

Slutrapport vedr. biometrisk login

En evaluering af pilotprojekt "Biometrisk login" på
afdeling B56. Et samarbejde mellem
Regionshospitalet Viborg, Skive, Kjellerup samt
Logica A/S og Scanaware ApS.

28-11-2009

Indhold

Overordnet kommentar vedr. biometrisk pilotprojekt på B56.....	2
Behandling af data fra spørgeskemaundersøgelse vedr. pilotprojekt "biometrisk login".....	3
Resumé af fokusgruppemøde d. 9/11 på B56.....	6
Referat fra fokusgruppemødet d. 9/11 på afdeling B56	7
Bilag 1: Mail fra Jens Peter Nielsen vedr. pilotprojekt	8

Overordnet kommentar vedr. biometrisk pilotprojekt på B56.

Siden pilotprojektets start medio juli har der været flere udfordringer, som også den ugentlige tilbagemelding fra afdelingen afspejler. Disse problemstillinger er løbende blevet taget op, og programmet *Lockey* er undervejs blevet tilpasset til optimal brug. Der har været to store opdateringer. Én primo august og én medio oktober. Undervejs er alle ansattes fingeraftryk blevet opdateret (medio september), og samtidig har de fået en klar instruktion i brugen af scanneren. Der viste sig undervejs en tendens til, at man anvendte scanneren som touch-screen, hvorved programmet ikke får nok fingeraftryksdata at arbejde med. Efter opdateringen er afvisningsprocenten faldet fra 36% til 27%. Dette tal indeholder også de situationer, hvor en enkelt bruger har flere scanningsforsøg i træk.

Respondenterne har specielt rettet deres kritik mod det problem, at login billedet ganske enkelt ikke fremkommer. Dette kan relateres til to problemstillinger. For det første kan computeren i opstart er blevet afbrudt, mens den har kørt et script med tildeling af netværksressourcer. Logica barsler med en løsning der gør, at netværksdrev i fremtiden tilgås via UNC stier. For det andet er programmet *Lockey* nogle gange "frosset", og har således ikke givet mulighed for login vha. fingeraftryk. Dette er afhjulpet med opdatering medio oktober. Derfor skulle det væsentligste kritikpunkt være rettet.

Som man kan se nedenfor, er antallet af succesfulde logins steget fra 26 til 54 om dagen efter opdatering af brugernes fingeraftryk. Antallet af succesfulde daglige logins stiger i perioden, og den 24/11-09 var der for første gang i perioden over 100 succesfulde logins på én dag.

Hvis man antager, at et succesfuldt login sparer netto 10 sek (incl. rejections) i forhold til den konventionelle login-metode (incl. tid til opdatering af kodeord, kontakt til IT, mv.), og at antallet af logins vil ligge på 100 om dagen (jf. tilbagemeldingerne fra afdelingen om, at man tit oplever at programmet ikke starter selvom man gerne vil bruge det), vil man spare 101 timer på årsbasis. Dette alene på B56.

	Afvist	OK	Hovedtotal	Afv. %	Logins pr. dag (succesfulde)
Før den 23/9	838	1512	2350	36%	26
Den 23/9-24/11	1234	3332	4566	27%	54

Det er værd at hæfte sig ved følgende to ting på baggrund af spørgeskemaundersøgelsen:

1. **Hastigheden.** Systemet opfattes klart som værende et meget hurtigt alternativ til den almindelige login-metode. Selvom der har været nogle udfordringer undervejs i pilotprojektet, mener 92% af alle respondenter, at login vha. fingeraftryk er den hurtigste metode.
2. **Anvendeligheden.** 75% af alle respondenter har tilkendegivet, at anvendeligheden af biometrisk login er 8, 9 eller 10 på en skala fra 0 til 10 hvor 10 er absolut anvendeligt. Dvs. at 3 ud af 4 personer der har brugt systemet igennem en tid, der var præget af test, anser systemet som værende meget anvendeligt.

Scanaware, 29/11-09

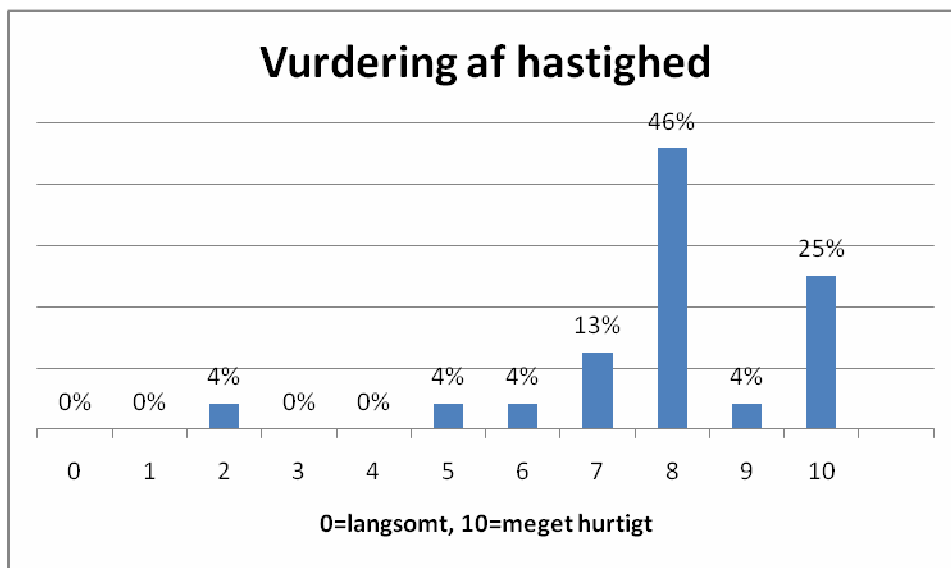
Behandling af data fra spørgeskemaundersøgelse vedr. pilotprojekt "biometrisk login".

Sp. 1. Har du prøvet at logge på EPJ ved hjælp af dit fingeraftryk?

24 respondenter svarede på spørgsmålene og alle har brugt systemet.

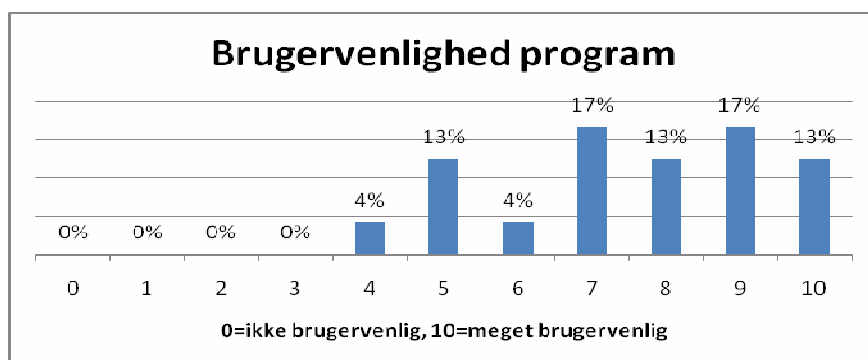
Sp. 2. Hvordan vil du vurdere hastigheden for login i forhold til den almindelige metode med brugernavn og kodeord?

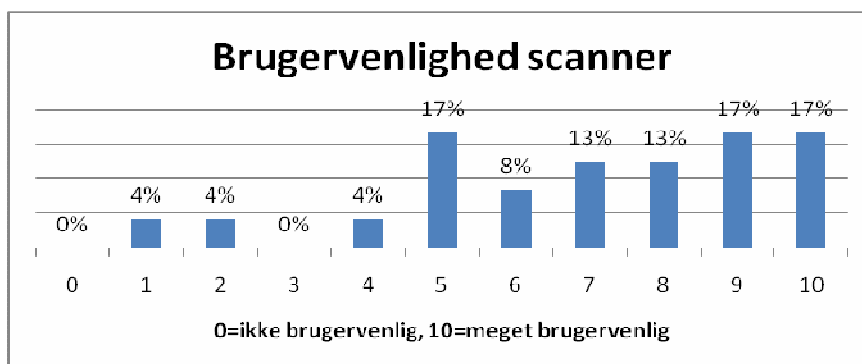
Generelt kan man konkludere, at systemet bliver vurderet til at være hurtigt. 96% af respondenterne svarer fra middel op til hurtigst. Gennemsnittet er 8,0.



Sp. 3. Hvordan vil du vurdere brugervenligheden?

Gennemsnitsværdien for programmet er 7,5 mens det for scanneren er 7,0.





Sp. 4-6. Har du haft vanskeligheder med at logge på med fingeraftryk, ville det være nemmere at logge på på almindelig vis og er vanskelighederne fortsat efter opdateringen af fingeraftryk?

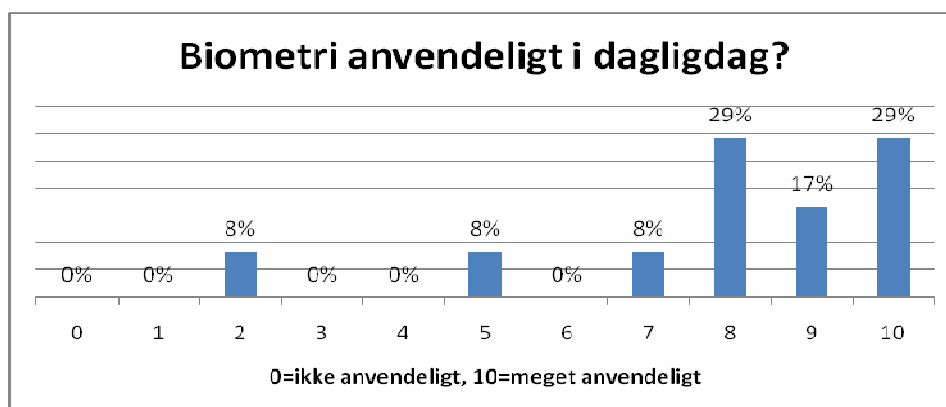
88% af respondenterne har haft vanskeligheder med at logge på vha. fingeraftryk, og 80% af denne gruppe mener, at det ville have været nemmere at logge på med brugernavn og kodeord. Undervejs i forløbet blev en stor del af brugernes fingeraftryk opdateret, og efter denne opdatering er gruppen der har haft vanskeligheder faldet til 50%.

Sp. 7. Hvilken metode er efter din mening den hurtigste til login på EPJ?

92% af respondenterne har svaret, at biometri efter deres vurdering er den hurtigste måde til at logge på med.

Sp. 8. Hvordan vil du overordnet beskrive anvendeligheden af biometrisk login?

75% af respondenterne har svaret enten 8, 9 eller 10, hvilket tilkendegiver en positiv vurdering af biometrisk login.



Kommentarer fra respondenterne (er inddelt i temaer):

Problem: Login billede fremkommer ikke

- Fungerer fint, men problemer med at scanner ikke har været "tændt"
- Fungerer fint efter opdatering, men problemer med login billede kommer frem
- Før opdatering kunne jeg ofte ikke logge på, efter opdatering læser den fingeraftryk hver gang, men ofte kommer login billede ikke frem og alm login må anvendes
- Problemer hvis systemet ikke er "tændt", ellers fungerer det perfekt
- Problemer kom ved opdatering, selvom nøglehullet er i bundlinjen, dukker den ikke op på skærmen --> meget ofte et problem
- Ofte er fingertouch ikke tilgængelig, nogle gange skal man prøve flere gange
- Problemerne har været at det ikke har været "tændt"
- Problemer med oprettelse, scanner "tænder indimellem lidt sent (efter jeg er begyndt på alm. Login), mangler på nogle PC'er
- Ofte viser scanneren sig ikke, men når den gør, er det OK
- Problemet er at scanneren ikke aktiveres hvorfor det er hurtigere at logge på alm. fremfor genstart
- Ofte initieres biometrisk ikke på PC'er med flere brugere

Andre problemer:

- Problemer 1 gang, men ved ikke hvad
- Alt for ofte dur det ikke, efter opdatering til tre fingre er det kun én der dur. Ideen og princippet er rigtig god, det skal dog fungere uden at vi kan logge på som anden bruger og det skal virke for andre programmer også!
- Vil gerne kunne logge direkte ind i Patientoversigt
- Det er for usikker til at fungere, ofte må jeg opgive efter 3-5 forsøg
- Kunne gøres mere effektivt, der er ventetid på scanner billedet, og man kunne nok nå at logge på i den tid
- Bruger alt for lang tid på forsøget, hvor det alligevel ikke virker

Ros:

- Væsentlig forbedring at have tre fingre som mulighed (efter opdat.)
- Stort set ingen problemer efter opdatering, før var det svært at komme ind i EPJ
- Når det fungerer, er det rigtigt godt

Resumé af fokusgruppemøde d. 9/11 på B56

I tilgift til spørgeskemaundersøgelsen er også gennemført et fokusgruppemøde, hvor i alt 5 deltagere kom med deres oplevelser med brugen af biometrisk login. Helt overordnet kan konklusionen fra mødet sammenfattes i sætningen:

"Når systemet til biometrisk login fungerer, så er det en stor hjælp i en travl hverdag".

Herunder skal forstås, at deltagerne samlet set gav udtryk for en positiv holdning til at anvende biometrisk login, men det har i starten af pilotprojektet været forbundet med en del frustrationer at anvende løsningen. Dette er dog blevet væsentligt forbedret siden opstarten, og det har i de seneste uger været få henvendelser med problemer vedr. biometrisk login.

Nedenfor er angivet det fulde referat af fokusgruppemødet, men væsentlige hovedpunkter i udsagnene - indelt i emner - følger her.

Brug af biometrisk login

- Enkelte brugere har haft store problemer med at logge ind, men for hovedparten virker det fint
- Når biometrisk login virker, så er det nemt og effektivt

Pilotprojektets afvikling

- Der har været en del opstartsproblemer med biometrisk login, men løbende forbedringer har højnet effektiviteten og gjort systemet mere stabilt.
- Informationsniveau til brugerne bør højnes og suppleres med en introduktion til systemet
- Forventninger til projektets afvikling bør afstemmes bedre fra start

Fremtidige ønsker og tiltag

- Direkte login til EPJ patient-oversigt
- Anvendelse af biometrisk login i andre sammenhænge, følgende applikationer blev nævnt: AS400, Outlook, E-doc (webløsning med login til "min side"), Booking-system.

Referat fra fokusgruppemødet d. 9/11 på afdeling B56

Deltagere: Karin, Annie, Marie, Mette, Karen samt undertegnede.

Vi indledte med en snak om biometrisk login og om de oplevelser, som deltagerne har haft med løsningen. Generelt er biometrisk login over tid blevet mere velfungerende og stabil efter opdateringer og besøg fra Scanaware på afdelingen. Specielt er der efter det seneste besøg d. 30/10 g den seneste opdatering sket en væsentlig forbedring, og der har kun én tilbagemelding til Annie den sidste uges tid (uge 45). Vi tog udgangspunkt i oplevelser med systemet i de seneste uger.

Følgende punkter blev nævnt:

1. Mette har oplevet at logge på som en anden person (Karen Nørgård) tre gange i alt (senest dags dato)
2. Enkelte ansatte har haft store problemer med at logge på via fingerskanning, men for mange virker det fint
3. Indimellem kan login kræve 2-3 forsøg.
4. Der opleves stadig problemer med to arbejdsstationer i hhv. medicin-rum og modtager-rum

Efter ovennævnte oplevelser blev nævnt, drejede de negative oplevelser sig i mindre grad om selve løsningen, og mere på oplægget til og gennemførelsen af pilot-projektet. Følgende punkter blev nævnt:

1. Informationsniveau til de involverede bør højnes, fx i form af opstartsmøde, brochure og fremvisning/træning af brugerne
2. Forventninger til tid- og ressourceforbrug i forbindelse med fejlrapportering, møder, mm. bør afstemmes med afdelingsledelsen inden opstart, idet specielt Annie har anvendt meget tid på projektet. Tildeling af ekstra ressourcer bør således overvejes.
3. Fra Viborg IT-afdeling har Lotte som den eneste været koblet på. Det har givet anledning til support-problemer, når hun har holdt ferie eller fri. Et ønske er derfor, at Lotte har en backup i It-afdelingen.

De positive oplevelser går på følgende:

1. Når biometrisk login virker, er det en nem og effektiv metode at logge sig ind i EPJ på, og det er en stor hjælp.
2. Det har fungeret godt med den generelle opdatering af fingeraftryk, hvor mange af brugerne fik tre fingre registreret til anvendelse med biometrisk login.
3. Besøg fra Scanaware på afdelingen har virket godt, fordi det har givet brugerne mulighed for at lade Scanaware se og i flere tilfælde rette fejlene på stedet.

Der fremkom desuden følgende ønsker/idéer:

1. Scanaware bør være endnu mere synlig på afdelingen, så brugerne kan fremvise problemer og få hjælp. Dette kunne suppleres med en "support hotline" til Scanaware.
2. Der ønskes direkte login til EPJ patient-oversigt.
3. På spørgsmålet om biometrisk login kan anvendes i andre sammenhænge, blev følgende applikationer nævnt: AS400, Outlook, E-doc (webløsning med login til "min side"), Booking-system.
4. Udpegning af 2 superbrugere pr. afdeling til varetagelse af de opgaver, som Annie har klaret på B56, ville være godt.
5. Kan man anvende løsningen til at låse eller logge af arbejdsstationen?

Helt overordnet var konklusionen fra deltagerne, at biometrisk login er en hjælp i hverdagen på B56, og de vil gerne anvende løsningen fremadrettet, hvilket er at betragte som en anbefaling til fortsat brug af biometrisk login.

Referatet er skrevet af Peter Larsen, Scanaware, og efterfølgende godkendt af Annie Borre og Karin Hallum, afd. B56.

Bilag 1: Mail fra Jens Peter Nielsen vedr. pilotprojekt

Mail er skrevet d. 5. december 2009 til Peter Larsen, Scanaware Aps.

De sidste rettelser har virket. De sidste 14 dage har jeg oplevet, at systemet har virket uden fejl og selv med flere lock-ons på en pc'er. Processen har været for langsom, men slutresultatet flot.

Ved nye tiltag i en travl klinik er det nødvendigt at fange kritik fra slutbrugerne hurtigt. Vi har indarbejdet meget sikre arbejdsrutiner og nye tiltag skal sikre mere tid eller give lettelser. En læge går til og fra mange arbejdsopgaver og stationer i løbet af kort tid og lock on tider virker reelle eller ej som et irritationsmoment.

En kollega spurgte mig i går om, hvornår der blev indført et IT system, der vil være en lettelse og ikke en besværlighed i hans hverdag. Biometrisk lock on kan blive en disse små sejre med følelse af lettelse.

Med venlig hilsen

Jens Peter Nielsen
Overlæge

Tel. +45 89272404

Børneafdelingen • Regionshospital Viborg, Skive, Kjellerup, Postboks 130, Heibergs Alle 4 • DK 8800 Viborg