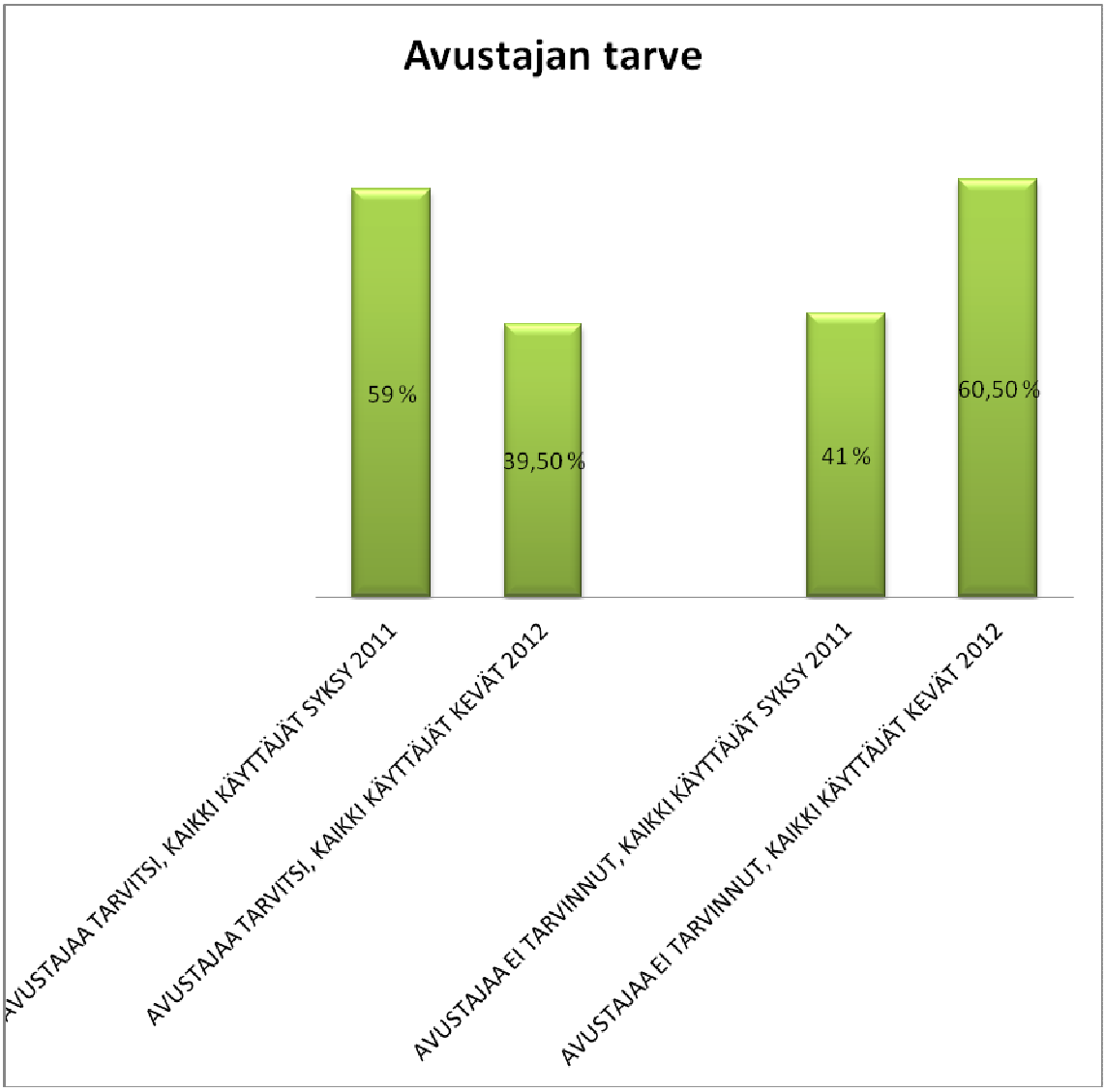
Muita sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttöön liittyviä ongelmia olivat pallohiiri ja sen käyttäminen, liian pieni fontti ja näytön liiallinen harmaus sekä tiettyjen näppäimien löytyminen näppäimistöltä. Myös ilmoittautumisen yhteydessä kysyttyjen kysymysten ymmärrettävyys, automaattien sijainti, selustan avoimuus sekä kosketusnäytön puuttuminen tulivat esille käyttötilanteissa. Lisäksi useampi käyttäjä kertoi, että jos avustaja ei ollut käytettävissä ja kesken itseilmoittautumisen olisi tarvittu apua, muodostui henkilötietojen auki jääminen ongelmaksi.

Ensimmäisellä haastattelukierroksella ilmenneiden käytettävyysongelmien pohjalta tehtiin muutoksia sähköisiin ilmoittautumisautomaatteihin. Esimerkiksi tärkeimpiä näppäimiä näppäimistöltä korostettiin värillisin teipein. Tietojen muuttamiseen liittyviä ongelmia sekä ilmoittautumisen yhteydessä kysyttävien kysymysten ymmärrettävyyttä korjattiin ja parannettiin muuttamalla ohjeiden ja kysymysten asettelu selkeämmäksi ja kansanläheisemmäksi.

5.5 Avustajan tarve

Itseilmoittautumisen yhteydessä käyttäjillä oli mahdollisuus pyytää apua tarvittaessa sähköisen ilmoittautumisautomaatin oppaalta. Tutkin, että mitkä asiakasryhmät tarvitsivat eniten avustajan apua itseilmoittautumisen yhteydessä sekä avustajan käytön syitä.

Kuvasta 5.19 nähdään kuinka monta prosenttia sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjistä tarvitsi avustajaa.

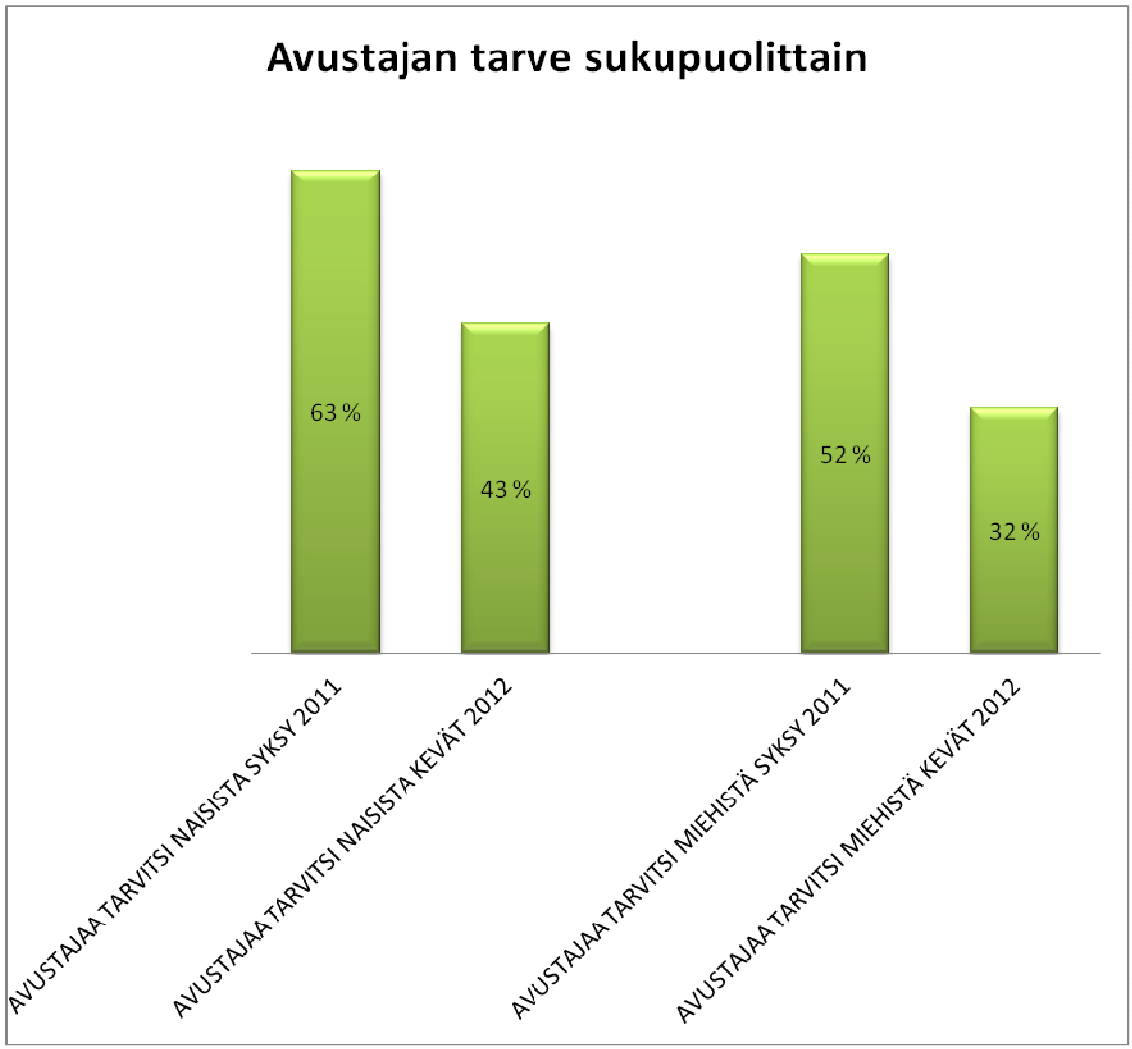


Kuva 5.19 Avustajan tarve

Syksyllä 2011 avustajaa tarvitsi 59 % käyttäjistä kun taas keväällä 2012 luku oli laskenut 39,50 prosenttiin. Toisin sanoen syksyllä 2011 avustajaa ei tarvinnut

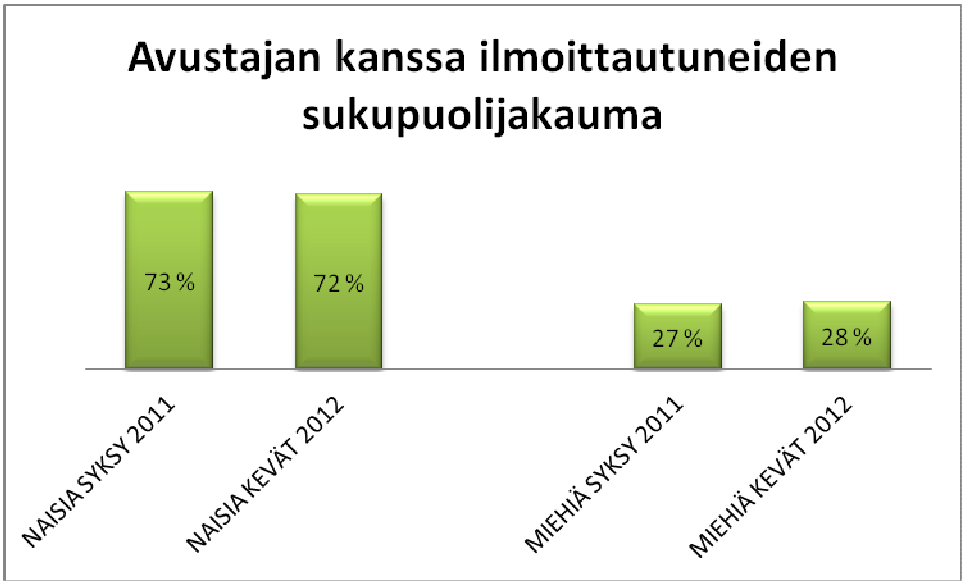
41 % käyttäjistä, kun taas keväällä 2012 yli 60 % sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjistä selvisi itseilmoittautumisesta ilman avustajaa.

Kuvasta 5.20 nähdään, että syksyllä 2011 yli puolet niin naisista kuin miehistäkin tarvitsi avustajaa sähköisen ilmoittautumisen yhteydessä, mutta keväällä 2012 tulokset olivat parantuneet ja avustajan tarve itseilmoittautumisen yhteydessä oli laskenut naisilla 43 prosenttiin ja miehillä 32 prosenttiin.

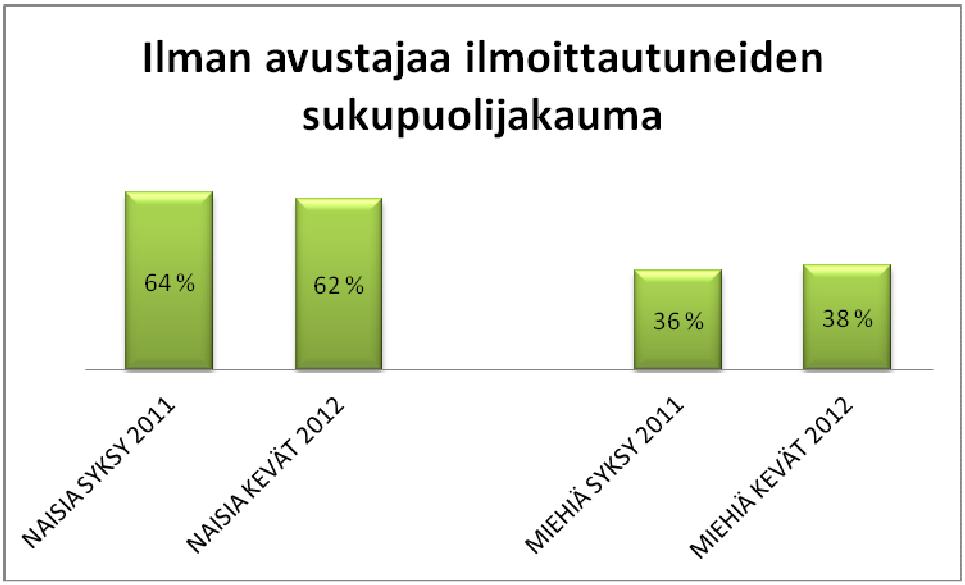


Kuva 5.20 Avustajan tarve sukupuolittain

Kuvista 5.21 ja 5.22 nähdään, että valtaosa avustajan kanssa ilmoittautuneista käyttäjistä oli naisia, mutta myös ilman avustajaa ilmoittautuneista käyttäjistä reilusti yli puolet oli naisia. Mutta kuten aikaisemmin todettiin, noin 70 % kaikista sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjistä oli naisia niin syksyllä 2011 kuin keväällä 2012.

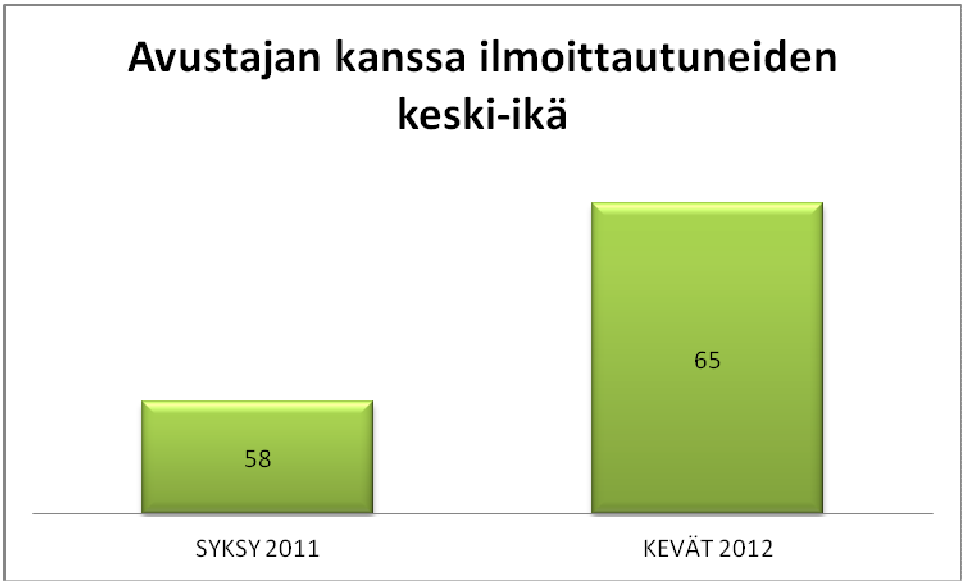


Kuva 5.21 Avustajan kanssa ilmoittautuneiden sukupuolijakauma

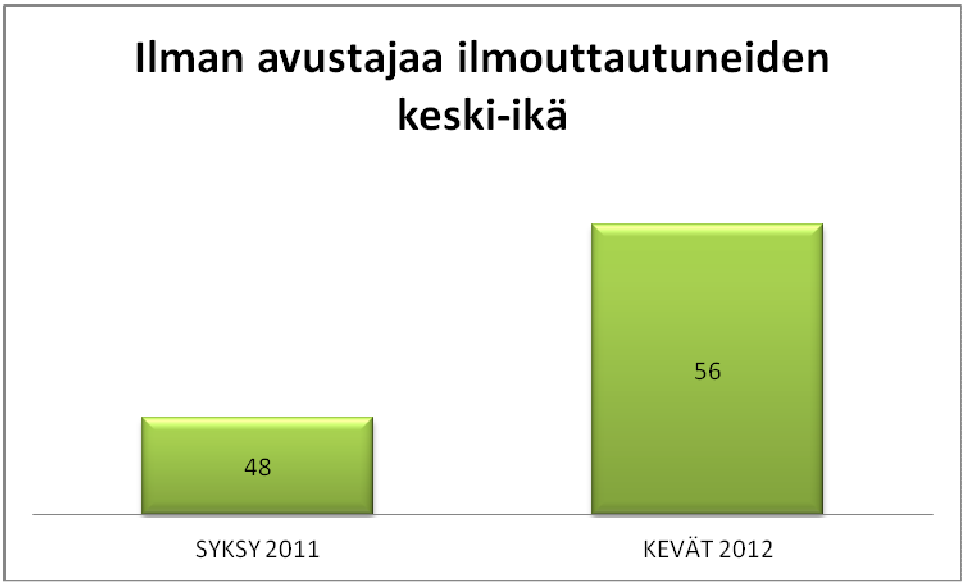


Kuva 5.22 Ilman avustajaa ilmoittautuneiden sukupuolijakauma

Kuvassa 5.23 nähdään, että avustajan kanssa ilmoittautuneiden käyttäjien keski-ikä oli syksyllä 2011 58 vuotta ja keväällä 2012 se oli noussut 65 vuoteen. Toisin sanoen ilman avustajaa sähköisellä ilmoittautumisautomaatilla ilmoittautuneiden käyttäjien keski-ikä oli noussut kevääseen 2012 mennessä, kuten kuvassa 5.24 nähdään.

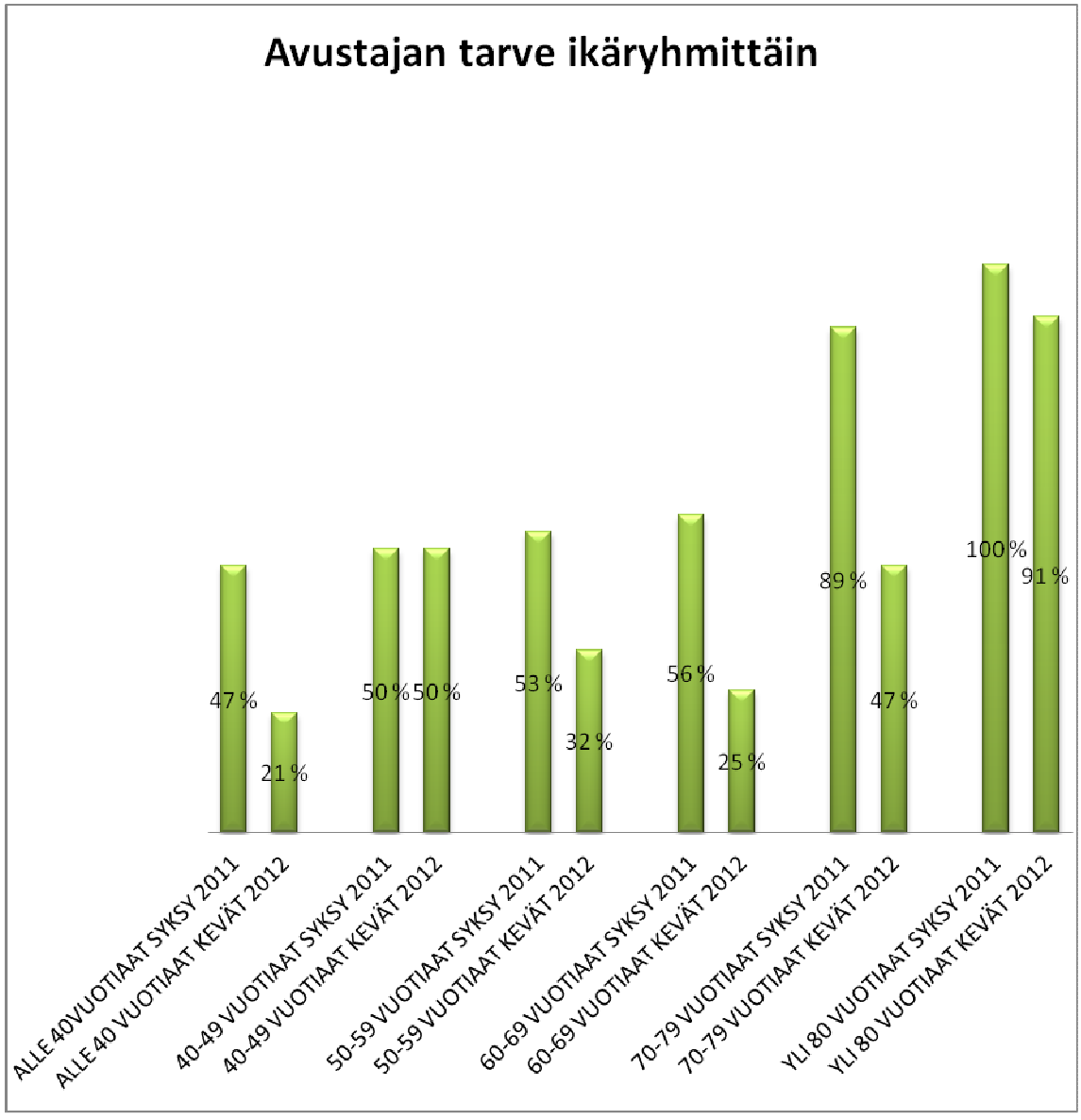


Kuva 5.23 Avustajan kanssa ilmoittautuneiden keski-ikä



Kuva 5.24 Ilman avustajaa ilmoittautuneiden keski-ikä

Kun tarkastellaan avustajan tarvetta sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä ikäryhmittäin, kuvasta 5.25 nähdään, että lähes kaikkien ikäryhmien tarve avustajaan sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä on laskenut kevääseen 2012 mennessä. Ainoastaan ikäryhmän 40-49-vuotiaat avustajan käytön tarve on pysynyt samana syksyllä 2011 ja keväällä 2012.



Kuva 5.25 Avustajan tarve ikäryhmittäin

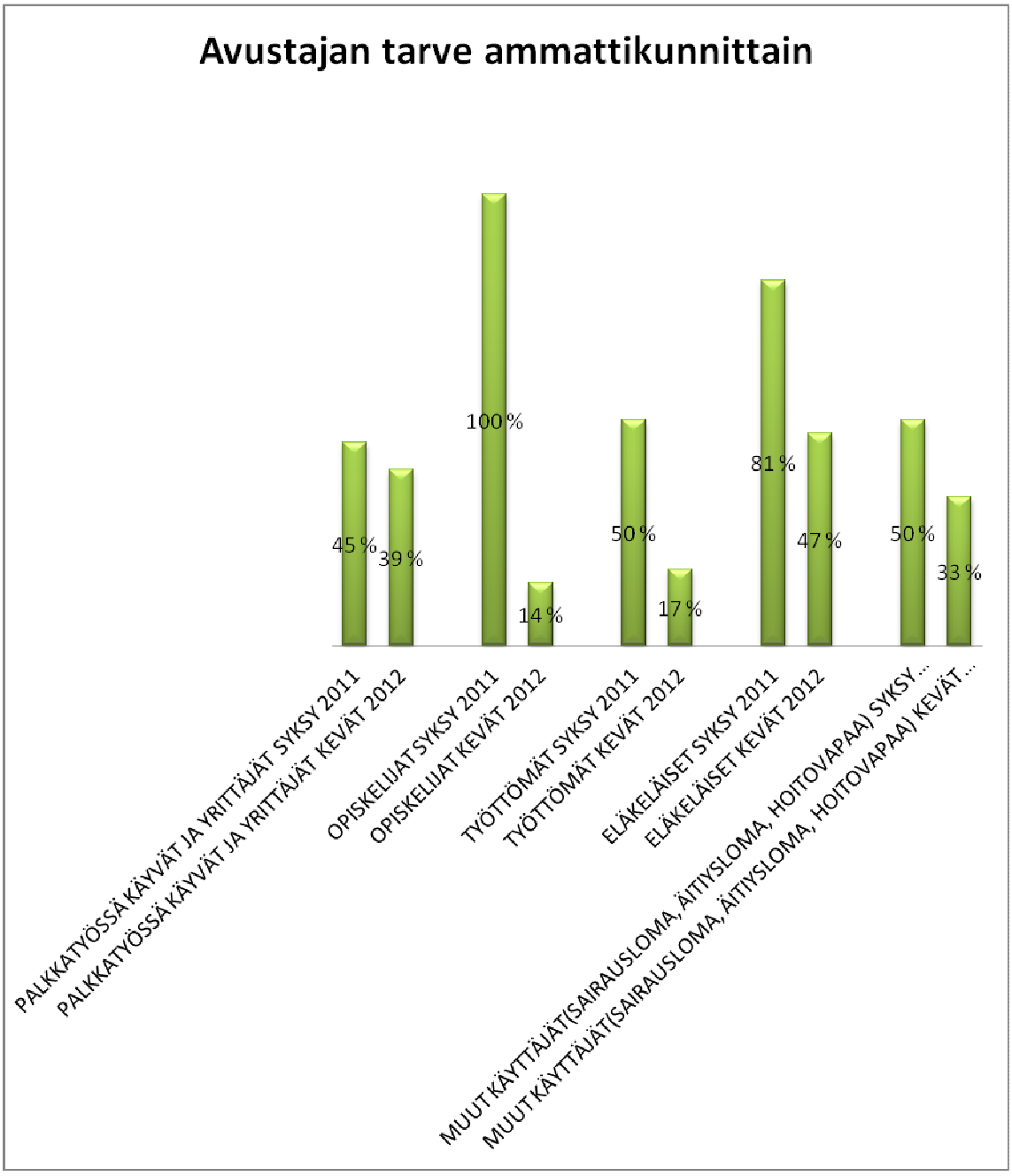
Syksyllä 2011 alle 40-vuotiaista käyttäjistä lähes puolet tarvitsi avustajaa sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä, mutta keväällä 2012 luku oli laskenut yli puolella ja avustajaa tarvitsi enää vain 21 % käyttäjistä. Samoin ikäluokissa 50-59-vuotiaat sekä 60-69-vuotiaat, avustajaa tarvitsi syksyllä 2011

yli puolet käyttäjistä, mutta keväällä 2012 avustajan tarve oli laskenut noin puolella. Näissä ikäluokissa tulos on mielestäni hyvä.

Ikäluokassa 40–49 -vuotiaat on vielä odotettavissa tulosten parannusta, koska sekä syksyllä 2011 että keväällä 2012 puolet tämän ikäryhmän käyttäjistä tarvitsivat avustajaa. On oletettavaa, että tämänkin ikäluokan käyttäjistä suurimmalla osalla on mahdollisuus selvitä ilmoittautumisesta itsenäisesti, koska 40-49–vuotiaista vanhemmat käyttäjät selviävät itseilmoittautumisesta useammin ilman avustajaa kuin avustajan kanssa.

70-79-vuotiaista avustajan tarvitsi syksyllä 2011 lähes 90 % käyttäjistä, joka on suuri luku, mutta kevääseen 2012 mennessä luku oli laskenut 47 %:iin. Tämä tarkoittaa sitä, että puolet enemmän tämän ikäluokan käyttäjistä selviytyi itsenäisesti ilman avustajaa keväällä 2012 kuin syksyllä 2011. Tulos on mielestäni hyvä ja varsinkin kun sitä verrataan seuraavan ikäluokan tulokseen eli 80-89–vuotiaisiin. 80-89–vuotiaista avustajaa tarvitsi syksyllä 2011 kaikki käyttäjät ja keväällä 2012 91 % käyttäjistä. Tämä kertoo mielestäni siitä, että alle 80-vuotiaista suurin osa selviää sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytöstä itsenäisesti, mutta yli 80-vuotiailla käyttäjillä täytyy olla aina mahdollisuus käyttää avustajaa itseilmoittautumisen yhteydessä.

Kuvasta 5.26 nähdään, miten avustajan tarve sähköisen ilmoittautumisjärjestelmän käytön yhteydessä on muuttunut ammattikunnittain.

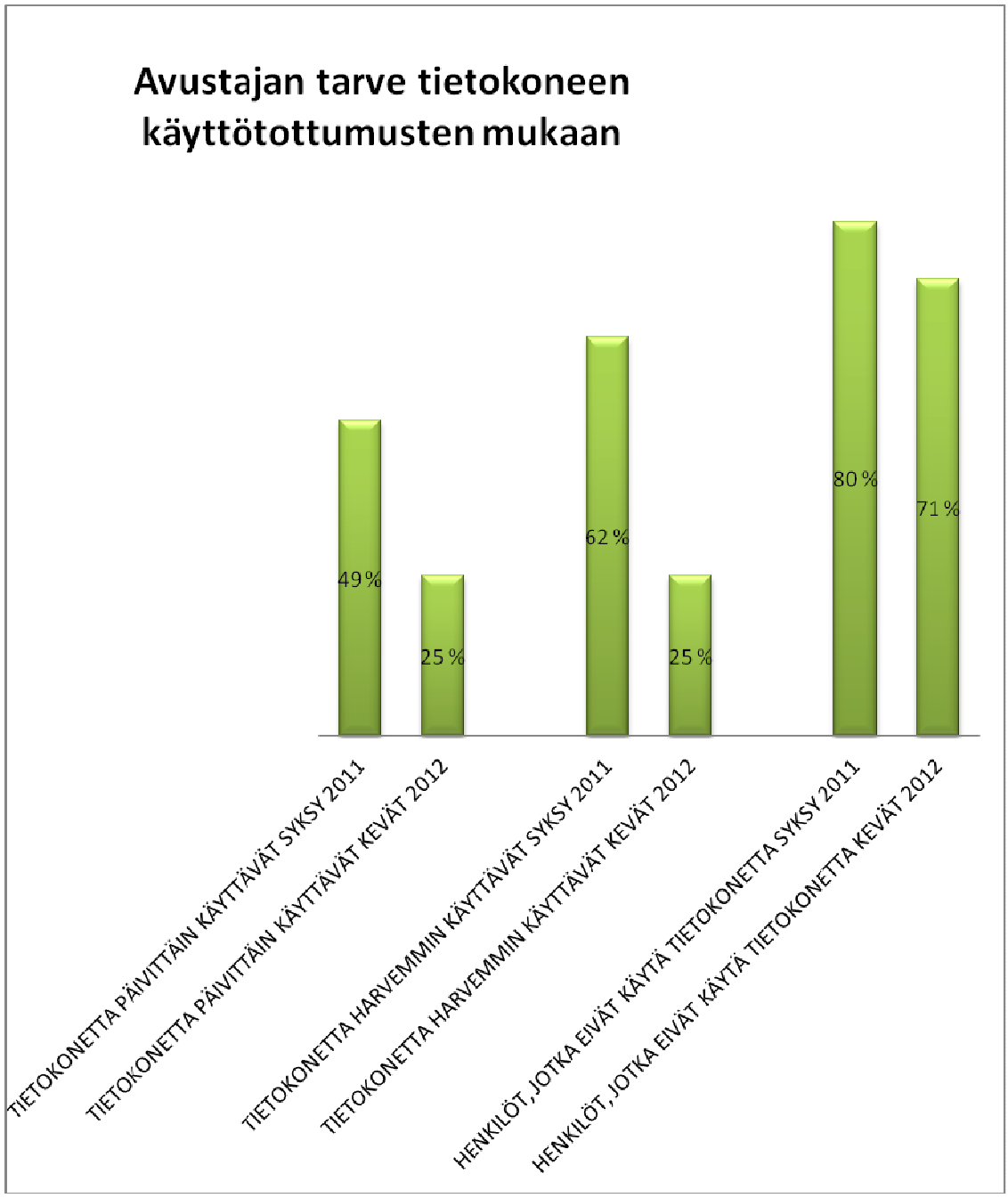


Kuva 5.26 Avustajan tarve ammattikunnittain

Avustajan käytön tarve on laskenut kaikissa ammattikunnissa kevääseen 2012 mennessä. Suurin muutos näkyy opiskelijoiden kohdalla, mutta mainittakoon, että haastatelluista käyttäjistä opiskelijoita oli niin pieni prosentuaalinen osuus, että tulosta ei voida yleistää opiskelijoiden keskuudessa. Merkittävin muutos on

mielestäni se, että keväällä 2012 enää alle puolet eläkeläisistä tarvitsi avustajan apua sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä.

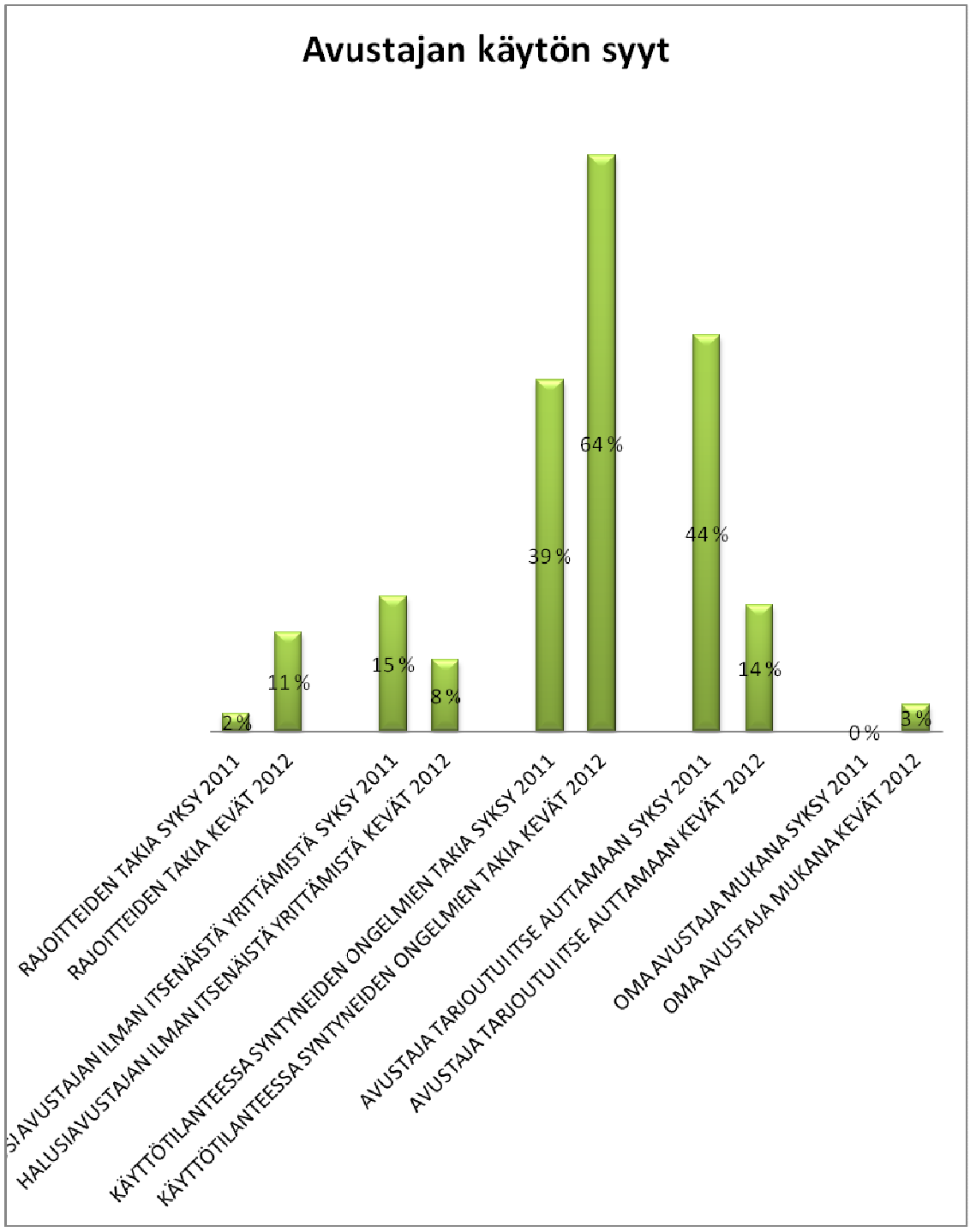
Kuvassa 5.27 nähdään miten avustajan tarve sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä jakautui tietokoneen käyttötottumusten mukaan.



Kuva 5.27 Avustajan tarve tietokoneen käyttötottumusten mukaan

Tietokonetta päivittäin käyttävien ja tietokonetta harvemmin käyttävien henkilöiden avustajan tarpeessa tapahtui selkeää vähenemistä kevääseen 2012 mennessä. Henkilöistä, jotka eivät käytä tietokonetta, suurin osa tarvitsi avustajaa sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä.

Kuvasta 5.28 nähdään avustajan käytön syyt.



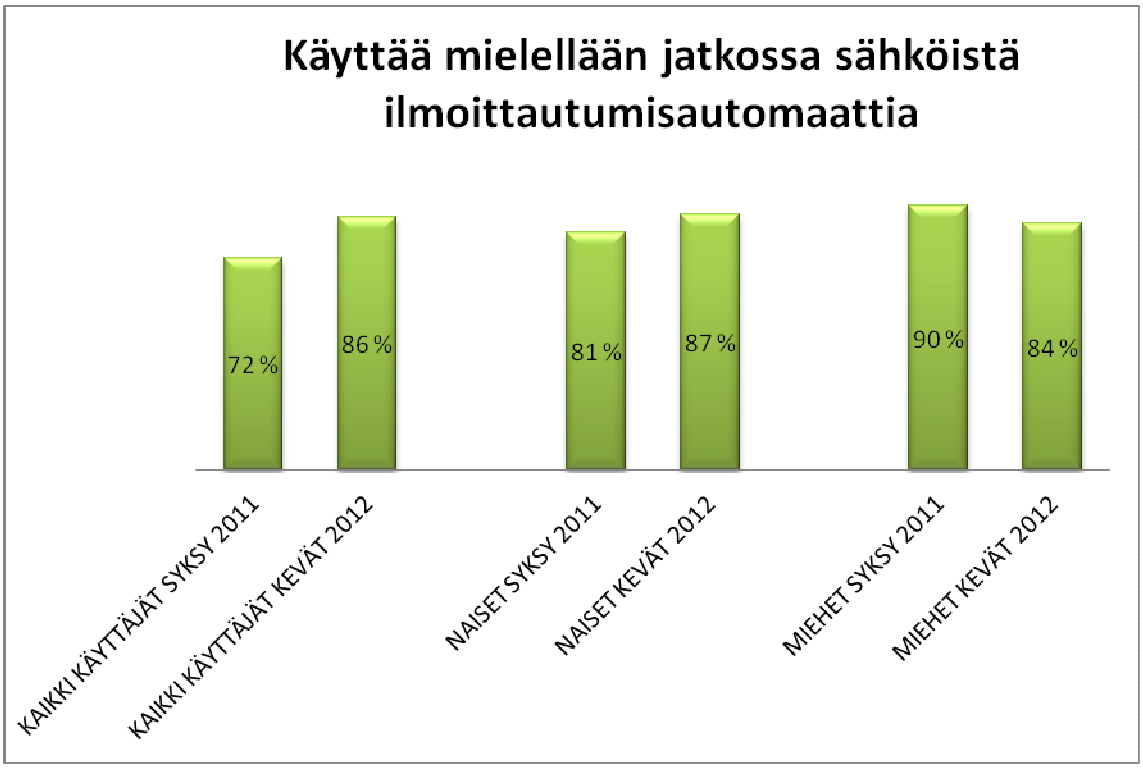
Kuva 5.28 Avustajan käytön syyt

Suurin syy avustajan käytölle sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä oli syksyllä 2011 se, että avustaja tarjoutui itse auttamaan käyttäjiä. Lähes yhtä suuri syy oli käyttötilanteessa syntyneet ongelmat. Keväällä 2012 taas selkeästi muita syitä yleisempi syy avustajan käytölle sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä oli käyttötilanteessa syntyneet ongelmat ja avustajan itsensä tarjoama apu käytön yhteydessä oli syynä vain 14 prosentilla käyttäjistä. Tämä kertoo selkeästi siitä, että ongelmatilanteista selvittiin itsenäisemmin keväällä 2012 kuin 2011 eikä avustajien tarvinnut tarjoutua auttamaan käyttäjiä enää niin herkästi.

5.6 Sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttö jatkossa

Haastatteluissa käyttäjiltä kysyttiin, käyttävätkö he sähköistä ilmoittautumisautomaattia mielellään jatkossa.

Kuvasta 5.29 nähdään, että suurin osa kaikista käyttäjistä käyttää sähköistä ilmoittautumisautomaattia mielellään jatkossa.

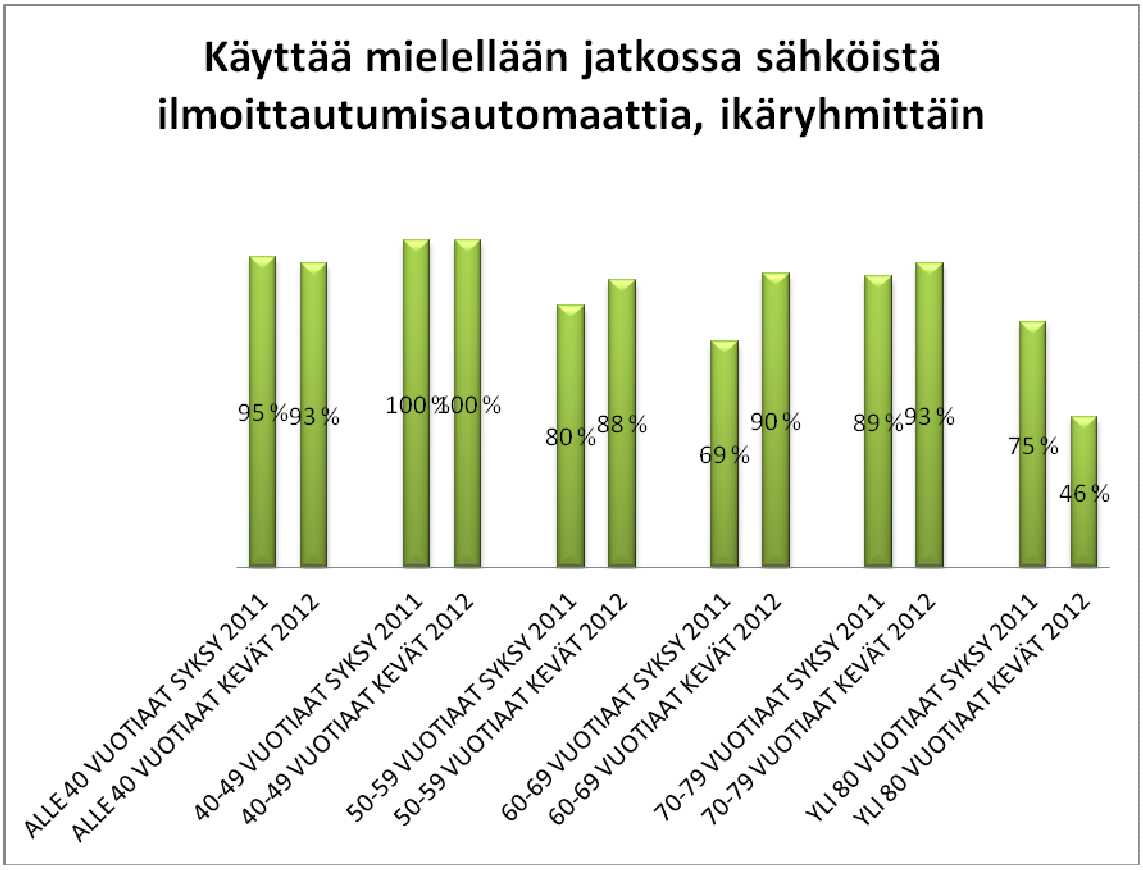


Kuva 5.29 Käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia

Syksyllä 2011 72 % kaikista käyttäjistä kertoi käyttävänsä mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia ja keväällä 2012 luku oli noussut 86 prosenttiin. Naisista 81 % kertoi syksyllä 2011 käyttävänsä mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia ja keväällä 2012 luku oli noussut 87 prosenttiin. Miehistä 90 % kertoi syksyllä 2011 käyttävänsä mielellään sähköistä ilmoittautumisautomaattia, mutta keväällä 2012 luku oli laskenut 84 prosenttiin. Muutos ei kuitenkaan ole mielestäni merkittävä, koska kuitenkin 84 % miehistä käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia.

Tutkin myös, että mitkä asiakasryhmät käyttävät sähköistä ilmoittautumisautomaattia jatkossa mielellään ja mitkä eivät.

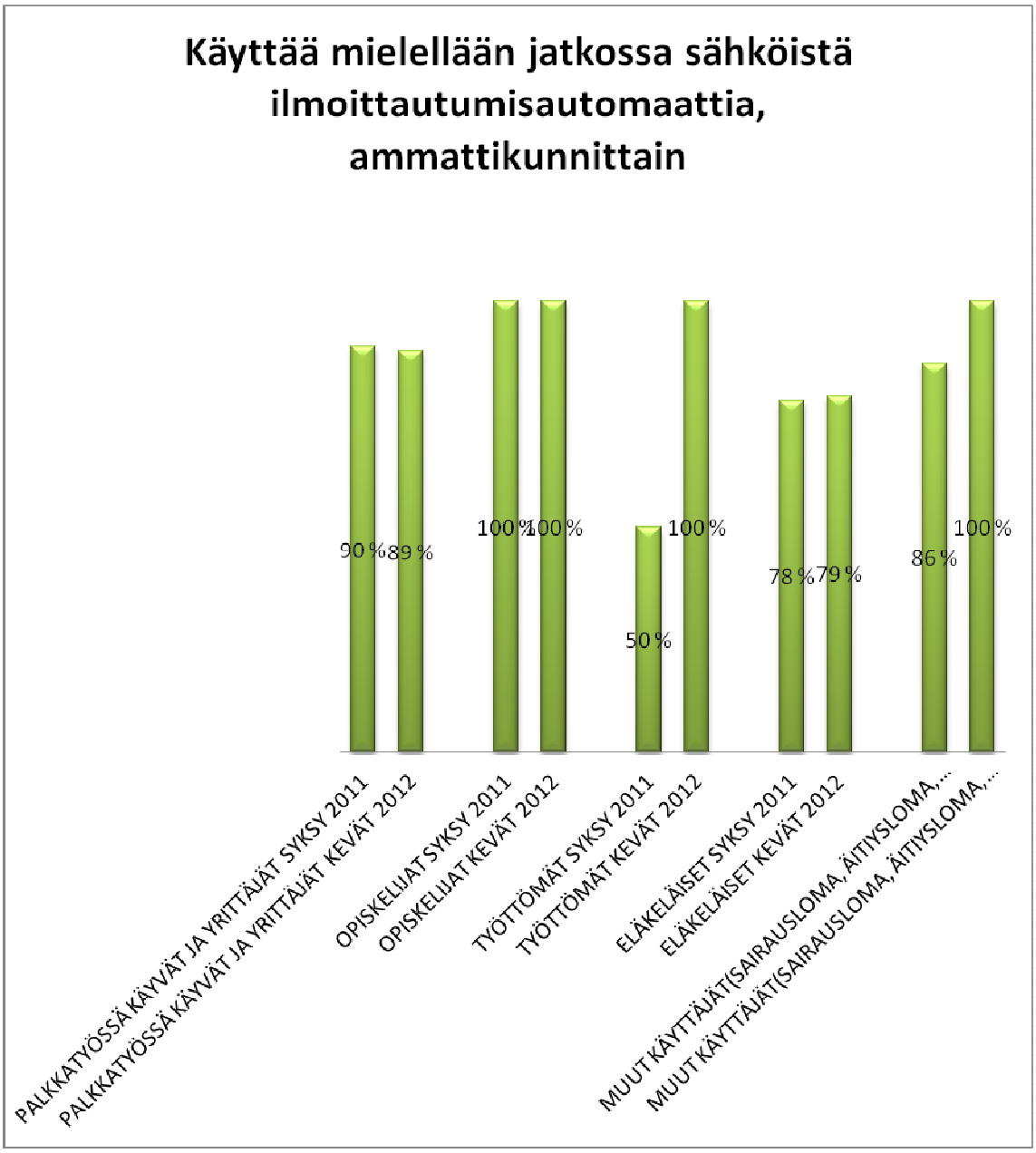
Kuvasta 5.30 nähdään, että lähes kaikki ikäryhmät käyttävät mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia.



Kuva 5.30 Käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia, ikäryhmittäin

Selkein parannus tuloksissa on tapahtunut ikäryhmässä 60-69-vuotiaat. Selkein lasku tuloksissa on taas tapahtunut yli 80-vuotiaitten käyttäjien keskuudessa. Muista ikäryhmistä poiketen vain 46 % keväällä 2012 haastatelluista yli 80-vuotiaista käyttäjistä käyttää sähköistä ilmoittautumisautomaattia mielellään jatkossa.

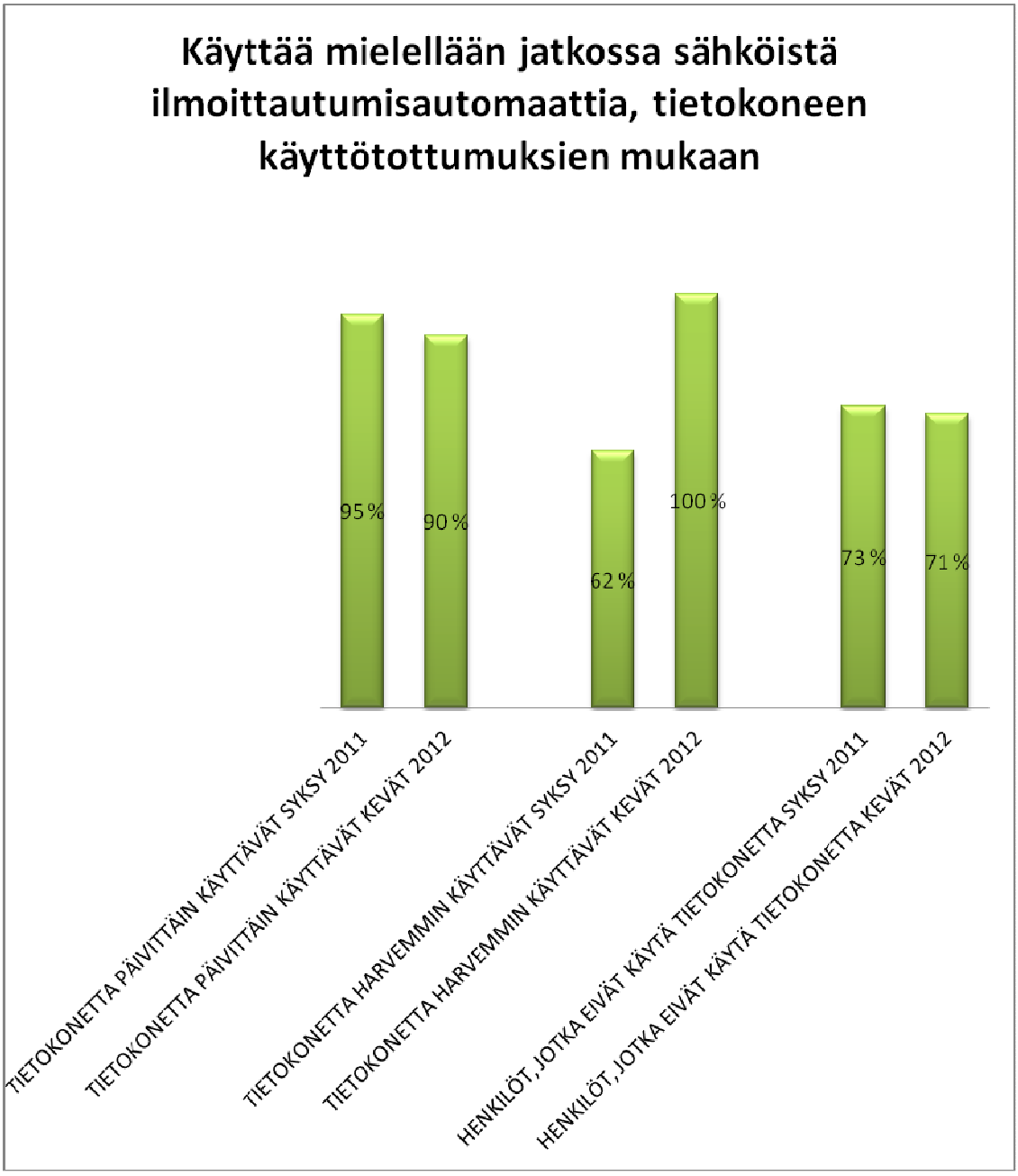
Kuvasta 5.31 nähdään, että kaikista ammattikunnista suurin osa käyttää sähköistä ilmoittautumisautomaattia mielellään jatkossa.



5.31 Käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia, ammattikunnittain

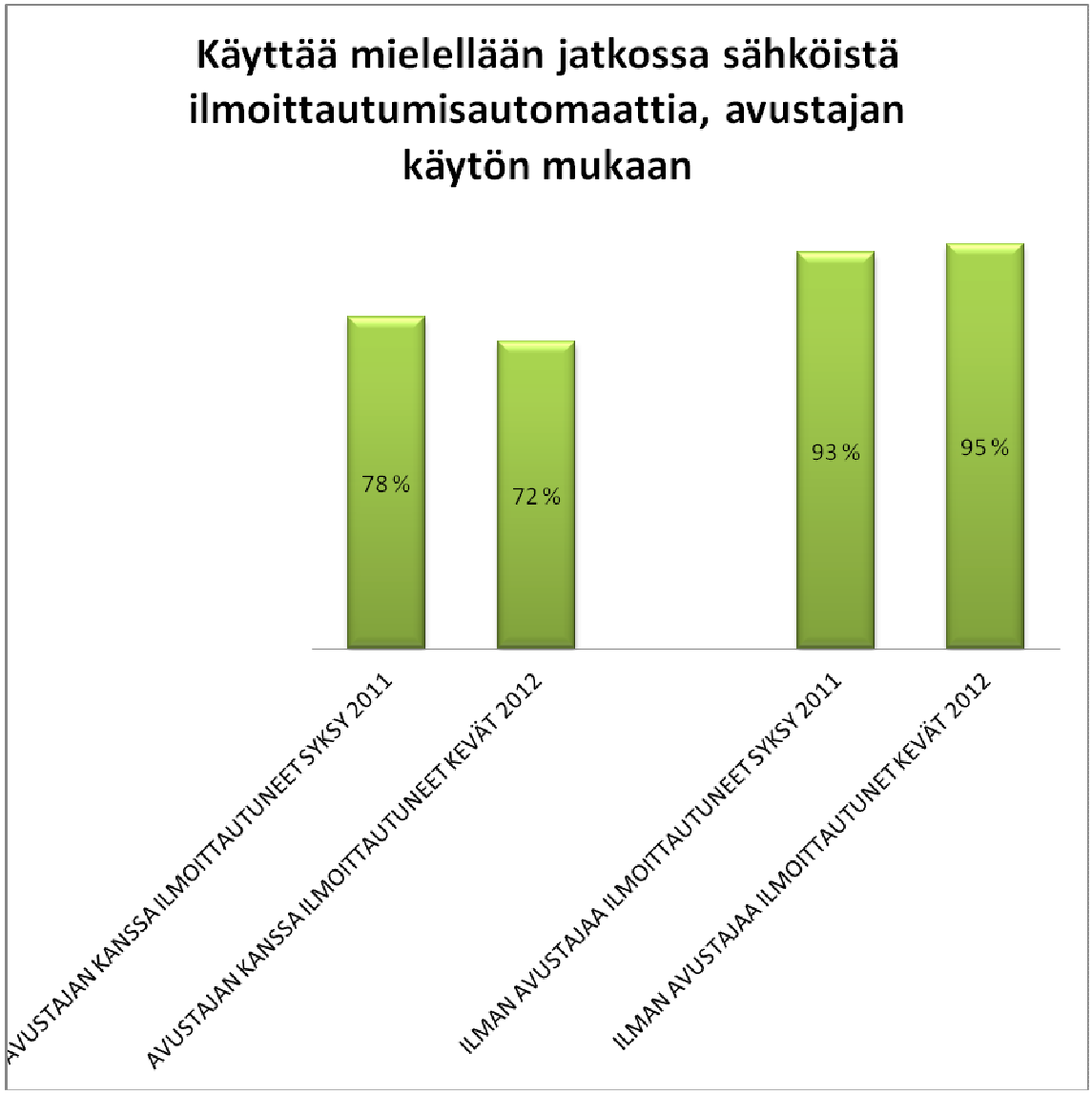
Muista ammattikunnista poiketen työttömistä käyttäjistä vain puolet halusi käyttää sähköistä ilmoittautumisautomaattia syksyllä 2011, mutta tässä on tapahtunut selkeä parannus kevääseen 2012 mennessä. Silloin 100 % työttömistä käyttäjistä käyttää mielellään sähköistä ilmoittautumisautomaattia jatkossa.

Kuvasta 5.32 nähdään, että tietokonetta päivittäin käyttävistä henkilöistä yli 90 % vastasi kyllä niin syksyllä 2011 kuin keväällä 2012, kun heiltä kysyttiin käyttävätkö he mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia. Tietokonetta harvemmin käyttävistä henkilöistä 62 % vastasi kysymykseen kyllä syksyllä 2011 ja keväällä 2012 kysymykseen vastasi kyllä täydet 100 %. Henkilöistä, jotka eivät käytä tietokonetta, reilut 70 % käyttää kuitenkin mielellään sähköistä ilmoittautumisautomaattia uudestaan niin syksyllä 2011 kuin keväällä 2012.



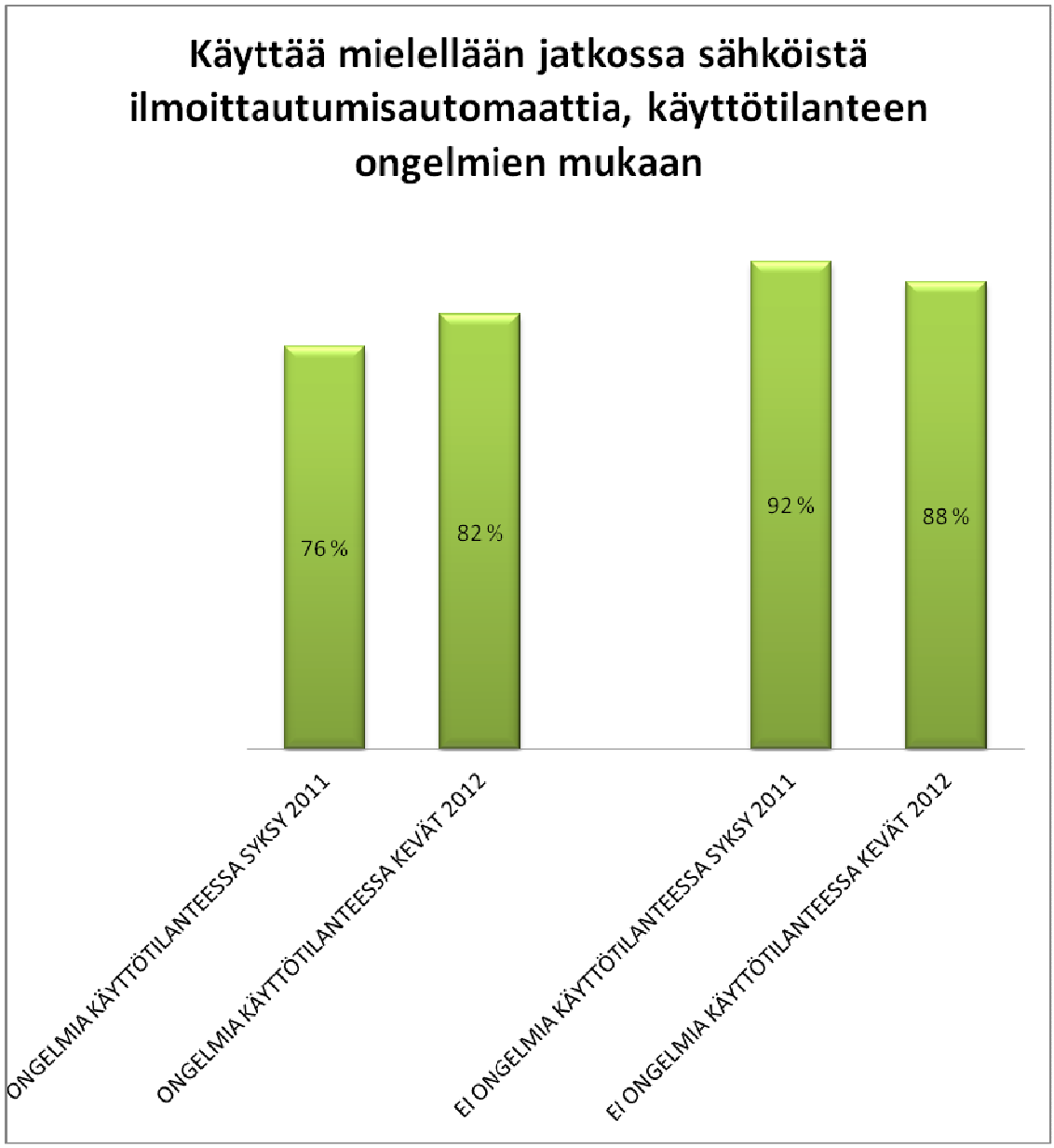
Kuva 5.32 Käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia, tietokoneen käyttötottumuksien mukaan

Kuvasta 5.33 nähdään, että niin syksyllä 2011 kuin keväällä 2012 ilman avustajaa ilmoittautuneet käyttäjät käyttävät sähköistä ilmoittautumisautomaattia uudestaan mielummin kuin avustajan kanssa ilmoittautuneet käyttäjät, mutta avustajan kanssa ilmoittautuneista käyttäjistä kuitenkin yli 70 % käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia.



Kuva 5.33 Käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia, avustajan käytön mukaan

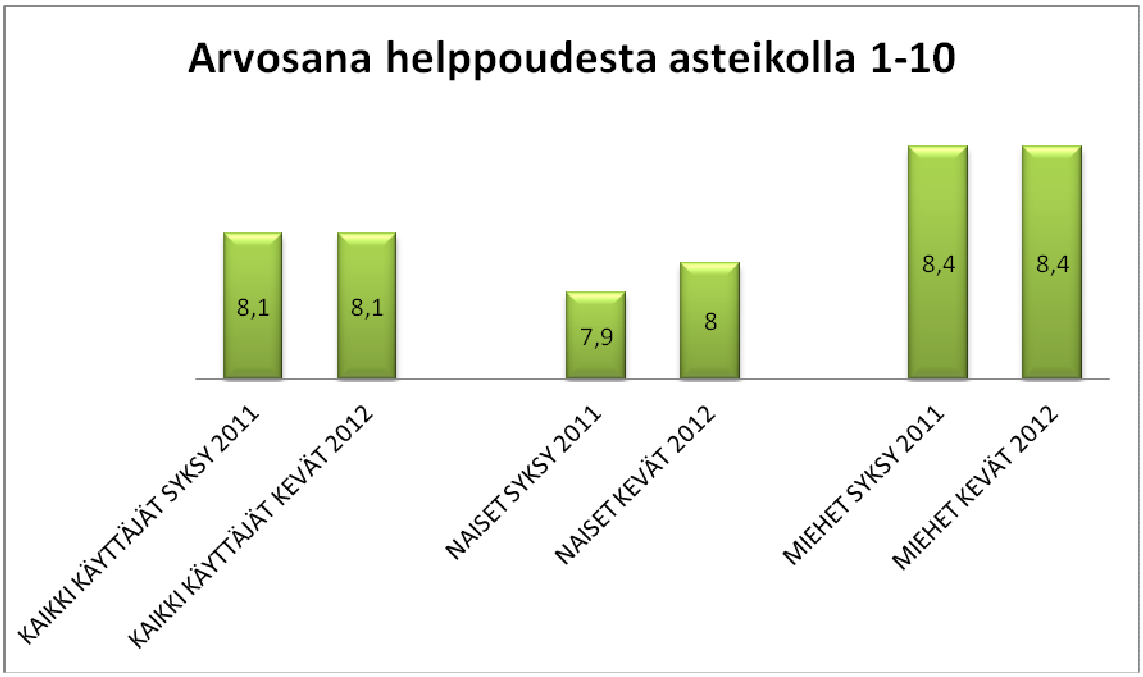
Kuvasta 5.34 nähdään, että niin syksyllä 2011 kuin keväällä 2012 ne käyttäjät, jotka eivät kokeneet ongelmia sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä, käyttävät mielummin itseilmoittautumista uudelleen kuin ne käyttäjät, jotka kokivat ongelmia käyttötilanteen yhteydessä, mutta kuitenkin yli 80 % keväällä 2012 haastatelluista ongelmia kohdanneista käyttäjistä käyttää sähköistä ilmoittautumisautomaattia mielellään uudelleen.



Kuva 5.34 Käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia, käyttötilanteen ongelmien mukaan

5.7 Arvosana ilmoittautumisautomaatin käytön helppoudesta asteikolla 1-10

Sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjiltä kysyttiin arvosanaa sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön helppoudesta asteikolla 1-10. (Kuva 5.35)

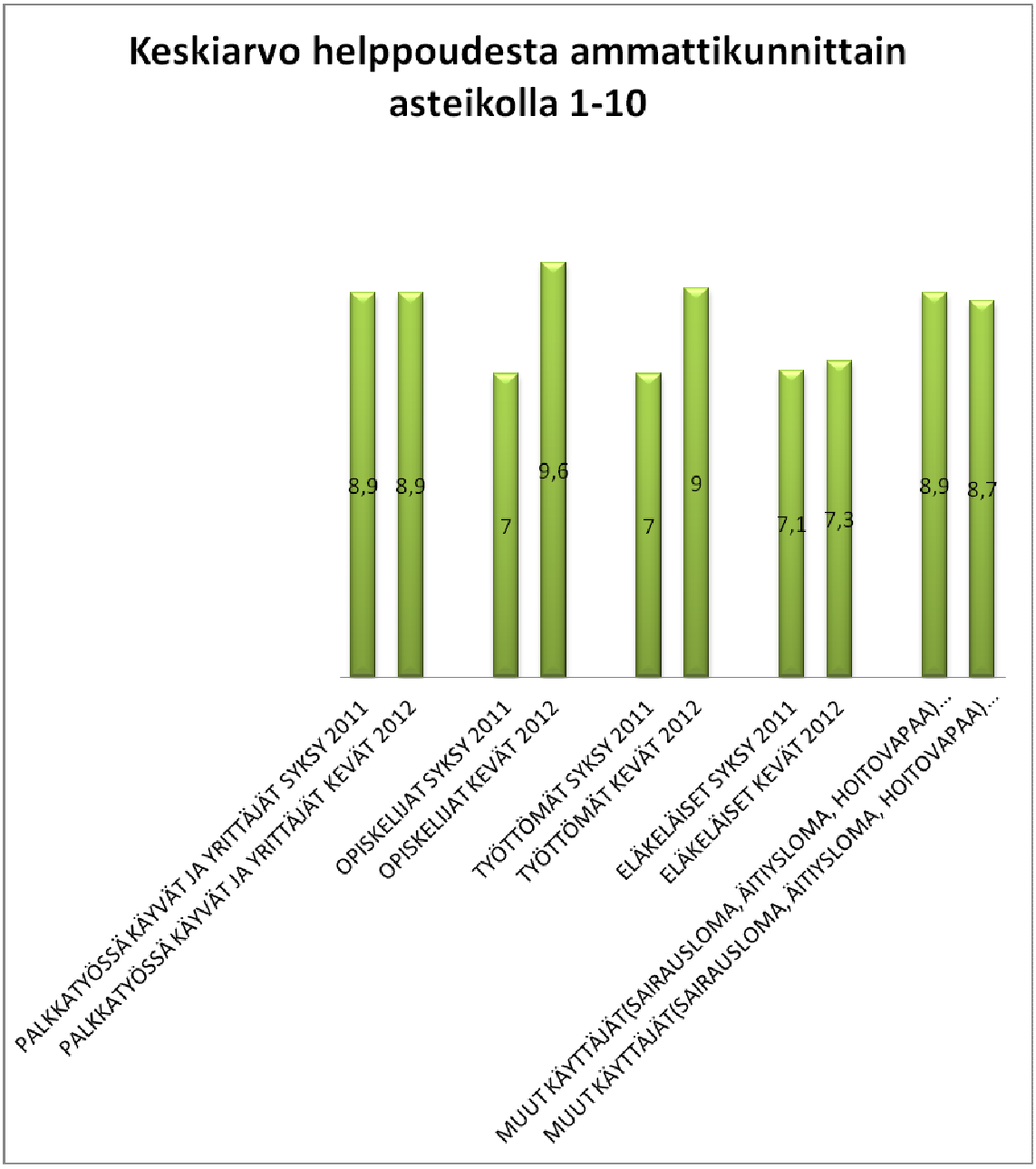


Kuva 5.35 Arvosana helppoudesta

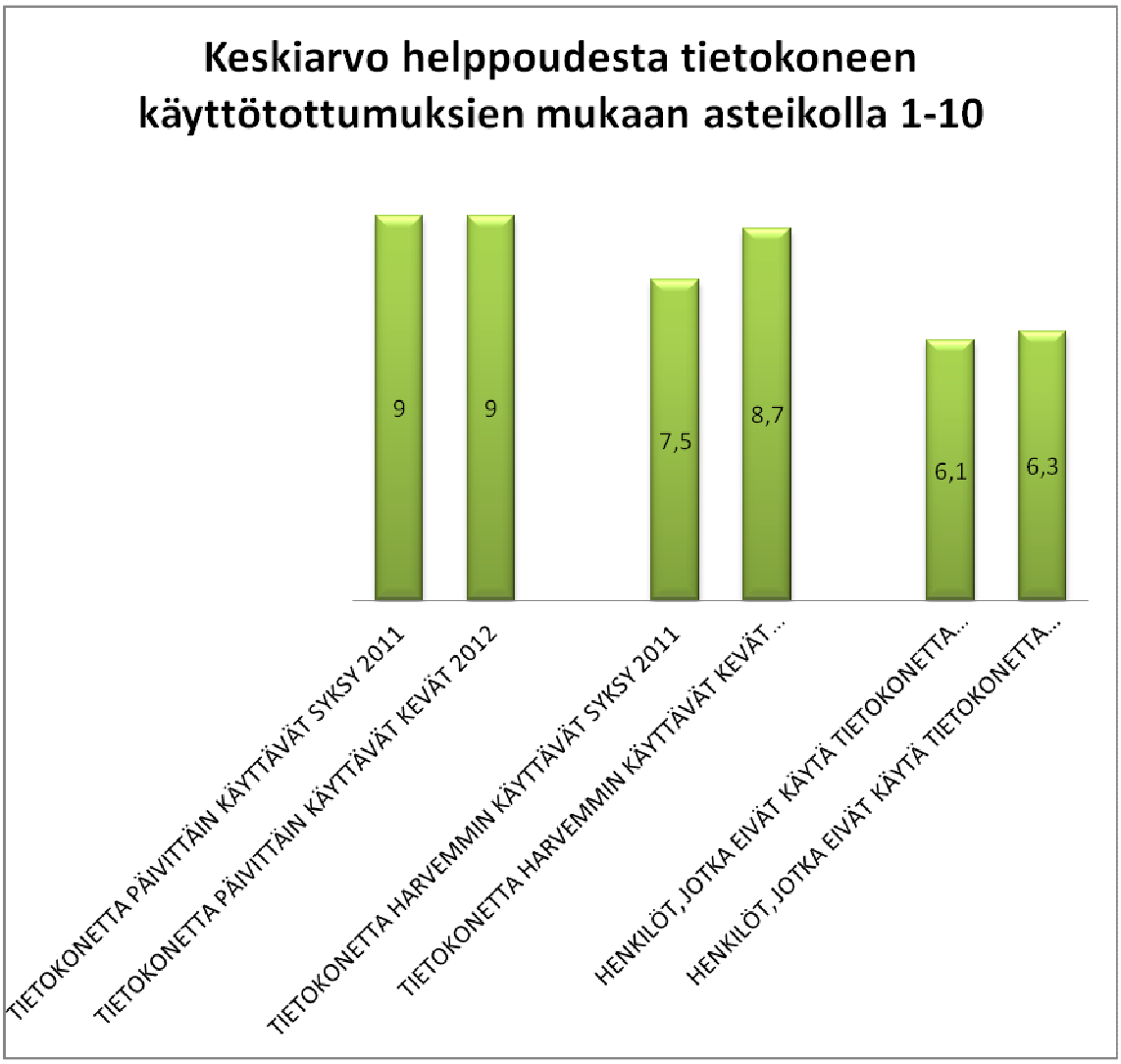
Kuvassa 5.35 esitellään tulokset sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön helppoudesta kaikkien käyttäjien, naisten sekä miesten kohdalla. Kaikkien käyttäjien arvosanojen keskiarvo ei muuttunut syksyn 2011 ja kevään 2012 haastatteluissa vaan se oli kummallakin kerralla 8,1. Myöskään miesten antaman arvosanan keskiarvo ei muuttunut vaan oli niin syksyllä 2011 kuin keväällä 2012 8,4. Naisten antaman arvosanan keskiarvo nousi 7,9:stä 8,0:aan keväällä 2012. Keväällä 2012 niin kaikkien käyttäjien kuin naisten sekä miesten antamien arvosanojen keskiarvo oli vähintään 8.

Tutkin myös, minkä arvosanan eri asiakasryhmät antoivat sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön helppoudesta. (Kuvat 5.36 - 5.38)

Kuva 5.36 Keskiarvo helppoudesta ikäryhmittäin

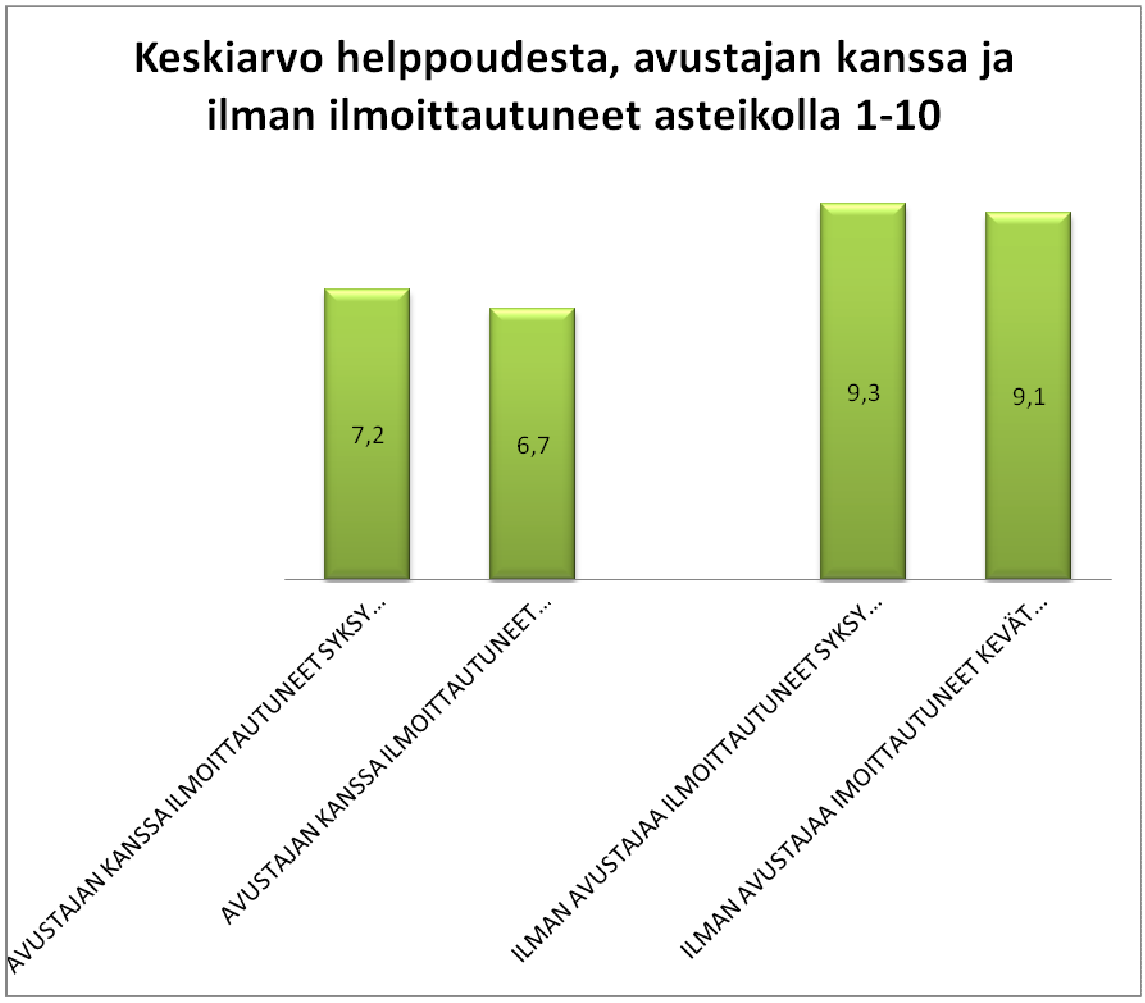


Kuva 5.37 Keskiarvo helppoudesta ammattikunnittain



Kuva 5.38 Keskiarvo helppoudesta tietokoneen käyttötottumuksien mukaan

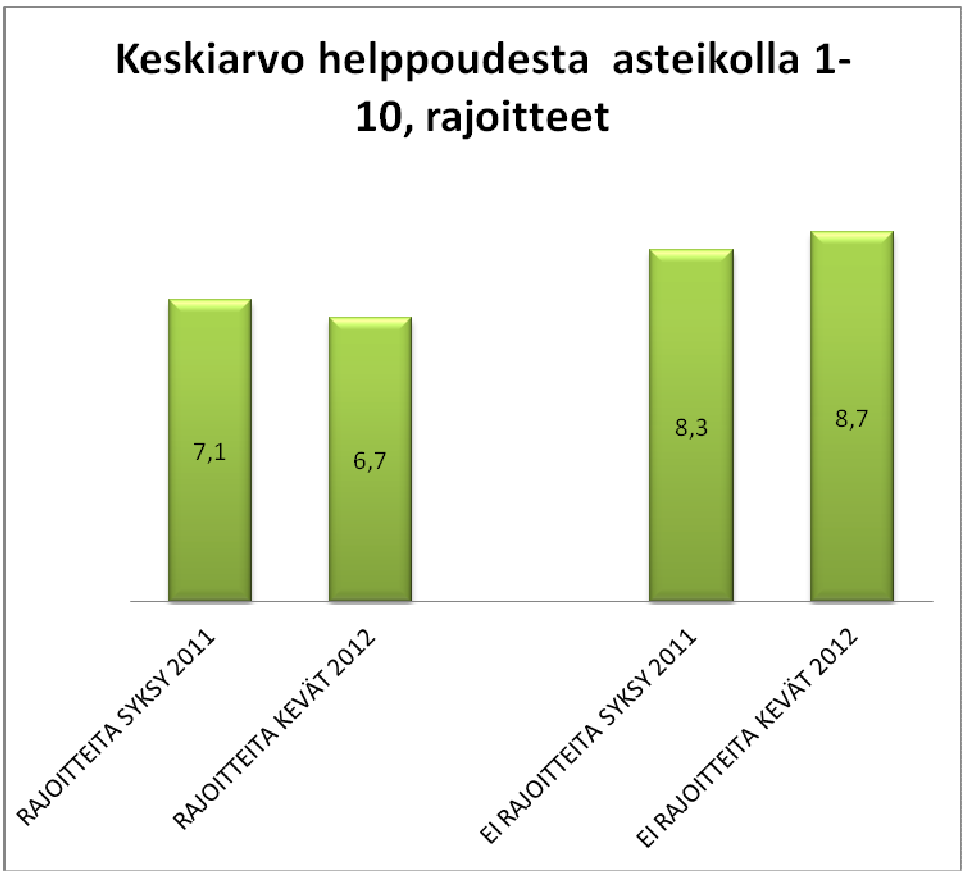
Myös avustajan kanssa ja ilman avustajaa ilmoittautuneiden käyttäjien arvioita sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön helppoudesta tutkittiin. (Kuva 5.39)



Kuva 5.39 Keskiarvo helppoudesta, avustajan kanssa ja ilman ilmoittautuneet

Kuvasta 5.39 nähdään, että ilman avustajaa ilmoittautuneet käyttäjät kokivat sähköisellä ilmoittautumisautomaatilla ilmoittautumisen helpoksi ja keskiarvo olikin yli 9, mutta avustajan kanssa ilmoittautuneet käyttäjät kokivat sähköisellä ilmoittautumisautomaatilla ilmoittautumisen vaikeammaksi ja antoivat arvosanaksi ilmoittautumisen helppoudesta 6,7 keväällä 2012.

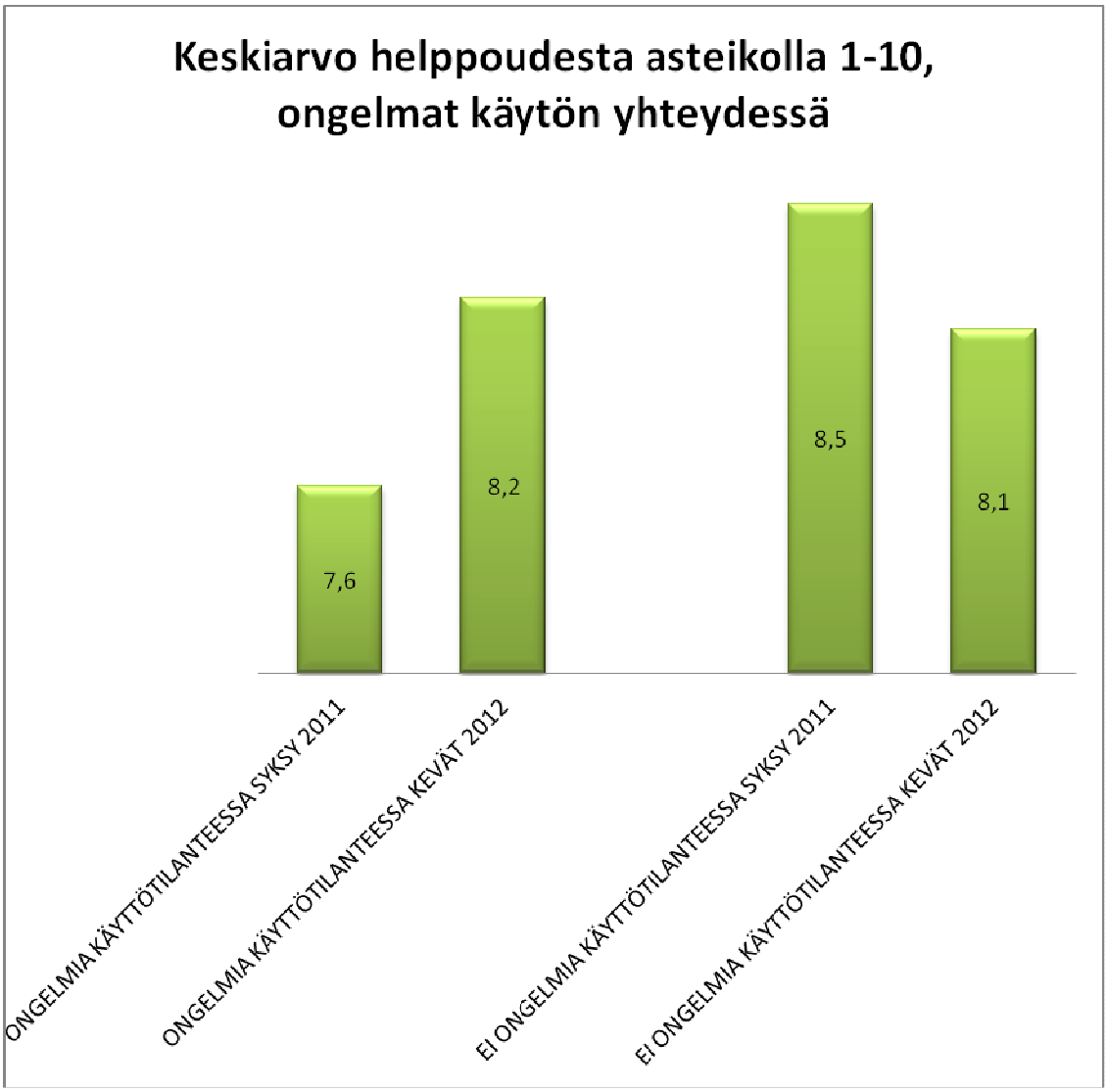
Kuvasta 5.40 nähdään, minkä arvosanan käyttäjät, joilla on jokin käyttöön vaikuttava rajoite, ovat antaneet sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön helppoudesta, ja minkä arvosanan käyttäjät, joilla ei ole käyttöön vaikuttavia rajoitteita, ovat antaneet.



Kuva 5.40 Keskiarvo helppoudesta rajoitteet

Käyttäjät, joilla ei ole käyttöön vaikuttavia rajoitteita, kokivat sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön helpommaksi kuin käyttäjät, joilla oli joku käyttöön vaikuttava rajoite.

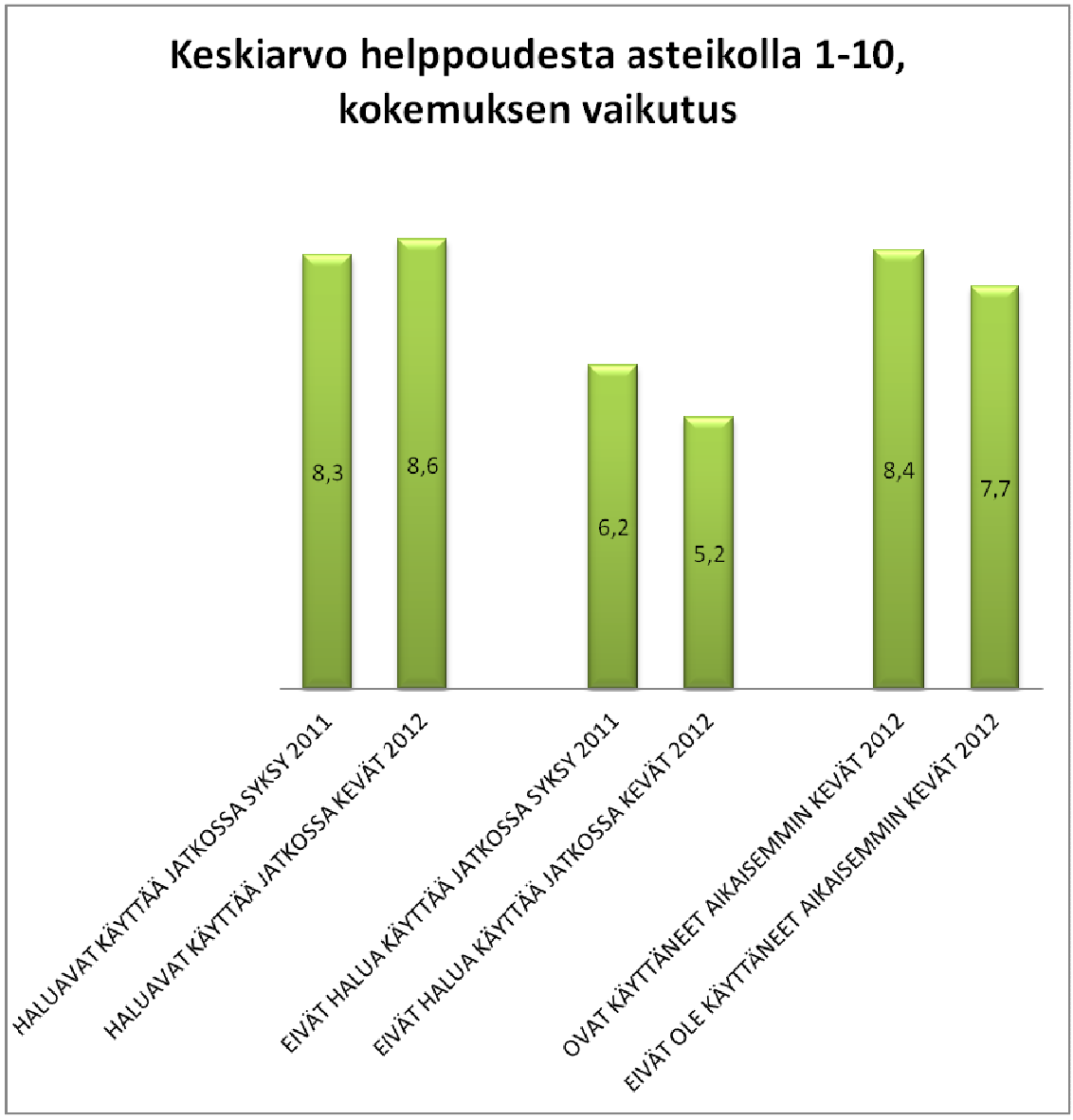
Kuvasta 5.41 nähdään, minkä arvosanan käyttäjät, joilla oli ongelmia käyttötilanteessa, ovat antaneet sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön helppoudesta, ja minkä arvosanan käyttäjät, joilla ei ollut ongelmia käyttötilanteessa, ovat antaneet sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön helppoudesta.



Kuva 5.41 Keskiarvo helppoudesta, ongelmat käytön yhteydessä

Syksyllä 2011 paremman arvosanan antoivat henkilöt, joilla ei ollut ongelmia käyttötilanteessa, mutta keväällä 2012 paremman arvosanan antoivat henkilöt, joilla oli ongelmia käyttötilanteessa.

Kuvassa 5.42 esitellään arvosanat sähköisen ilmoittautumisautomaatin helppoudesta kokemuksen vaikutuksen mukaan.



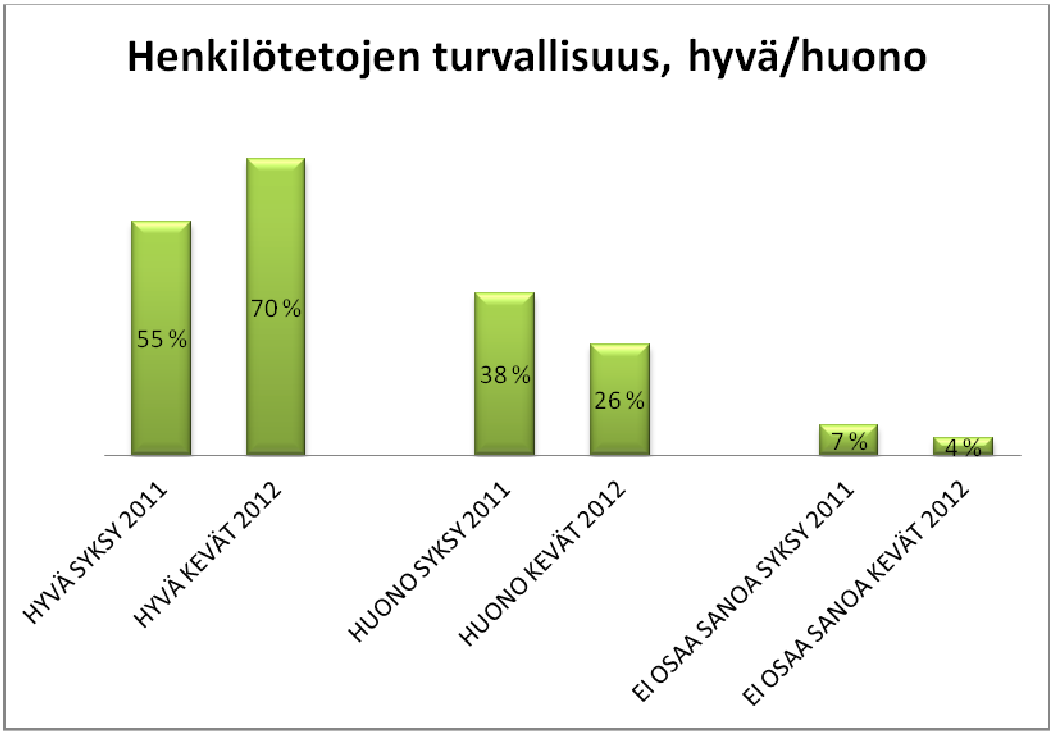
Kuva 5.42 Keskiarvo helppoudesta, kokemuksen vaikutus

Henkilöt, jotka käyttävät mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia, antoivat huomattavasti paremman arvosanan sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön helppoudesta kuin ne henkilöt, jotka eivät käytä mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia. Myös ne henkilöt, jotka ovat käyttäneet sähköistä ilmoittautumisautomaattia aikaisemmin, antoivat paremman arvosanan sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön helppoudesta kuin

ne henkilöt, jotka eivät olleet käyttäneet sähköistä ilmoittautumisautomaattia aikaisemmin

5.8 Henkilötietojen turvallisuus käytön yhteydessä

Haastatteluissa käyttäjiltä kysyttiin mielipidettä henkilötietojen turvallisuuden huomioon ottamisesta sähköisen ilmoittautumisjärjestelmän käytön yhteydessä (Kuva 5.43). Monet haastateltavat yllättyivät kysymyksestä ja toiset haastateltavat jopa säikähtivät kysymystä. Kaikki haastateltavat eivät osanneet vastata kysymykseen. Kysymyksellä tarkoitettiin, miten käyttäjä kokee käyttäessään sähköistä ilmoittautumisautomaattia, että henkilötietojen yksityisyys ja sen myötä turvallisuus on käyttötilanteessa huomioitu.



Kuva 5.43 Henkilötietojen turvallisuus

Kuvasta 5.43 nähdään, että syksyllä 2011 reilu puolet käyttäjistä koki, että henkilötietojen turvallisuus on huomioitu hyvin sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä ja 38 % käyttäjistä koki, että henkilötietojen turvallisuus on huomioitu huonosti sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä. Ke-

väällä 2012 tulos oli parempi, kun 70 % käyttäjistä koki, että henkilötietojen turvallisuus on huomioitu hyvin sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä, ja vain 26 % käyttäjistä koki, että henkilötietojen turvallisuus on huomioitu huonosti sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä. Syksyllä 2011 7% ja keväällä 2012 4% käyttäjistä ei osannut sanoa, oliko henkilötietojen turvallisuus huomioitu hyvin vai huonosti sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä.

Kysyttäessä henkilötietojen turvallisuuden huomioon ottamisesta sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytön yhteydessä, moni haastateltava mainitsi kokeneensa, että selusta on liian avoin käyttötilanteessa.

Kuvasta 5.44 nähdään, että syksyllä 2011 32 % sähköistä ilmoittautumisautomaattia käyttäneistä oli tätä mieltä ja keväällä 2012 35 % oli tätä mieltä. Sähköisissä ilmoittautumisautomaateissa on näytönsuojat, joten takana tai sivulla seisova toinen asiakas ei voi nähdä toisen asiakkaan henkilötietoja, ellei kurota olkapään yli niitä katsomaan, mutta tästä huolimatta osa käyttäjistä kaipasi suojaa selustan taakse itseilmoittautumisen ajaksi.

Kuva 5.44 Käyttäjä kokee, että sähköisen ilmoittautumisautomaatin selusta on liian avoin

5.9 Tutkimustulosten yhteenveto

Tutkimus onnistui mielestäni hyvin ja sain tarvittavat tulokset, joita tässä käytettävyystutkimuksessa haettiinkin. Toteutin ensimmäiset haastattelut ja havainnoinnin sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttöönoton yhteydessä syksyllä 2011. Tulosten perusteella sähköiseen ilmoittautumisautomaattiin tehtiin käytettävyyteen liittyviä muutoksia; esimerkiksi viivakoodin lukijan paikkaa muutettiin, tärkeimmät näppäimet korostettiin värillisellä teipillä niin, että ne erottuivat selkeästi näppäimistöltä ja asiakastietoihin liittyvien kysymysten ymmärrettävyyttä parannettiin.

Haastattelut uusittiin keväällä 2012 ja tulokset olivat selkeästi parempia lähes kaikilta osa-alueilta. Sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjien määrä oli noussut yli 20 prosentilla. Asiakkailla oli enemmän tietoa itseilmoittautumisesta ja enemmän halua ilmoittautua itsenäisesti kuin aikaisemmin. Lisäksi niin teknisten kuin käyttötilanteiden ongelmienkin määrä oli laskenut aikaisemmasta. Myös avustajan tarve oli vähentynyt. Sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjistä suurin osa käyttää mielellään jatkossakin itseilmoittautumista ja kun haastattelut uusittiin, oli yli puolet haastatelluista käyttänyt sähköistä ilmoittautumisautomaattia aikaisemmin. Käyttäjiä pyydettiin myös arvioimaan sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttöä ja käyttöön liittyviä tekijöitä asteikolla 1-10 ja tulokset olivat hyviä. Yleisarvosana sähköisen ilmoittautumisjärjestelmän käytön helppoudesta oli 8,1 niin syksyllä 2011 kuin keväällä 2012.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytettävyys oli parantunut haastatteluiden välillä ja ihmisten suhtautuminen sähköistä ilmoittautumisautomaattia kohtaan oli muuttunut parempaan.

Myös havainnointi osoitti samat asiat. Ensimmäistä kertaa havainnoidessani ja opastaessani sähköisen ilmoittautumisjärjestelmän käyttötilanteita havaitsin, että useat käyttäjät joko epäilivät omia taitojaan käyttää sähköistä ilmoittautumisautomaattia tai suhtautuivat negatiivisesti itseilmoittautumista kohtaan ja pyrkivät suoraan henkilökohtaiselle palvelutiskille. Kannustuksen ja opastuksen avulla moni asiakas suostui kuitenkin kokeilemaan sähköistä ilmoittautumisautomaattia ja itseilmoittautuminen onnistui hyvin. Usean käyttäjän ennak-

koasenne muuttui käyttökokemuksen myötä. Moni käyttäjä oli yllättynyt selvitessään ilmoittautumisesta itsenäisesti tai avustajan kanssa ja onnistumisen riemuakin oli havaittavissa. Olihan itseilmoittautuminen joillekin käyttäjille täysin vieras tilanne ja monet käyttäjät käyttivät tietokonetta aivan ensimmäistä kertaa tässä tilanteessa. Kun uusin haastattelut ja havainnoinnin, oli ero aikaisempaan mielestäni selkeä. Käyttäjät menivät ensisijaisesti itseilmoittautumaan eivätkä pyrkineet enää suoraan henkilökohtaiselle palvelutiskille. Käyttäjät selvisivät itseilmoittautumisesta myös aikaisempaa itsenäisemmin eivätkä ennakkoasenteet sähköistä ilmoittautumisautomaattia kohtaan olleet enää niin negatiivisia. Tuntui, että yleinen ilmapiiri asiakkaiden keskuudessa itseilmoittautumisen jälkeen oli parempi keväällä 2012 kuin syksyllä 2011.

6 Pohdinta

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tehdä käytettävyystutkimus Etelä-Karjalan keskussairaalalle tulleesta sähköisestä ilmoittautumisautomaatista ja tuoda mahdolliset käytettävyysongelmat työryhmän tietoon, jotta käytettävyyttä voitaisiin parantaa. Opinnäytetyöni tavoitteena oli myös tutkia ihmisten suhtautumista itseilmoittautumista kohtaan. Tutkimus käytettävyydestä sekä ihmisten suhtautumisesta sähköistä ilmoittautumisautomaattia kohtaan toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla Etelä-Karjalan keskussairaalan poliklinikoille ilmoittautuneita asiakkaita sekä havainnoimalla sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjien käyttötilanteita. Pääsin myös opastamaan käyttäjiä sähköisen ilmoittautumisjärjestelmän käyttötilanteissa.

Opinnäytetyöni tavoitteet täyttyivät mielestäni hyvin. Käytettävyystutkimuksen toteutus onnistui hyvin ja tutkimuksella saatiin vastaukset tilaajan asettamiin kysymyksiin. Opinnäytetyöni oli myös oppimisprosessina hyvin opettavainen laajuutensa vuoksi.

Kiinnostuin käytettävyydestä heti opiskelujeni alkuvaiheessa ja olin jo ensimmäisen opiskeluvuoteni jälkeen päättänyt, että haluan tehdä opinnäytetyöni käytettävyydestä. Kun sitten syksyllä 2010 sain oppilaitokseltani tiedon Eksotella alkavasta projektista, lähdin heti innoissani mukaan projektiin. Ensimmäinen tapaaminen projektiryhmän kanssa oli syksyllä 2010. Projektiryhmään kuului lisäkseni projektipäällikkö Anne Kinnunen sekä kolme muuta opiskelijaa. Kävimme yhdessä läpi projektin tavoitteet, projektiryhmän jäsenten tehtävät sekä projektin aikataulun. Projekti vaikutti laajalta, mutta koska mukana oli useita opiskelijoita toteuttamassa tutkimusta yhdessä, ei projektin laajuus tuntunut liian suurelta. Aikataulun mukaan projektin oli tarkoitus edetä niin, että syksyllä 2010 hoidettaisiin lupa-asiat, keväällä 2011 toteutettaisiin ensimmäiset haastattelut ja havainnoinnit ja syksyllä 2011 toteutettaisiin toiset haastattelut ja havainnoinnit, jonka jälkeen talven 2011 - 2012 aikana tulokset laskettaisiin ja analysoitaisiin ja tutkimus olisi valmis keväällä 2012. Projektiryhmän yksi opiskelija tekisi oman opinnäytetyönsä kustannuslaskelmista kevään 2011 aikana. Projektin aikataulu kuulosti pitkältä, mutta omaan opiskeluaikatauluuni verrattuna sopivalta.

Ensimmäisen projektiryhmän tapaamisen jälkeen tutustuimme tarkemmin projektin taustoihin projektiryhmän kanssa, hoidin käytettävyystutkimuksen toteuttamiseen liittyvät lupa-asiat, suunnittelimme toisen opiskelijan kanssa haastatteluissa kysyttävät kysymykset sekä kävimme läpi haastatteluiden sekä havainnointien toteutuksen. Ensimmäiset haastattelut ja havainnoinnit oli tarkoitus aloittaa keväällä 2011, mutta sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttöönoton aikataulu venyi ja jäimme odottamaan tietoa käyttöönottoon liittyvien asioiden etenemisestä. Kesän 2011 loppuun mennessä sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttöönoton aikataulusta ei ollut tullut projektiryhmällemme tarkkaa tietoa, joten aikataulun venyminen ja epävarmuus johti siihen, että kaksi muuta projektiryhmämme opiskelijaa jättäytyi pois projektista. Kun syksyllä 2011 sähköinen ilmoittautumisautomaatti otettiin käyttöön ja haastattelut ja havainnoinnit aloitettiin, olin ainut jäljellä oleva opiskelija projektiryhmässämme. Toteutin haastattelut ja havainnoinnit sekä tulosten laskemisen ja analysoinnin yksin.

Projektin aikataulun mukaan toiset haastattelut ja havainnoinnit oli tarkoitus toteuttaa syksyllä 2011, mutta koska silloin päästiin toteuttamaan vasta ensimmäiset haastattelut ja havainnoinnit, venyi aikataulu toistenkin haastatteluiden sekä havainnointien osalta. Projektisuunnitelman mukaan ensimmäisten ja toisten haastatteluiden ja havainnointien väliin tuli jäädä puolivuotta. Pääsin toteuttamaan toiset haastattelut ja havainnoinnit keväällä 2012. Tulosten laskemisen ja analysoinnin aloitin heti tämän jälkeen ja opinnäytetyö valmistui talvella 2013. Opinnäytetyö valmistui alkuperäiseen aikatauluun nähden vuoden myöhemmin kuin oli tarkoitus. Tähän vaikutti sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttöönoton viivästyminen, mutta myös se, että toteutin tutkimuksen yksin enkä muiden opiskelijoiden kanssa, kuten alun perin oli tarkoitus. Tutkimus oli laajuudeltaan niin suuri, että sen toteuttaminen yksin olin hidasta.

Tutkimuksen toteuttaminen yksin oli myös vaativaa. Haastattelut ja havainnointi toteutettiin käytännössä niin, että havainnoin poliklinikoille tulevia asiakkaita ja haastattelin heitä odotustiloissa ilmoittautumisen jälkeen. Laadullisen tutkimuksen toteuttaminen sairaalassa potilaita haastattelemalla vaatii tietynlaista lähestymistapaa. Mielestäni ei ollut helppoa mennä haastattelemaan ihmisiä, jotka esimerkiksi odottivat kirurgianpoliklinikalla lääkärin vastaanotolle pääsyä. Suurin

osa ihmisistä osallistui mielellään haastatteluihin, mutta toiset kieltäytyivät. Ihmisiä ei ole aina helppo lukea ja joku lääkärille pääsyä odottava saattoi näyttää hyvävointiselta ja haastatteluun mahdollisesti suostuvalta, mutta kun ehdotin haastattelua, huomasi ihmisestä, että tilanne on vakava eikä haastattelu sovi tähän tilanteeseen. Kohtasin tutkimuksen aikana vaikeita tilanteita ja tällaisina hetkinä toivoin, että toinen opiskelija olisi ollut tilanteissa kanssani.

Toiset haastateltavat olivat kuitenkin erityisen iloisia, että pääsivät osallistumaan haastatteluihin ja kertomaan minulle mielipiteensä ja siinä samalla kaikki muutkin kuulumisensa. Varsinkin vanhemmat ihmiset juttelivat mielellään kanssani pitkät tovit. Havaitsin, että ilmoittautumisen muuttuminen sähköiseksi oli monelle vanhemmalle ihmiselle pettymys sen takia, ettei ilmoittautumistilanteessa ole mahdollista keskustella ihmisen kanssa. Sen tärkeys tuli esille monissa haastatteluissa.

Toteutin osan haastatteluista sairaanhoitajan valkoinen takki päällä ja haastattelujen keskimääräinen ajallinen kesto oli tällöin huomattavasti pidempi kuin omaa ammattikuntaani edustavassa asussa. Ilman valkoista sairaanhoitajan asua tekemissä haastatteluissa sain kuulla jopa suoria syytöksiä sähköisen ilmoittautumisautomaatin keksimisestä ja sairaalaan tuomisesta, mikä kertoi mielestäni hyvinkin selkeästi ihmisten asenteista tietotekniikkaa ja sen ammattikunnan edustajia kohtaan sekä ihmisten ymmärtämättömyydestä sähköisten palveluiden hyödyntämisestä terveyspalveluiden yhteydessä.

Toiset käyttäjät olivat alusta loppuun vahvasti sitä mieltä, että henkilökohtainen palvelu sairaalassa on jokaisen kansalaisen oikeus eikä itseilmoittautumista voi vaatia keneltäkään. Keskustellessani tästä sairaalan henkilökunnan kanssa, tuli esille ilmiö, jota kutsutaan regressiiviseksi taantumaksi. Eksoten asiantuntijoiden mukaan ihmisissä on havaittavissa halu taantua lapsen tasolle tullessaan sairaalaan. Sairaalaan tullaan saamaan hoitoa eikä itsenäinen toiminta sairaalaympäristössä ole niin hyväksyttävää kuin esimerkiksi kaupan kassalla bonuskorttia viivakoodin lukijaan syöttäessä.

Toisen ääripään edustajat taas olivat sitä mieltä, että sairaalaan on paljon mieluisampaa tulla itseilmoittautumisen ansiosta, koska asiointi on nopeampaa eikä

henkilökohtaista palvelua tarvitse ottaa vastaan. Mielestäni näissä näkemyseroissa oli selkeä jakauma iän mukaan. Nuorten käyttäjien asenne itseilmoittautumista kohtaan oli selkeästi positiivisempi kuin vanhempien käyttäjien. Uskon tämän selittyvän osittain sillä, että nuorilla on yleensä enemmän kokemusta tietokoneitten käytöstä kuin vanhemmilla ihmisillä, mutta toinen asia, jonka huomasin vaikuttavan käyttäjien asenteisiin, oli juuri tämä vanhempien ihmisten tarve päästä keskustelemaan ihmisten kanssa.

Haastatteluiden ja havainnoinnin lisäksi toinen tärkeä osa tutkimusta oli tulosten laskeminen ja analysointi. Tutkimuksella saatiin loppujen lopuksi todella paljon tietoa sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjistä sekä heidän suhtautumisestaan sähköisiin palveluihin. Lisäksi saatiin paljon tietoa sähköisen ilmoittautumisautomaatin käytettävyydestä. Kun olin laskenut tulokset ja aloin kirjoittamaan opinnäytetyöni teoriaosuutta, osoittautui tiedon määrä ongelmaksi. En enää erottanut, mikä oli käytettävyystutkimuksen kannalta tärkeää ja mikä ei. Tutkimuksen rajaamista tuli miettiä uudestaan, koska tietoa oli niin paljon ja tutkimus oli vienyt niin paljon aikaa. Tässä vaiheessa toivoin todella, että en olisi ollut yksin tekemässä tutkimusta, vaan että toinen opiskelija olisi pohtinut ongelmakohtia kanssani. Pääsin kuitenkin opinnäytetyöohjaajani avustuksella eteenpäin tutkimuksen teossa ja onnistuin mielestäni tuomaan käytettävyystutkimuksen kannalta tärkeimmät tulokset esille.

Opinnäytetyöni tekeminen oli hyvin opettavainen prosessi. Projekti oli niin laaja, että opin sen aikana paljon uusia asioita eri osa-alueilta. Opin työskentelemään projektiryhmässä, opin toteuttamaan laadullisen tutkimuksen käytännössä ja opin tutkimustulosten laskentaa sekä analysointia. Lisäksi tutustuin terveydenhuollon tietojärjestelmiin sekä sähköisiin palveluihin. Suurimpana oppina pidän kuitenkin käytettävyyden merkityksen ymmärtämistä. Uskon, että käytettävyyden merkityksen voi ymmärtää kunnolla vasta kun menee käyttäjien pariin ja näkee konkreettisesti, miten suuri vaikutus hyvällä käytettävyydellä on. Olen erittäin tyytyväinen, että haastattelujen avulla löytyneet käytettävyyden ongelmakohdat korjattiin ja tulokset osoittivat, että pienilläkin muutoksilla voi olla suuri vaikutus käyttäjien käyttökokemuksiin ja sitä kautta käyttäjien asenteisiin sähköisiä palveluita kohtaan. Sähköiset palvelut voivat olla ratkaisu moniin ongel-

miin ja näin perusteellisilla tutkimuksilla niistä saadaan kaikki hyöty irti ja käyttäjät ovat tyytyväisiä.

Kuvat

Kuva 5.1 Käyttäjien ikäjakauma, s.13
Kuva 5.2 Käyttäjien keski-ikä, s.14
Kuva 5.3 Käyttäjien sukupuolijakauma, s.15
Kuva 5.4 Käyttäjien rajoitteet, s.15
Kuva 5.5 Käyttäjien ammattijakauma, s.16
Kuva 5.6 Käyttäjien tietokoneen käyttö, s.17
Kuva 5.7 Sähköisen ilmoittautumisautomaatin käyttäjät, s.18
Kuva 5.8 Ilmoittautumisautomaattia ei pystynyt rajoitteiden takia käyttämään, s.19
Kuva 5.9 Ilmoittautumisautomaattia ei halunnut käyttää, s.20
Kuva 5.10 Ilmoittautumisautomaatin olemassa olosta eivät tienneet, s.20
Kuva 5.11 Ilmoittautumisautomaattia ei pystynyt teknisten vikojen vuoksi käyttämään, s.21
Kuva 5.12 Ilmoittautumisautomaattia oli aikaisemmin käyttänyt, s.22
Kuva 5.13 Käyttötilanteen ongelmat, s.23
Kuva 5.14 Käyttötilanteen ongelmat ja avustajan käyttö, s.24
Kuva 5.15 Käyttötilanteen ongelmista selvisi itsenäisesti ilman avustajaa, s.25
Kuva 5.16 Ongelmia kohdanneista ilmoittautumisautomaattia oli aikaisemmin käyttänyt, s.26
Kuva 5.17 Viivakoodin lukijan käyttöön liittyvät ongelmat, s.27
Kuva 5.18 Tietojen muuttamiseen liittyvät ongelmat, s.28
Kuva 5.19 Avustajan tarve, s.29
Kuva 5.20 Avustajan tarve sukupuolittain, s.30
Kuva 5.21 Avustajan kanssa ilmoittautuneiden sukupuolijakauma, s.31
Kuva 5.22 Ilman avustajaa ilmoittautuneiden sukupuolijakauma, s.31
Kuva 5.23 Avustajan kanssa ilmoittautuneiden keski-ikä, s.32
Kuva 5.24 Ilman avustajaa ilmoittautuneiden keski-ikä, s.32
Kuva 5.25 Avustajan tarve ikäryhmittäin, s.33
Kuva 5.26 Avustajan tarve ammattikunnittain, s.35
Kuva 5.27 Avustajan tarve tietokoneen käyttötottumusten mukaan, s.36
Kuva 5.28 Avustajan käytön syyt, s.37
Kuva 5.29 Käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia, s.39
Kuva 5.30 Käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia, ikäryhmittäin, s.40
5.31 Käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia, ammattikunnittain, s.41
Kuva 5.32 Käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia, tietokoneen käyttötottumuksien mukaan, s.42
Kuva 5.33 Käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia, avustajan käytön mukaan, s.43
Kuva 5.34 Käyttää mielellään jatkossa sähköistä ilmoittautumisautomaattia, käyttötilanteen ongelmien mukaan, s.44
Kuva 5.35 Arvosana helppoudesta, s.45
Kuva 5.36 Keskiarvo helppoudesta ikäryhmittäin, s.45
Kuva 5.37 Keskiarvo helppoudesta ammattikunnittain, s.47
Kuva 5.38 Keskiarvo helppoudesta tietokoneen käyttötottumuksien mukaan , s.48

Kuva 5.39 Keskiarvo helppoudesta, avustajan kanssa ja ilman ilmoittautuneet, s.49
Kuva 5.40 Keskiarvo helppoudesta rajoitteet, s.50
Kuva 5.41 Keskiarvo helppoudesta, ongelmat käytön yhteydessä, s.51
Kuva 5.42 Keskiarvo helppoudesta, kokemuksen vaikutus, s.52
Kuva 5.43 Henkilötietojen turvallisuus, s.53
Kuva 5.44 Käyttäjä kokee, että sähköisen ilmoittautumisautomaatin selusta on liian avoin, s.54

Lähteet

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri. http://www.eksote.fi Luettu 11.02.2013.

Hallikas, Hannu, kastroenterologian erikoislääkäri, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri. 10.10.2011.

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huhtinen, T. Trygg, E. 2010, Kehitysvammaisen henkilön toimintakyvyn arviointi. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu. Lappeenranta.

ISO 9241-11 standardi.

Jokela, T. 2011, Käytettävyys tuotekehityksessä. Opintomateriaali. Joticon Oy (Oulun yliopisto, Helsingin yliopisto).

Lehtonen, Riitta, projektipäällikkö, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri. 10.10.2011.

Nielsen, J. 1995. Ten Usability Heuristics. http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/ Luettu 12.03.2013.

Nieminen, M. 2006, Käyttäjätestaus. Opintomateriaali. Teknillinen korkeakoulu.

Runyon, B. Lovelock, J-D. 2011, Three Good Reasons for Deploying Patient Self-Service Kiosks. Gartner.

Saariluoma, P. (2004). Käyttäjäpsykologia:Ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen uusi ajattelutapa.Helsinki:WSOY.

Sinkkonen, I. Kuoppala, H. Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2002. Käytettävyyden psykologia, IT Press.

SUOSTUMUSLOMAKE

Annan luvan haastatella minua suullisesti, ja käyttää haastatteluni tuloksia Etelä-Karjalan keskussairaalan ilmoittautumisjärjestelmän kehittämistutkimuksessa.

Minulle on kerrottu, että osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista ja että minulla on oikeus keskeyttää haastatteluun osallistuminen missä vaiheessa tahansa. Haastattelusta kieltäytyminen ei vaikuta saamaani hoitoon. Haastattelun aineisto tuhotaan tutkimuksen jälkeen.

---------- ----------

Haastateltava Haastattelija

Päiväys, tutkijan nimi ja allekirjoitus

Näitä suostumusasiakirjoja on allekirjoitettu kaksi kappaletta. Toinen kappale annetaan haastateltavalle ja toinen kappale jää tutkijalle.