

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä

Ohjelmistopalveluiden käytettävyyden arvioinnin pisteet	25	
Arviointipisteet yhteensä	94	
Käyttötapausten käytettävyyden arviointipisteet yhteensä	58	
Yleisen käytettävyyden arviointipisteet yhteensä	36	

Arviointikriteeri	Arvosana	Perustelu
Käyttötapaus 1: Asukkaan kiireellistä asiointia tukevat palvelut, chat		
1. Vaikuttavuus: Käyttötapausten tavoitteeseen pääseminen onnistui minulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	3	Arviointiryhmä pääsi käyttötapausten tavoitteeseen hyvin, eikä tarkkuudessa koettu merkittäviä puutteita. Arvioijat eivät tehneet merkittäviä virheitä. Arvioijat pääsivät tavoitteeseen lähes itsenäisesti, mutta tarvitsivat paikoin tukea, ohjeita tai varmistelua.
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvaiheisiin tai opetteluun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	3	Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyjä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogiikka oli melko helppo omaksua ja uskon muistavani sen päätoiminnot myös myöhemmin.
3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen.	3	Arviointiryhmä oli tyytyväinen tehdessään käyttötapausta. Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutukseen, sujuvuuteen ja tuloksiin, sekä visuaaliseen ilmeeseen. Järjestelmän käytössä ei ole juurikaan tyytyväisyyttä laskevia puutteita. Järjestelmää on pääosin helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen. Arvioijat käyttäisivät järjestelmää mielellään jatkossakin.
Käyttötapaus 2: Asukkaan asynkronista (ei-reaaliaikaista) asiointia tukevat palvelut		
1. Vaikuttavuus: Käyttötapausten tavoitteeseen pääseminen onnistui minulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	3	Arviointiryhmä pääsi käyttötapausten tavoitteeseen hyvin, eikä tarkkuudessa koettu merkittäviä puutteita. Arvioijat eivät tehneet merkittäviä virheitä. Arvioijat pääsivät tavoitteeseen lähes itsenäisesti, mutta tarvitsivat paikoin tukea, ohjeita tai varmistelua.
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvaiheisiin tai opetteluun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	3	Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyjä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogiikka oli melko helppo omaksua ja uskon muistavani sen päätoiminnot myös myöhemmin.
3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen.	3	Arviointiryhmä oli tyytyväinen tehdessään käyttötapausta. Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutukseen, sujuvuuteen ja tuloksiin, sekä visuaaliseen ilmeeseen. Järjestelmän käytössä ei ole juurikaan tyytyväisyyttä laskevia puutteita. Järjestelmää on pääosin helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen. Arvioijat käyttäisivät järjestelmää mielellään jatkossakin.

Hankintapäätöksen liite 2.1 Käytettävyyssarvioinnin koonti
Digiklinikka 12994/2023

Arviointikriteeri	Arvosana	Perustelu
Käyttötapaus 3: Asukkaan kiireellistä asiointia tukevat palvelut, videovastaanotto		
1. Vaikuttavuus: Käyttötapausten tavoitteeseen pääseminen onnistui minulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	3	Arviointiryhmä pääsi käyttötapausten tavoitteeseen hyvin, eikä tarkkuudessa koettu merkittäviä puutteita. Arvioijat eivät tehneet merkittäviä virheitä. Arvioijat pääsivät tavoitteeseen lähes itsenäisesti, mutta tarvitsivat paikoin tukea, ohjeita tai varmistelua.
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvaiheisiin tai opetteluun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	3	Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyjä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogiikka oli melko helppo omaksua ja uskon muistavani sen päätoiminnot myös myöhemmin.
3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen.	3	Arviointiryhmä oli tyytyväinen tehdessään käyttötapausta. Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutukseen, sujuvuuteen ja tuloksiin, sekä visuaaliseen ilmeeseen. Järjestelmän käytössä ei ole juurikaan tyytyväisyyttä laskevia puutteita. Järjestelmää on pääosin helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen. Arvioijat käyttäisivät järjestelmää mielellään jatkossakin.
Käyttötapaus 4: Chat-vastaanoton toteutus ammattilaiskäyttäjän näkökulmasta		
1. Vaikuttavuus: Käyttötapausten tavoitteeseen pääseminen onnistui minulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	3	Arviointiryhmä pääsi käyttötapausten tavoitteeseen hyvin, eikä tarkkuudessa koettu merkittäviä puutteita. Arvioijat eivät tehneet merkittäviä virheitä. Arvioijat pääsivät tavoitteeseen lähes itsenäisesti, mutta tarvitsivat paikoin tukea, ohjeita tai varmistelua.
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvaiheisiin tai opetteluun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	3	Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyjä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogiikka oli melko helppo omaksua ja uskon muistavani sen päätoiminnot myös myöhemmin.
3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen.	3	Arviointiryhmä oli tyytyväinen tehdessään käyttötapausta. Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutukseen, sujuvuuteen ja tuloksiin, sekä visuaaliseen ilmeeseen. Järjestelmän käytössä ei ole juurikaan tyytyväisyyttä laskevia puutteita. Järjestelmää on pääosin helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen. Arvioijat käyttäisivät järjestelmää mielellään jatkossakin.
Käyttötapaus 5: Asynkroniseen (ei-reaaliaikaiseen) viestiin vastaaminen ammattilaiskäyttäjän näkökulmasta		
1. Vaikuttavuus: Käyttötapausten tavoitteeseen pääseminen onnistui minulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	4	Arviointiryhmä pääsi käyttötapausten tavoitteeseen erinomaisesti. Tavoitteeseen pääseminen sujui arvioijilta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvaiheisiin tai opetteluun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	4	Arviointiryhmä koki, että järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli erittäin tehokasta ja siitä saatu hyöty oli merkittävää suhteessa käytettyihin resursseihin. Toimintalogiikka oli todella helppo omaksua ja arvioijat uskoivat muistavani sen käytön täydellisesti myös myöhemmin.
3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen.	3	Arviointiryhmä oli tyytyväinen tehdessään käyttötapausta. Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutukseen, sujuvuuteen ja tuloksiin, sekä visuaaliseen ilmeeseen. Järjestelmän käytössä ei ole juurikaan tyytyväisyyttä laskevia puutteita. Järjestelmää on pääosin helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen. Arvioijat käyttäisivät järjestelmää mielellään jatkossakin.

Hankintapäätöksen liite 2.1 Käytettävyyssarvioinnin koonti
Digiklinikka 12994/2023

Arviointikriteeri	Arvosana	Perustelu
Käyttötapaus 6: Videovastaanoton toteuttaminen ammattilaiskäyttäjän näkökulmasta		
1. Vaikuttavuus: Käyttötapausten tavoitteeseen pääseminen onnistui minulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	4	Arviointiryhmä pääsi käyttötapausten tavoitteeseen erinomaisesti. Tavoitteeseen pääseminen sujui arvioijilta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvaiheisiin tai opetteluun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	3	Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogiikka oli melko helppo omaksua ja uskon muistavani sen päätoiminnot myös myöhemmin.
3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen.	4	Arviointiryhmä oli täydellisen tyytyväinen järjestelmään toteuttaessaan käyttötapausta. Esimerkiksi järjestelmän visuaalinen ilme, vuorovaikutuksen sujuvuus ja tulokset olivat arviointiryhmän mielestä erinomaisia. Järjestelmää oli arvioijien mielestä todella helppo käyttää käyttötapausten suorittamiseksi. Arvioijat halusivat käyttää järjestelmää jatkossakin.

Arviointikriteeri	Arvosana	Perustelu
Yleinen käytettävyys		
1. Tilanteen näkyvyys: Käyttäjä on tietoinen järjestelmän vallitsevasta tilasta ja pystyy vaikuttamaan siihen. Järjestelmä antaa käyttäjälle kohtuullisessa ajassa palautetta sen tiloista, toiminnoista ja tehtävän vaiheissa etenemisestä. Käyttäjä ymmärtää, mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	4	Järjestelmässä oli käyttäjäystävällisiä tilasta kertovia mekanismeja, joiden myötä käyttäjällä oli mahdollisuus seurata suurimman osan tai kaikkien toiminnallisuuksien tilan muutoksia jopa reaaliajassa. Käyttäjä tiesi tulevien toimintojen seuraukset ja pystyi reagoimaan muutoksiin ennaltaehkäisevästi. Käyttäjä ymmärsi täysin mistä tuli, missä oli ja mitä oli tapahtumassa.
2. Järjestelmän ja reaali maailman vastaavuus: Järjestelmä puhuu käyttäjän kieltä, ei omaa erikoisTERMISTÖÄ. Järjestelmän termit, ikonit ja ilmaisut ovat käyttäjälle tuttuja, tunnistettavia ja ymmärrettäviä. Järjestelmä noudattaa julkishallinnon arjesta tuttuja, reaali maailman käytäntöjä ja informaation loogista esitysjärjestystä.	4	Järjestelmä puhui erinomaisesti käyttäjän kieltä eikä käyttänyt omaa erikoisTERMISTÖÄ. Järjestelmän termit, ikonit ja käsitteet olivat käyttäjälle täysin tuttuja, tunnistettavia ja ymmärrettäviä. Järjestelmä noudatti täysin julkishallinnon arjesta tuttuja, reaali maailman käytäntöjä ja informaation loogista esitysjärjestystä.
3. Käyttäjän kontrolli ja vapaus: Järjestelmässä on tarjolla on selkeitä ja olennaisissa toiminnoissa olevia "häätäpoistumisteitä", esimerkiksi Peruuta- ja Tee uudestaan -toiminnot. Käyttäjällä on valinnan vapaus ja kontrolli järjestelmään, sen toimintoihin ja niiden ketjuihin, vaikka hän tekisi vahingossa virheellisen valinnan.	3	Järjestelmässä oli "häätäpoistumisteitä", jotka olivat melko selkeitä ja tarjolla olennaisissa toiminnoissa. Käyttäjä pystyi esimerkiksi tekemään uudestaan aikaisempia toimintoja tai peruuttamaan toiminnoista, joissa kesti liian kauan. Käyttäjä pystyi tekemään melko vapaasti erilaisia valintoja ja hänellä oli melko hyvä kontrolli järjestelmään.
4. Johdonmukaisuus ja standardit: Järjestelmän tai järjestelmäperheen käyttökokemus on johdonmukainen eli sen käyttöliittymäkomponentteja, toiminnallisuuksia, termejä ja visuaalisia elementtejä on käytetty yhteneväisesti. Käyttäjä voi päätellä järjestelmän toimintalogiikan samankaltaisten järjestelmien tuntemuksella.	4	Järjestelmän käyttökokemus oli johdonmukainen, yhteneväinen ja looginen läpi koko järjestelmän tai järjestelmäperheen sekä verrattaessa samankaltaisten järjestelmien toimintalogiikkaan. Käyttäjän oli helppo oppia ja omaksua järjestelmän toimintalogiikka.
5. Virheiden estäminen: Järjestelmä ja sen käyttöliittymä sisältää ohjaavia elementtejä, kuten loogisia ja käyttötarkoitukseen sopivia oletusvalintoja ja rajoituksia, jotka auttavat käyttäjää käyttämään järjestelmää oikein ja estävät tekemästä virheitä järjestelmää käytettäessä. Käyttäjä ei joudu virhetilanteisiin.	4	Järjestelmän ja sen käyttöliittymän ohjaavat elementit, kuten loogiset ja käyttötarkoitukseen sopivat oletusvalinnat tai aikaisemmista valinnoista periytyvät vaihtoehdot, ohjasivat käyttäjää käyttämään järjestelmää oikein. Käyttäjä ei joutunut virhetilanteisiin.

Hankintapäätöksen liite 2.1 Käytettävyyssarvioinnin koonti
Digiklinikka 12994/2023

<p>6. Ennemmin tunnistaminen kuin muistaminen: Järjestelmän käyttöliittymässä ja sisällössä on hyödynnetty käyttäjäystävällisesti muistikuormaa helpottavia mekanismeja, joiden avulla käyttäjä voi muistamisen sijaan tunnistaa olennaiset objektit, toiminnot, aikaisemman vuorovaikutuksen ja tarjolla olevat vaihtoehdot.</p>	3	Käyttöliittymässä ja sen sisällössä hyödynnettiin muistamista vähentäviä mekanismeja melko käyttäjäystävällisesti ja melko monipuolisesti suurimmassa osassa järjestelmän osioita ja toimintoja. Järjestelmä korosti olennaisimpia objekteja ja toimintoja, ohjasi melko useiden tietokenttien täyttämässä, palautti näkyville osan vuorovaikutuksesta tai esitti jo useampia tarjolla olevista vaihtoehdoista.
<p>7. Käytön joustavuus ja tehokkuus: Käyttöliittymä sisältää kokeneiden käyttäjien löydettäviä käyttäjäystävällisiä oikoreittejä, jotka tukevat erilaisia tapoja käyttää järjestelmää ja sen ominaisuuksia. Oikoreitit eivät kuitenkaan häiritse kokematonta käyttäjää. Käyttö oli helppoa ja joustavaa erilaisille käyttäjille.</p>	3	Järjestelmä sisälsi useita tai melko tarkoituksenmukaisesti löydettäviä oikoreittejä. Oikoreittien toteutus oli melko käyttäjäystävällistä, eivätkä ne juurikaan häirinneet kokematonta käyttäjää. Käyttö oli melko helppoa ja joustavaa erilaisille käyttäjille.
<p>8. Visuaalinen käytettävyyys: Järjestelmä ei sisällä merkityksettömiä tai turhia tietoja tai toimintoja, jotka kilpailevat oleellisen tiedon kanssa ja heikentävät sen suhteellista näkyvyyttä. Suunnittelua on käytetty ohjaamaan käyttäjä olennaisen tiedon äärelle, eikä käyttäjä tarvitse erityisiä ohjeita tunnistukseen oleellisia toimintoja. Järjestelmän estetiikka helpottaa sen ymmärtämistä.</p>	4	Järjestelmän visuaalinen käytettävyyys oli erinomaista: se sisälsi lähes yksinomaan käyttötarkoitukselle olennaista tietoa, jonka pariin käyttäjän huomio ohjattiin. Käyttäjän tarvitsema tieto tai toiminto oli heti esillä tai osui käyttäjän silmään ensimmäisenä
<p>9. Virhetilanteiden tunnistaminen, määrittelemine ja korjaaminen: Virhetilanteet selviävät helposti eli virhetilanteissa käyttäjä saa selkeän ja oikea-aikaisen virheilmoituksen, jonka avulla hän tietää mitä tapahtui, miksi näin kävi, miten tilanne ratkaistaan nyt ja miten virhe voidaan välttää vastaisuudessa.</p>	4	Järjestelmän virheilmoitukset olivat reaaliaikaisia, virhetilanteeseen kytkettyjä, selkeitä ja ymmärrettäviä, sävyiltään rakentavia. Virhetilanne oli helppo tunnistaa ja ymmärtää. Ilmoitukset oli toteutettu niin, että virheen korjaaminen oli käyttäjälle helppoa ja hän ymmärsi, kuinka virhe vältettäisiin vastaisuudessa.
<p>10. Opastus ja ohjeet: Järjestelmän tarjoaman proaktiivisen opastuksen avulla käyttäjän on helppo ymmärtää käyttöliittymän toimintalogiikka yleisesti sekä saa apua tiettyyn tehtävään liittyen. Järjestelmän tarjoamat ohjeet ongelmatilanteisiin ovat helposti saatavilla, nopeasti etsittävisissä, toimintaa opastavia, toimintaa tukevia ja riittävän lyhyitä.</p>	3	Järjestelmän tarjoama opastus, kuten ohjeet, infotekstit tai "tooltipit" olivat esimerkiksi pääosin käyttäjäystävällisiä ja tukivat sekä yleisesti käyttöliittymän toimintalogiikan ymmärtämisessä että käyttäjää valtaosassa tehtäviä. Järjestelmä tarjosi ohjeita samassa näkymässä, mutta käyttäjä saattoi joutua etsimään oikeaa kohtaa. Ohjeet olivat pääsääntöisesti ymmärrettäviä ja auttoivat käyttäjää ratkaisemaan ongelman.

Suomen Terveystalo Oy

Ohjelmistopalveluiden käytettävyyden arvioinnin pisteet	22	
Arviointipisteet yhteensä	82	
Käyttötapausten käytettävyyden arviointipisteet yhteensä	52	
Yleisen käytettävyyden arviointipisteet yhteensä	30	

Arviointikriteeri	Arvosana	Perustelu
-------------------	----------	-----------

Käyttötapaus 1: Asukkaan kiireellistä asiointia tukevat palvelut, chat

1. Vaikuttavuus: Käyttötapausten tavoitteeseen pääseminen onnistui minulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	3	Arviointiryhmä pääsi käyttötapausten tavoitteeseen hyvin, eikä tarkkuudessa koettu merkittäviä puutteita. Arvioijat eivät tehneet merkittäviä virheitä. Arvioijat pääsivät tavoitteeseen lähes itsenäisesti, mutta tarvitsivat paikoin tukea, ohjeita tai varmistelua.
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvaiheisiin tai opetteluun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	3	Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyjä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogiikka oli melko helppo omaksua ja uskon muistavani sen päätoiminnot myös myöhemmin.
3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen.	3	Arviointiryhmä oli tyytyväinen tehdessään käyttötapausta. Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutukseen, sujuvuuteen ja tuloksiin, sekä visuaaliseen ilmeeseen. Järjestelmän käytössä ei ole juurikaan tyytyväisyyttä laskevia puutteita. Järjestelmää on pääosin helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen. Arvioijat käyttäisivät järjestelmää mielellään jatkossakin.

Käyttötapaus 2: Asukkaan asynkronista (ei-reaaliaikaista) asiointia tukevat palvelut

1. Vaikuttavuus: Käyttötapausten tavoitteeseen pääseminen onnistui minulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	4	Arviointiryhmä pääsi käyttötapausten tavoitteeseen erinomaisesti. Tavoitteeseen pääseminen sujui arvioijilta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvaiheisiin tai opetteluun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	3	Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyjä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogiikka oli melko helppo omaksua ja uskon muistavani sen päätoiminnot myös myöhemmin.
3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen.	3	Arviointiryhmä oli tyytyväinen tehdessään käyttötapausta. Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutukseen, sujuvuuteen ja tuloksiin, sekä visuaaliseen ilmeeseen. Järjestelmän käytössä ei ole juurikaan tyytyväisyyttä laskevia puutteita. Järjestelmää on pääosin helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen. Arvioijat käyttäisivät järjestelmää mielellään jatkossakin.

Hankintapäätöksen liite 2.1 Käytettävyyssarvioinnin koonti
Digiklinikka 12994/2023

Käyttötapaus 3: Asukkaan kiireellistä asiointia tukevat palvelut, videovastaanotto

1. Vaikuttavuus: Käyttötapausten tavoitteeseen pääseminen onnistui minulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	3	Arviointiryhmä pääsi käyttötapausten tavoitteeseen hyvin, eikä tarkkuudessa koettu merkittäviä puutteita. Arvioijat eivät tehneet merkittäviä virheitä. Arvioijat pääsivät tavoitteeseen lähes itsenäisesti, mutta tarvitsivat paikoin tukea, ohjeita tai varmistelua.
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvaiheisiin tai opetteluun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	3	Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogiikka oli melko helppo omaksua ja uskon muistavani sen päätoiminnot myös myöhemmin.
3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen.	3	Arviointiryhmä oli tyytyväinen tehdessään käyttötapausta. Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutukseen, sujuvuuteen ja tuloksiin, sekä visuaaliseen ilmeeseen. Järjestelmän käytössä ei ole juurikaan tyytyväisyyttä laskevia puutteita. Järjestelmää on pääosin helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen. Arvioijat käyttäisivät järjestelmää mielellään jatkossakin.

Käyttötapaus 4: Chat-vastaanoton toteutus ammattilaiskäyttäjän näkökulmasta

1. Vaikuttavuus: Käyttötapausten tavoitteeseen pääseminen onnistui minulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	3	Arviointiryhmä pääsi käyttötapausten tavoitteeseen hyvin, eikä tarkkuudessa koettu merkittäviä puutteita. Arvioijat eivät tehneet merkittäviä virheitä. Arvioijat pääsivät tavoitteeseen lähes itsenäisesti, mutta tarvitsivat paikoin tukea, ohjeita tai varmistelua.
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvaiheisiin tai opetteluun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	3	Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogiikka oli melko helppo omaksua ja uskon muistavani sen päätoiminnot myös myöhemmin.
3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen.	2	Arviointiryhmä ei ollut erityisen tyytyväinen järjestelmään tehdessään käyttötapausta. Sen vuorovaikutus ei vastannut täysin arvioijien odotuksia. Arvioijat kokivat, että järjestelmää oli melko vaikeaa tai paikoitellen epämiellyttävää käyttää käyttötapausten suorittamiseen.

Käyttötapaus 5: Asynkroniseen (ei-reaaliaikaiseen) viestiin vastaaminen ammattilaiskäyttäjän näkökulmasta

1. Vaikuttavuus: Käyttötapausten tavoitteeseen pääseminen onnistui minulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	2	Arvioijat pääsivät käyttötapausten mukaiseen tavoitteeseen, mutta kokivat puutteita tarkkuudessa. Arvioijat tekivät useita virheitä tai joutuivat yrittämään monta kertaa käyttötapausten tekoa. Käyttötapausten tavoitteeseen pääsemiseen tarvittiin tukea tai toimenpiteiden varmistelua.
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvaiheisiin tai opetteluun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	2	Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli arvioijien mukaan paikoitellen tehotonta. Järjestelmä toi vain vähän lisäarvoa arvioijille suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogiikan ymmärtäminen vaati arvioijilta opettelua ja sen muistamisen arvioitiin olevan vaikeaa myöhemmin.
3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen.	2	Arviointiryhmä ei ollut erityisen tyytyväinen järjestelmään tehdessään käyttötapausta. Sen vuorovaikutus ei vastannut täysin arvioijien odotuksia. Arvioijat kokivat, että järjestelmää oli melko vaikeaa tai paikoitellen epämiellyttävää käyttää käyttötapausten suorittamiseen.

Käyttötapaus 6: Videovastaanoton toteuttaminen ammattilaiskäyttäjän näkökulmasta

<p>1. Vaikuttavuus: Käyttötapausten tavoitteeseen pääseminen onnistui minulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.</p>	3	Arviointiryhmä pääsi käyttötapausten tavoitteeseen hyvin, eikä tarkkuudessa koettu merkittäviä puutteita. Arvioijat eivät tehneet merkittäviä virheitä. Arvioijat pääsivät tavoitteeseen lähes itsenäisesti, mutta tarvitsivat paikoin tukea, ohjeita tai varmistelua.
<p>2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvaiheisiin tai opetteluun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.</p>	3	Järjestelmän käyttäminen käyttötapausten tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogiikka oli melko helppo omaksua ja uskon muistavani sen päätoiminnot myös myöhemmin.
<p>3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapausten suorittamiseen.</p>	4	Arviointiryhmä oli täydellisen tyytyväinen järjestelmään toteuttaessaan käyttötapausta. Esimerkiksi järjestelmän visuaalinen ilme, vuorovaikutuksen sujuvuus ja tulokset olivat arviointiryhmän mielestä erinomaisia. Järjestelmää oli arvioijien mielestä todella helppo käyttää käyttötapausten suorittamiseksi. Arvioijat halusivat käyttää järjestelmää jatkossakin.

Arviointikriteeri

Arvosana

Perustelu

Yleinen käytettävyys

<p>1. Tilanteen näkyvyys: Käyttäjä on tietoinen järjestelmän vallitsevasta tilasta ja pystyy vaikuttamaan siihen. Järjestelmä antaa käyttäjälle kohtuullisessa ajassa palautetta sen tiloista, toiminnoista ja tehtävän vaiheissa etenemisestä. Käyttäjä ymmärtää, mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.</p>	2	Järjestelmässä oli joitakin tilasta kertovia mekanismeja tai ettei niitä tullut järjestelmällisesti oikeaan aikaan, tai ne olivat osittain vaikeasti tulkittavia. Käyttäjät joutuivat varmistelemaan toimintojensa seurauksia. Käyttäjän oli järjestelmän antaman palautteen perusteella vaikea ymmärtää, mistä tuli, missä oli menossa ja mitä tapahtuisi seuraavaksi.
<p>2. Järjestelmän ja reaali maailman vastaavuus: Järjestelmä puhuu käyttäjän kieltä, ei omaa erikoistermistöä. Järjestelmän termit, ikonit ja ilmaiset ovat käyttäjälle tuttuja, tunnistettavia ja ymmärrettäviä. Järjestelmä noudattaa julkishallinnon arjesta tuttuja, reaali maailman käytäntöjä ja informaation loogista esitys järjestystä.</p>	3	Järjestelmä käytti melko hyvin käyttäjän kieltä, eikä erikoistermistöä ollut juurikaan käytössä. Järjestelmän termit, ikonit ja käsitteet olivat käyttäjille melko tuttuja, tunnistettavia ja ymmärrettäviä, mutta niissä oli joitakin epäloogisuuksia. Järjestelmä noudatti melko kattavasti toimialan arjesta tuttuja, reaali maailman käytäntöjä ja informaation loogista esitys järjestystä.
<p>3. Käyttäjän kontrolli ja vapaus: Järjestelmässä on tarjolla selkeitä ja olennaisissa toiminnoissa olevia "häätäpoistumisteitä", esimerkiksi Peruuta- ja Tee uudestaan -toiminnot. Käyttäjällä on valinnan vapaus ja kontrolli järjestelmään, sen toimintoihin ja niiden ketjuihin, vaikka hän tekisi vahingossa virheellisen valinnan.</p>	3	Järjestelmässä oli ns. "häätäpoistumisteitä", jotka olivat melko selkeitä ja tarjolla olennaisissa toiminnoissa. Käyttäjä pystyi esimerkiksi tekemään uudestaan aikaisemmat toiminnot tai pystyi peruuttamaan toiminnoista, joissa kestää liian kauan. Käyttäjä pystyi melko vapaasti tekemään erilaisia valintoja ja hänellä oli melko hyvä kontrolli järjestelmään.
<p>4. Johdonmukaisuus ja standardit: Järjestelmän tai järjestelmäperheen käyttökokemus on johdonmukainen eli sen käyttöliittymäkomponentteja, toiminnallisuuksia, termejä ja visuaalisia elementtejä on käytetty yhteneväisesti. Käyttäjä voi päätellä järjestelmän toimintalogiikan samankaltaisten järjestelmien tuntemuksella.</p>	4	Järjestelmän käyttökokemus oli johdonmukainen, yhteneväinen ja looginen läpi koko järjestelmän tai järjestelmäperheen sekä verrattessa samankaltaisten järjestelmien toimintalogiikkaan. Käyttäjän oli helppo oppia ja omaksua järjestelmän toimintalogiikka.

Hankintapäätöksen liite 2.1 Käytettävyyssarvioinnin koonti
Digiklinikka 12994/2023

<p>5. Virheiden estäminen: Järjestelmä ja sen käyttöliittymä sisältää ohjaavia elementtejä, kuten loogisia ja käyttötarkoitukseen sopivia oletusvalintoja ja rajoituksia, jotka auttavat käyttäjää käyttämään järjestelmää oikein ja estävät tekemästä virheitä järjestelmää käytettäessä. Käyttäjä ei joudu virhetilanteisiin.</p>	2	Järjestelmä sisälsi joitain ohjaavia elementtejä, kuten rajoituksia ja oletusvalintoja, jotka estivät käyttäjää tekemästä virheitä. Ne eivät kuitenkaan olleet erityisen käyttäjäystävällisiä, esim. joitain mahdottomista vaihtoehdoista ei ollut rajattu pois tai käyttäjä pystyi etenemään melko pitkälle virheellisestä valinnasta huolimatta. Käyttäjä saattoi ajautua virheisiin, mutta niistä toipuminen onnistui tyydyttävästi.
<p>6. Enemmän tunnistaminen kuin muistaminen: Järjestelmän käyttöliittymässä ja sisällössä on hyödynnetty käyttäjäystävällisesti muistikuormaa helpottavia mekanismeja, joiden avulla käyttäjä voi muistamisen sijaan tunnistaa olennaiset objektit, toiminnot, aikaisemman vuorovaikutuksen ja tarjolla olevat vaihtoehdot.</p>	3	Käyttöliittymässä ja sen sisällössä hyödynnettiin muistamista vähentäviä mekanismeja melko käyttäjäystävällisesti ja melko monipuolisesti suurimmassa osassa järjestelmän osioita ja toimintoja. Järjestelmä korosti olennaisimpia objekteja ja toimintoja, ohjasi melko useiden tietokenttien täyttämässä, palautti näkyville osan vuorovaikutuksesta tai esitti jo useampia tarjolla olevista vaihtoehdoista.
<p>7. Käytön joustavuus ja tehokkuus: Käyttöliittymä sisältää kokeneiden käyttäjien löydettäviä käyttäjäystävällisiä oikoreittejä, jotka tukevat erilaisia tapoja käyttää järjestelmää ja sen ominaisuuksia. Oikoreitit eivät kuitenkaan häiritse kokematonta käyttäjää. Käyttö on helppoa ja joustavaa erilaisille käyttäjille.</p>	3	Järjestelmä sisälsi useita tai melko tarkoituksenmukaisesti löydettäviä oikoreittejä. Oikoreittien toteutus oli melko käyttäjäystävällistä, eivätkä ne juurikaan häirinneet kokematonta käyttäjää. Käyttö oli melko helppoa ja joustavaa erilaisille käyttäjille.
<p>8. Visuaalinen käytettävyys: Järjestelmä ei sisällä merkityksettömiä tai turhia tietoja tai toimintoja, jotka kilpailevat oleellisen tiedon kanssa ja heikentävät sen suhteellista näkyvyyttä. Suunnittelua on käytetty ohjaamaan käyttäjä olennaisen tiedon äärelle, eikä käyttäjä tarvitse erityisiä ohjeita tunnistukseen oleellisia toimintoja. Järjestelmän estetiikka helpottaa sen ymmärtämistä.</p>	3	Järjestelmän visuaalinen käytettävyys oli hyvää, se ohjasi käyttäjän huomion olennaisimpiin tietoihin tai toimintoihin. Siitä oli esimerkiksi karsittu käyttötarkoitukselle epäolennaisia käyttöliittymäkomponentteja tai tietokenttiä, jotta käyttäjä löytäisi helpommin tarvitsemansa. Esimerkiksi tyhjää tilaa käytettiin jäsentämään käyttöliittymän eri osia, keskeiset toiminnot olivat pääosin hyvin esillä ja käyttäjä löysi melko nopeasti etsimänsä. Järjestelmän estetiikka auttoi ymmärtämään, miten sitä tulisi käyttää.
<p>9. Virhetilanteiden tunnistaminen, määrittelemine ja korjaaminen: Virhetilanteet selviävät helposti eli virhetilanteissa käyttäjä saa selkeän ja oikea-aikaisen virheilmoituksen, jonka avulla hän tietää mitä tapahtui, miksi näin kävi, miten tilanne ratkaistaan nyt ja miten virhe voidaan välttää vastaisuudessa.</p>	4	Järjestelmä pystyi pääsääntöisesti estämään virheiden tapahtumisen. Järjestelmän virheilmoitukset olivat reaaliaikaisia, virhetilanteeseen kytkettyjä, selkeitä ja ymmärrettäviä, sävyllään rakentavia. Virhetilanne oli helppo tunnistaa ja ymmärtää. Ilmoitukset oli toteutettu niin, että virheen korjaaminen oli käyttäjälle helppoa ja hän ymmärsi, kuinka virhe vältettäisiin vastaisuudessa.
<p>10. Opastus ja ohjeet: Järjestelmän tarjoaman proaktiivisen opastuksen avulla käyttäjän on helppo ymmärtää käyttöliittymän toimintalogiikka yleisesti sekä saa apua tiettyyn tehtävään liittyen. Järjestelmän tarjoamat ohjeet ongelmatilanteisiin ovat helposti saatavilla, nopeasti etsittävisissä, toimintaa opastavia, toimintaa tukevia ja riittävän lyhyitä.</p>	3	Järjestelmän tarjoama opastus, kuten ohjeet, infotekstit tai "tooltipit" olivat esimerkiksi pääosin käyttäjäystävällisiä ja tukivat sekä yleisesti käyttöliittymän toimintalogiikan ymmärtämisessä että käyttäjää valtaosassa tehtäviä. Järjestelmä tarjosi ohjeita samassa näkyvässä, mutta käyttäjä saattoi joutua etsimään oikeaa kohtaa. Ohjeet olivat pääsääntöisesti ymmärrettäviä ja auttoivat käyttäjää ratkaisemaan ongelman.