

29.8.2024

Liite 2 Laadullinen arviointi

Pohjois-Savon hyvinvointialue ja Keski-Suomen hyvinvointialue



Yhteishankinta 2024

Digitaalinen asiointialusta SaaS-palveluna

Tarjousten laadullinen arviointi

1 Laadullisen arvioinnin rooli ja osa-alueet	2
2 Käyttöönoton projektisuunnitelma (max 20 pistettä)	3
3 Integraatiosuunnitelma (max 10 pistettä)	6
4 Käytettävyyсарviointi (max 40 pistettä)	9
4.1 Käyttötapaus 1. Ammatilainen asiointialustan käyttöliittymässä	9
4.2 Käyttötapaus 2. Ammatilainen asiointialustan käyttöliittymässä	11
4.3 Käyttötapaus 3. Asiakas mobiilisovelluksessa	12
4.4 Käyttötapaus 4. Pääkäyttäjä asiointialustan käyttöliittymässä	14
4.5 Käyttötapaus 5. Asiakas mobiilisovelluksessa	15
4.6 Käytettävyyden kokonaisarviointi	17

29.8.2024

1 LAADULLISEN ARVIOINNIN ROOLI JA OSA-ALUEET

Pohjois-Savon hyvinvointialue ja Keski-Suomen hyvinvointialue ovat hankkimassa digitaalista asiointialustaa yhteishankintana. Kuten tarjouspyyntöaineistoissa on kuvattu, molempien organisaatioiden strategisen kehittämisen kärkenä on laajentaa digitaalisia asiointipalvelujaan merkittäväksi palvelukanavaksi. Sähköisten asiointipalvelujen avulla tavoitellaan sekä sote-palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantamista että kustannustehokkuutta palvelujen tarjoamiseen hyvinvointialueiden maantieteellisesti laajoilla ja väestöllisesti hajautuneilla toiminta-alueilla.

Hyvinvointialueille on strategisten tavoitteidensa saavuttamiseksi tärkeää, että hankittava palvelu on monipuolinen, toimiva ja käyttöönottovalmis, ja että valittavalla toimittajalla on kyvykkyys tuottaa palveluympäristö hyvinvointialueille nopealla aikataululla. Lisäksi, jotta hyvinvointialueiden on mahdollista saavuttaa palvelun käytön laajentumiselle ja palvelutuotannon tehostumiselle asettamansa tavoitteet, myös palvelun käytettävyyden on oltava erinomainen sekä loppukäyttäjän, hyvinvointialueiden ammattilaisten että pääkäyttäjien näkökulmasta.

Tarjoajille toimitetussa tarjouspyyntöaineistossa on kuvattu, että hankintayksiköt arvioivat saatavia tarjouksia laadullisten kriteereiden perusteella kolmen eri kokonaisuuden kautta:

1. Käyttöönoton projektisuunnitelma (max 20 pistettä)
2. Integraatiosuunnitelma (max 10 pistettä)
3. Käytettävyydsarviointi (max 40 pistettä)

Projektisuunnitelman ja integraatiosuunnitelman yksityiskohtaiset kriteerit ja pisteytys on kuvattu tarjouspyynnön liitteessä *Liite 4 Vertailukriteerit.pdf*.

Käytettävyydsarvioinnin periaatteet, toteutuksen kuvaus, käyttötapaukset ja demotilaisuuden kulku sekä arviointikriteerit ja arvosanan konvertointi tarjousten vertailupisteiksi on kuvattu tarjouspyynnön liitteessä *Liite 3 Käytettävyyden arvioinnin kuvaus.pdf*.

29.8.2024

2 KÄYTTÖNOTON PROJEKTISUUNNITELMA (MAX 20 PISTETTÄ)

Tarkat ohjeet ja arviointikriteerit integraatiosuunnitelmille kuvattiin Tarjoajille etukäteen tarjouspyynnön liitteessä Liite 4 Vertailukriteerit.pdf.

Tarjoajien toimittamista käyttönoton alustavista projektisuunnitelmista arvioitiin Tarjoajan projektitoiminnan kyvykkyyttä, suunnitelmien yleistä laatutasoa sekä suunnitelman arvioitujen resurssien riittävyttä suhteessa ilmoitettuun aikatauluun, huomioiden tarjouspyynnössä kuvattu hankinnan kohteen tavoitetila.

Projektisuunnitelma arvioitiin seuraavien kriteereiden perusteella:

- Käyttöönottoprojektin sisältö, menetelmät, tavoitteet ja tulokset suhteessa Hankintayksiköiden tavoitteisiin
- Projektitiimi, toimittajan ja tilaajan roolit, vastuut ja tehtävät sekä projektin organisointi
- Toteutusaikataulu ja maksupostikäytännöt, alustavan suunnitelman uskottavuus ja relevanssi suhteessa Hankintayksiköiden toiminnallisiin ja aikataulullisiin tavoitteisiin
- Muutoksenhaallintamenettelyjen laadukkuus
- Projektin viestintäsuunnitelma ja raportointikäytännöt
- Riskienhallintamenettelyiden soveltuvuus hankittavaan palveluun ja Hankintayksiköiden tavoitteisiin nähden

Seuraavaan taulukkoon on koottu tiivis arviointi Tarjoajien toimittamista projektisuunnitelmista sekä Tarjoajien projektisuunnitelmistaan laatuvertailuun saamat pisteet.

Projektisuunnitelmien arviointi	Suomen Terveystalo Oy	Mehiläinen Oy
Sivumäärä max 20	Tarjouspyynnön mukainen	Tarjouspyynnön mukainen
Käyttöönottoprojektin sisältö, menetelmät, tavoitteet ja tulokset suhteessa Hankintayksiköiden tavoitteisiin	Tarjouspyynnön mukainen Käyttöönottoprojekti on kuvattu kattavasti. Projektisuunnitelmassa käy hyvällä tasolla ilmi tarjoajan ehdotus projektin toteutuksesta, tavoitteista ja lopputuloksesta.	Tarjouspyynnön mukainen Käyttöönottoprojekti on kuvattu kattavasti ja konkreettisesti. Suunnitelmassa on erinomaisella tavalla huomioitu tilaajien eriävä lähtötilanne, tavoitteet sekä kuvattu näistä lähtökohdista ehdotus projektin toteutuksesta, tavoitteista ja lopputuloksesta. Suunnitelmassa lisäarvoa tuo hankintayksiköiden käyttöönottoprojektien suunnitellulla toteutuksella saatava synergiaetu.
Projektitiimi, toimittajan ja tilaajan roolit, vastuut ja tehtävät sekä projektin organisointi	Tarjouspyynnön mukainen Projektitiimi, eri roolit ja vastuut sekä projektin organisointi on kuvattu hyvällä ja konkreettisella tasolla. Lisäarvoa tuo selkeiden työkalujen määrittely eri vaiheissa sekä resurssikohtaiset työmääräarviot.	Tarjouspyynnön mukainen Projektitiimi, eri roolit ja vastuut sekä projektin organisoituminen on kuvattu erinomaisesti. Lisäarvoa tuo työkalujen lisäksi työmääräarviot myös eri resurssien ja työpakettien osalta, huomioiden tilaajien toivoma käyttöönottoaikataulu.

29.8.2024

<p>Toteutusaikataulu ja maksupostikäytännöt, alustavan suunnitelman uskottavuus ja relevanssi suhteessa Hankintayksiköiden toiminnallisiin ja aikataulullisiin tavoitteisiin</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Käyttöönottoprojektin toteutusaikataulu on selkeästi vaiheistettu ja vaiheiden sisällöt on kuvattu hyvällä tarkkuudella sekä konkreettisesti ja kattavasti. Suunnitelma on uskottava suhteessa tilaajien asettamiin toiminnallisiin ja aikataulullisiin tavoitteisiin.</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Käyttöönottoprojektin toteutusaikataulu on selkeästi vaiheistettu ja vaiheiden sisällöt on kuvattu hyvällä tarkkuudella sekä konkreettisesti ja kattavasti. Suunnitelma on uskottava suhteessa tilaajien asettamiin toiminnallisiin ja aikataulullisiin tavoitteisiin.</p>
<p>Muutoksenhallintamenettelyjen laadukkuus</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Muutoksenhallintamenettelyt on kuvattu yleisellä tasolla huomioiden sekä tarjouspyyntömateriaalien liitteenä ollut projektisopimusluonnos että käyttöönottoprojektin pienempien muutosten eritasoiset vaikutukset projektin toteutukseen.</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Projektin muutoshallintamenettelyt on kuvattu erinomaisesti huomioiden sekä tarjouspyyntömateriaalien liitteenä ollut projektisopimusluonnos että mahdollisten muutosten eritasoiset vaikutukset projektin toteutukseen. Muutoksenhallintamenettely on kuvattu perustuen toimittajan kokemukseen käyttöönottoprojektien toteutuksesta. Tämä tuo lisäarvoa suunnitelman uskottavuuteen.</p>
<p>Projektin viestintäsuunnitelma ja raportointikäytännöt</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Viestintäsuunnitelma on kuvattu yleisellä tasolla ja vaatii tarkentamista. Projektin raportointikäytännöt on kuvattu riittävällä tarkkuudella.</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Viestintäsuunnitelma on erinomainen. Suunnitelmassa on sekä kohderyhmät että aikataulu huomioitu siten, että se tuo lisäarvoa projektin viestinnän näkökulmasta. Projektin raportointikäytännöt on kuvattu riittävällä tarkkuudella.</p>
<p>Riskienhallintamenettelyiden soveltuvuus hankittavaan palveluun ja Hankintayksiköiden tavoitteisiin nähden</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Käyttöönottoprojektin riskienhallintamenettelyt ja eri riskit on kuvattu hyvällä, mutta yleisellä tasolla. Riskityyppien erittely vaatii tarkentamista ja arviointia vaikuttavuuden osalta.</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Käyttöönottoprojektin riskienhallintamenettelyt on kuvattu perusteellisesti eri riskityypit erotellen. Lisäarvoa tuo riskienhallinnan vastuiden jakautumiseen ja vaikuttavuuteen liittyvät kirjaukset.</p>
<p>Kokonaisarviointi:</p>	<p>Kokonaisuutena Suomen Terveystalo Oy:n laatima alustava käyttöönoton projektisuunnitelma on monipuolinen ja kuvaa yleisellä tasolla hyvin tarjouspyyntömateriaaleissa kuvattuja tilaajien strategisia, toiminnallisia ja aikataulullisia tavoitteita.</p>	<p>Kokonaisuutena Mehiläinen Oy:n laatima alustava käyttöönoton projektisuunnitelma on sisällöllisesti kattava, konkreettinen ja selkeä.</p> <p>Suunnitelma on tarjouspyynnön mukainen, ja siinä on erinomaisella tavalla ja konkreettisesti huomioitu tilaajien strategiset, toiminnalliset ja aikataululliset tavoitteet.</p>

29.8.2024

	<p>Suunnitelma on tarjouspyynnön mukainen ja arvioitavat kriteerit on otettu huomioon olennaisin osin ja yleisesti.</p> <p>Suunnitelma vastaa hyvin tarjouspyynnössä kuvattua hankinnan kohteen tavoitetilaa.</p> <p>Suunnitelma vaatii täsmennystä useimpien arviointikohteiden osalta. Puutteet eivät kuitenkaan ole merkittäviä, vaan projektisuunnitelma on käyttöönotettavissa pienin muokkauksin.</p>	<p>Suunnitelma vastaa laaja-alaisesti tarjouspyynnössä kuvattua hankinnan kohteen tavoitetilaa.</p> <p>Suunnitelmassa on kuvattu tiiviisti, olennaiset seikat esiin nostaen ja aikaisempaan kokemukseen perustuen kaikki arviointikohteet, tuoden lisäarvoa käyttöönottoprojektin ja tavoitteiden näkökulmasta.</p> <p>Mehiläisen käyttöönottosuunnitelma on otettavissa käyttöön sellaisenaan.</p>
<p>Vertailu:</p>	<p>Projektisuunnitelmat ovat tarjouspyynnön mukaisia, tukevat hankinnan tavoitetta ja niissä on kuvattu arviointikriteereissä kuvatut asiakokonaisuudet sen tiedon valossa, jotka tarjoajilla on ollut käytössä.</p> <p>Mehiläinen on onnistunut suunnitelmassaan parhaalla tavalla kiteyttämään käyttöönottoprojektin sisällön, etenemisen ja ohjauksen konkreettiseksi, ymmärrettäväksi suunnitelmaksi, joka kytkeytyy tilaajien tarjouspyyntömateriaaleissa kuvaamiin hankinnan tavoitteisiin. Mehiläinen on kyennyt tuomaan suunnitelmaan näkyväksi aikaisemman kokemuksensa vastaavista käyttöönottoprojekteista sekä kuvaamaan hyvinvointialueiden käyttöönottoprojektien ja yhteistyön synergiaedun tuoman lisäarvon.</p> <p>Suomen Terveystalo Oy:n projektisuunnitelma jää Mehiläinen Oy:n suunnitelmaan verrattuna kuvauksissa yleisemmälle tasolle ja vaatii vielä tarkentamista sekä täsmennystä kaikkien arviointikohteiden osalta. Puutteet eivät kuitenkaan ole merkittäviä, vaan projektisuunnitelma on käyttöönotettavissa pienin muokkauksin. Mehiläisen käyttöönottosuunnitelma on otettavissa käyttöön sellaisenaan. Mehiläisen projektisuunnitelmaa on siten pidettävä parhaana ja Terveystalon suunnitelma on sitä hieman heikompi.</p>	
<p>Pistemäärät</p>	<p>7</p>	<p>10</p>

29.8.2024

3 INTEGRAATIOSUUNNITELMA (MAX 10 PISTETTÄ)

Tarkat ohjeet ja arviointikriteerit integraatiosuunnitelmille kuvattiin Tarjoajille etukäteen tarjouspyynnön liitteessä Liite 4. Vertailukriteerit.

Tarjoajien alustavan integraatiosuunnitelman avulla arvioitiin tarjoajan yleistä ja asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvää integraatiokyvykkyyttä, integraatiosuunnitelmien yleistä laatutasoa sekä suunnitelman toteutukseen arvioitujen resurssien riittävyttä suhteessa ilmoitettuun aikatauluun, huomioiden tarjouspyynnössä, ml. Hankinnan kohteen kuvauksella ja Vaatimusmäärittelyllä kuvattua hankinnan kohteen tavoitetilaa.

Integraatiosuunnitelmaa arvioitiin seuraavien kriteereiden perusteella:

- Integraatiosuunnitelman kattavuus (eri näkökulmien huomiointi) ja selkeys
- Integraatioiden tuottama hyöty sote-ammattilaisten näkökulmasta
- Suunnitelman toteuttamiskelpoisuus, uskottavuus ja relevanttius
- Työmääräarvion uskottavuus suhteessa työsuunnitelmaan ja tavoitteisiin
- Miten alustava suunnitelma tuo esille toimittajan kokemusta ja osaamista vastaavien integraatioiden toteuttamisesta
- Vastuiden selkeä erittely (toimittaja, tilaaja, kolmas osapuoli)

Seuraavaan taulukkoon on koottu tiivis arviointi Tarjoajien toimittamista integraatiosuunnitelmista sekä Tarjoajien integraatiosuunnitelman laatuvertailuun saamat pisteet.

Integraatiosuunnitelman arviointi	Suomen Terveystalo Oy	Mehiläinen Oy
Sivumäärä max 10	Tarjouspyynnön mukainen	Tarjouspyynnön mukainen
Integraatiosuunnitelman kattavuus (eri näkökulmien huomiointi) ja selkeys	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Integraatiosuunnitelma on rakenteeltaan kattava ja selkeä. Suunnitelmassa on yleisellä tasolla hyvin kuvattuna sekä toteutus pohjaiset että tekniset näkökulmat.</p> <p>Integraatiosuunnitelma nojautuu hyvällä tasolla hankinnan tavoitteisiin, pohjautuen tehtyihin toteutuksiin ja toimittajan aikaisempiin kokemuksiin.</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Integraatiosuunnitelma on rakenteeltaan kattava ja selkeä. Suunnitelmassa on erinomaisella tasolla kuvattu eri vaiheet myös työpakettien sekä tehtävien osalta.</p> <p>Suunnitelmassa on kuvattu erinomaisesti integraatioiden kokonaisuus suhteessa hankinnan tavoitteisiin. Suunnitelma on konkreettinen ja pohjautuu tehtyihin toteutuksiin ja toimittajan aikaisempiin kokemuksiin.</p>
Integraatioiden tuottama hyöty sote-ammattilaisen näkökulmasta.	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Keskeiset hyötytekijät on tunnistettu ja kuvattu yleisellä tasolla, integraatioiden tuottamaa lisäarvoa sote-ammattilaiselle on kuvattu suppeasti.</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Keskeiset hyötytekijät on tunnistettu ja kuvattu uskottavasti. Integraatioiden tuottamia hyötyjä on kuvattu kattavasti suunnitelman eri osa-alueissa.</p> <p>Erityisesti integraatioiden laajennusten suhteen on nostettu</p>

29.8.2024

		esille seikkoja, jotka tuottavat lisäarvoa sote-ammattilaisille.
Suunnitelman toteuttamiskelpoisuus, uskottavuus ja relevanttius	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Integraatiosuunnitelmassa on yleisellä tasolla eri näkökulmista kuvattuna keskeiset integraatiot sekä niiden toteuttamiseen tarvittavat vaiheistukset.</p> <p>Integraatiosuunnitelma on uskottava ja toteuttamiskelpoinen, mitä tukee myös toteutus pohjaiset ja tekniset näkökulmat. Integraatiosuunnitelma on käyttöön otettavissa vähäisin täydennyksin.</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Integraatiosuunnitelmassa on erinomaisella tasolla eri näkökulmista kuvattuna keskeiset integraatiot sekä niiden toteuttamiseen tarvittavat vaiheistukset.</p> <p>Suunnitelman tiiviiseen sivumäärään nähden integraatioita, työskentelymenetelmiä ja työpaketteja kuvataan laaja-alaisesti suhteessa hankinnan tavoitteisiin.</p> <p>Integraatiosuunnitelma on otettavissa käyttöön sellaisenaan.</p>
Työmääräarvion uskottavuus suhteessa työsuunnitelmaan ja tavoitteisiin	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Integraatiosuunnitelmassa kuvataan yleisellä tasolla, mutta uskottavasti ja realistisesti työmääräarvioita suhteessa työsuunnitelmaan ja tavoitteisiin.</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Integraatiosuunnitelmassa kuvataan yleisellä tasolla, mutta uskottavasti ja realistisesti työmääräarvioita suhteessa työsuunnitelmaan ja tavoitteisiin.</p>
Miten alustava suunnitelma tuo esille toimittajan kokemusta ja osaamista vastaavien integraatioiden toteuttamisesta	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Integraatiosuunnitelma tuo esille hyvällä tasolla toimittajan kokemuksen ja osaamisen vastaavien integraatioiden toteuttamisesta.</p> <p>Suunnitelman tarkoissa teknisissä kuvauksissa näkyy toimittajan kokemus integraatioiden toteuttajana ja suunnittelijana.</p> <p>Integraatiosuunnitelmassa ei ole kuvattu lainkaan mahdollisia integraatioiden riskejä tai riskienhallintaa.</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Integraatiosuunnitelma tuo erinomaisella tasolla ja konkreettisin esimerkein esille toimittajan aikaisemman kokemuksen ja osaamisen vastaavien integraatioiden toteuttamisesta. Kokemus ja osaaminen nousee erityisen selkeästi esille integraatiotyöpakettien tarkassa tunnistamisessa ja vaiheistuksessa.</p> <p>Suunnitelmassa on laaja-alaisesti tarkasteltu eri integraatoriskejä ja aikaisempia oppeja nostettujen riskien minimoimiseksi.</p>
Vastuiden selkeä erittely (toimittaja, tilaaja, kolmas osapuoli)	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Integraatiosuunnitelma erittelee vastuut karkeasti sekä yksiselitteisesti. Vastuujako vaatii tarkennusta eri toimijoiden osalta.</p>	<p>Tarjouspyynnön mukainen</p> <p>Integraatiosuunnitelma tuo kattavasti esille vastuiden jakautumisen eri toimijoiden välillä työvaiheittain.</p>

29.8.2024

Kokonaisarviointi:	<p>Kokonaisuutena Suomen Terveystalo Oy:n laatima integraatiosuunnitelma on monipuolinen ja hyvällä tasolla.</p> <p>Suunnitelma on tarjouspyynnön mukainen ja arvioitavat kriteerit on otettu huomioon olennaisin osin ja kuvattuna yleiselle tarkkuustasolle.</p> <p>Suunnitelma vaatii täsmennystä kaikkien arviointikohteiden osalta. Puutteet eivät kuitenkaan ole merkittäviä, vaan integraatiosuunnitelma on toteutettavissa pienin muokkauksin.</p>	<p>Kokonaisuutena Mehiläinen Oy:n laatima integraatiosuunnitelma on monipuolinen, konkreettinen ja erinomaisella tasolla.</p> <p>Suunnitelma on tarjouspyynnön mukainen ja arvioitavat kriteerit on otettu huomioon erinomaisesti myös toiminnallisesta näkökulmasta.</p> <p>Suunnitelma tuo vakuuttavalla tavalla esille toimittajan aikaisemman kokemuksen, mikä tuo lisäarvoa suunnitelman uskottavuuteen.</p> <p>Integraatiosuunnitelma on otettavissa käyttöön sellaisenaan.</p>
Vertailu:	<p>Integraatiosuunnitelmat ovat tarjouspyynnön mukaisia ja niissä on kuvattu arviointikriteerien vaatimat kokonaisuudet.</p> <p>Suomen Terveystalo Oy:n projektisuunnitelma jää Mehiläinen Oy:n suunnitelmaan verrattuna kuvauksissa selkeästi yleisemmälle tasolle ja vaatii vielä tarkentamista.</p> <p>Mehiläinen on onnistunut suunnitelmassaan parhaalla tavalla kiteyttämään integraatiokokonaisuuden selkeästi, kattavasti ja uskottavasti. Lisäarvoa suunnitelmalle tuo käytänteet integraatiototeutuksien eri vaiheisiin ja riskienhallintamenetelmät.</p> <p>Suomen Terveystalon suunnitelma vaatii täsmennystä kaikkien arviointikohteiden osalta. Puutteet eivät kuitenkaan ole merkittäviä, vaan integraatiosuunnitelma on toteutettavissa pienin muokkauksin. Mehiläisen käyttöönottosuunnitelma on otettavissa käyttöön sellaisenaan.</p> <p>Mehiläisen suunnitelmaa on siten pidettävä parhaana, kun Terveystalon suunnitelma on sitä heikompi.</p>	
Pistemäärät	7	10

29.8.2024

4 KÄYTETTÄVYY SARVIOINTI (MAX 40 PISTETTÄ)

Tarkat ohjeet ja arviointikriteerit käytettävyy sarvioinnille kuvattiin Tarjoajille etukäteen tarjouspyynnön liitteessä Liite 3 Käytettävyyden arvioinnin kuvaus.pdf.

Käytettävyy sarvioinnissa arvioitiin viittä käyttötapausta. Jokaiselle käyttötapaukselle oli etukäteen kuvattu lähtötilanne, käyttötapauksen tiedot, tyyppillinen eteneminen sekä toivottu lopputilanne. Jokaiselle käyttötapaukselle oli määritelty myös toiminnot, jotka ovat kunkin käyttötapauksen kohdalla erityisesti arvioinnin kohteena.

Käytettävyyden arvioinnissa pisteytyksen näkökulmina olivat:

- Opittavuus – Kuinka helposti ja nopeasti uusi ohjelmistopalvelun käyttäjä oppii palvelun toimintalogiikan ja käytön?
- Tehokkuus – Kuinka sujuvaa palvelun käyttö arjen työn tukena aidosti on?
- Tyytyväisyys – Kuinka miellyttävä palvelua on käyttää?

4.1 Käyttötapaus 1. Ammatilainen asiointialustan käyttöliittymässä

Episodimaiseen palvelutarpeeseen vastaaminen ammattilaiskäyttäjän näkökulmasta

Käytettävyy sarviointi	Suomen Terveystalo Oy	Mehiläinen Oy
Suunnittelutyökalun hyödyntäminen	Ei	Ei
Ammattilaisen chat-näkymän selkeys, tunnistautuneen potilaan perustietojen näkyvyys	<p>Chat-toiminnallisuudet ovat selkeitä, loogisesti nimettyjä ja helposti opittavissa.</p> <p>Rinnakkaisten chat-keskustelujen käsittely on hyvällä tasolla.</p> <p>Käyttöliittymä näyttää käyttäjälle selkeästi eri vaiheet. Tunnistautuneen asiakkaan olennaiset perustiedot ovat ammattilaiselle selkeästi näkyvissä.</p> <p>Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää siirtymät eri välilehdille, mikä nähdään vähentävän tehokkuutta sekä tyytyväisyyttä.</p>	<p>Chat-toiminnallisuudet ovat selkeitä, loogisesti nimettyjä ja helposti opittavissa.</p> <p>Rinnakkaisten chat-keskustelujen käsittely on kiitettävällä tasolla.</p> <p>Käyttöliittymä on visuaalinen ja näyttää selkeästi eri vaiheet. Tunnistautuneen asiakkaan olennaiset perustiedot ovat ammattilaiselle selkeästi näkyvissä.</p> <p>Ammattilainen operoi yhdessä näkymässä, jossa hän näkee selkeästi eri keskustelut ja ammattilaisen ”oman näkymänsä”.</p>
Tunnistautumattoman asiakkaan tunnistautuminen	<p>Tunnistautumisen pyytäminen asiakkaalta on selkeää ja yksinkertaista.</p> <p>Tunnistautuneen asiakkaan tiedot näkyvät käyttöliittymässä käyttäjälle selkeästi.</p> <p>Varsinaisen tunnistautumispyyntö-painikkeen koetaan sijaitsevan hieman piilossa, mutta opittavissa osana arjen työskentelyä.</p>	<p>Tunnistautumisen pyytäminen asiakkaalta on selkeää ja yksinkertaista.</p> <p>Tunnistautuneen asiakkaan tiedot näkyvät käyttöliittymässä käyttäjälle jokseenkin selkeästi.</p> <p>Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää se, että osa asiakkaan tiedoista on niin sanotun ylimääräisen klikkauksen takana.</p>

29.8.2024

Useamman keskustelun rinnakkainen käsittely, keskustelusta toiseen siirtyminen	Rinnakkaisteisten chat-keskustelujen käsittely on hyvällä tasolla. Eri keskustelujen käsittely eri välilehdissä näyttyy demon yhteydessä epäselvänä.	Rinnakkaisten chat-keskusteluiden käsittely oli kiitettävällä tasolla ja siirtyminen chat-keskustelusta toiseen sujuvaa. Ammatilainen näkee selkeästi rinnakkaisten keskustelujen kokonaistilanteen.
Chat-työskentelyä tehostavien työkalujen (oirekyselyt, fraasit) hyödyntämisen helppous	<p>Palvelu mahdollistaa fraasien käytön osana ammatilaisen työskentelyä.</p> <p>Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää se, ettei demotilaisuudessa tuotu esille fraasitoiminnallisuuden helppoutta myös fraasien hallinnoinnin näkökulmasta. Myös fraasien hakutoiminnallisuudet jäivät ohueksi.</p> <p>Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää kyselytoiminnallisuuden toteutus omana erillisenä toimintona. Ammatilaisen näkökulmasta kysely jää omaksi irralliseksi vaiheeksi käyttötapauksessa.</p>	<p>Palvelu mahdollistaa fraasien käytön tehokkaasti osana ammatilaisen työskentelyä.</p> <p>Käyttäjien tyytyväisyyden arviota vahvistaa helppousnäkökulmat fraasien hallinnoinnista sekä moderni tapa hakea fraaseja kirjoituskentän kautta.</p> <p>Fraasien hakutoiminnot vastasivat käyttötarvetta erinomaisesti.</p> <p>Oirekysely on toiminnallisuutena selkeä ja tarkoituksenmukainen.</p>
Tietoturvallisen konsultaation sujuvuus	Ammattilaisten välinen konsultaatio näyttyy arviointiryhmälle selkeänä, sujuvana ja tehokkaana.	Ammattilaisten välinen konsultaatio näyttyy arviointiryhmälle selkeänä, sujuvana ja tehokkaana.
Asiakkaan siirtäminen toisen ammatilaisen keskusteluun (keskusteluhistoria ja informatiivisuus)	<p>Asiakkaan siirtäminen toiseen palvelujonoon etenee loogisesti ja on helposti opittavissa.</p> <p>Keskusteluhistorian ja asiakkaan perustietojen informatiivisuus siirron yhteydessä lisää kokemusta tehokkuudesta.</p>	<p>Asiakkaan siirtäminen toiseen palvelujonoon etenee loogisesti ja on helposti opittavissa.</p> <p>Keskusteluhistorian ja asiakkaan perustietojen informatiivisuus siirron yhteydessä lisää kokemusta tehokkuudesta.</p>
Chat -asioinnin vaihtaminen videovastaanotoksi	Chat-asioinnin vaihtaminen videovastaanotoksi on yksinkertaista ja selkeää.	Chat-asioinnin vaihtaminen videovastaanotoksi on yksinkertaista ja selkeää.
Vertailu:	Käyttötapauksen 1 osalta sekä Terveystalon että Mehiläisen ratkaisuisissa todetaan olevan monia käyttövahvuuksia. Käyttötapauksissa käytettävyys on vähintään hyvällä tasolla. Käytettävyyden näkökulmasta Mehiläisen ratkaisussa on seikkoja, jotka lisäävät kokemusta sujuvasta ja helposta käytettävyydestä, kuten fraasien hallintamahdollisuus, moderni tapa hakea fraaseja osana chat-viestintää sekä chat-kokonaisnäkyä ammatilaiselle.	
Arvosana:	8,38 (ka) 8 = Hyvä. Arvioitavassa ohjelmistopalvelussa toiminto on olemassa ja sen käyttäjystävällisyys on melko hyvä. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyyshaasteista ja käytettävyyshavainnoista on suhteessa sama määrä.	9,07 (ka) 9 = Kiitettävä. Toiminto olemassa ja se on käyttäjystävällinen. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyyshavainnoista on suhteessa enemmän kuin käytettävyyshaasteita.

29.8.2024

4.2 Käyttötapaus 2. Ammatilainen asiointialustan käyttöliittymässä

Hoidon jatkuvuuden edistämistä tukevien työkalujen käyttö

Käytettävyyssarviointi	Suomen Terveystalo Oy	Mehiläinen Oy
Suunnittelutyökalun hyödyntäminen	Kyllä	Ei
Ammattilaisen digipolun kokonaisnäkyvän selkeys	Digipolkujen kokonaisnäkyvä on hyvällä tasolla monipuolinen, informatiivinen ja helposti opittava, sekä ammatilaisen tehokasta työskentelyä tukeva.	Digipolkujen kokonaisnäkyvä on erittäin monipuolinen, informatiivinen ja helposti opittava, sekä ammatilaisen tehokasta työskentelyä tukeva. Digipolun monipuoliset haku- ja rajausmahdollisuudet lisäävät kokemusta käytettävyydestä tehokkuuden näkökulmasta.
Digipolun työkalut ja toiminnallisuuksien/komponenttien seurannan helppous	Digipolku-toiminnallisuus pitää sisällään erilaisia ammatilaisen työkaluja, työkalut ovat loogisesti nimettyjä ja intuitiivisia.	Digipolku-toiminnallisuus pitää sisällään monipuolisesti erilaisia ammatilaisen työkaluja, työkalut ovat loogisesti nimettyjä ja intuitiivisia.
Viestin ja lomakkeen lähettäminen digipolulla olevalle asiakkaalle	Digipolulla viestin lähettäminen on selkeää, viestin näkyminen digipolkunäkyvässä ja hyvällä tasolla. Käyttöliittymässä näkyy selkeästi viestin tilatiedot.	Digipolku mahdollistaa monipuoliset työkalut ammatilaisen ja asiakkaan väliseen viestintään. Se, että kyselyitä voidaan lähettää osana digipolun viestintää tai ns. chat-viestintänä digipolkunäkyvässä tehostaa työskentelyä sekä lisää tyytyväisyyttä.
Kyselyn lähettämisen sujuvuus asiakkaalle, ilmoituksen saaminen täytetystä kyselystä	Kyselyn lähettäminen on sujuvaa, ja ammatilainen näkee selkeästi toimintoflow:n eri vaiheet, kuten sen, että kyselyyn on vastattu.	Kyselyn lähettäminen on sujuvaa, ja ammatilainen näkee selkeästi toimintoflow:n eri vaiheet, kuten sen, että kyselyyn on vastattu.
Kyselyn yhteenvedon käytettävyys ja yhteenvetotiedon kopioiminen potilastietojärjestelmään	Kyselyn yhteenvedo on selkeä ja vastaukset/yhteenvedo on helppo kopioida esimerkiksi potilastietojärjestelmään.	Kyselyn yhteenvedo on selkeä ja vastaukset/yhteenvedo on helppo kopioida esimerkiksi potilastietojärjestelmään.
Vertailu:	Käyttötapaus 2 osalta sekä Terveystalon että Mehiläisen ratkaisuisissa todetaan olevan käyttövahvuuksia. Käyttötapausissa käytettävyys on vähintään hyvällä tasolla. Mehiläisen ratkaisussa on oleellisia toiminnallisuksia, jotka lisäävät opittavuutta, tehokkuutta ja tyytyväisyyttä. Digipolkujen työkalut todettiin Mehiläisen ratkaisussa arvioinnin monipuolisimmiksi ja palvelussa on toiminnallisuksia, jotka tuovat lisäarvoa (kuten digipolkujen monipuoliset haku/rajausmahdollisuudet) sekä tehokkaat asiakasviestinnän työkalut.	
Arvosana:	5,65 (ka) 6 = Kiitettävä. Suunnittelutyökalulla esitelty toiminnallisuus saa arvosanan 6, mikäli se vastaa kiitettävästi käyttäjien odotuksiin toiminnallisuudesta.	9,14 9 = Kiitettävä. Toiminto olemassa ja se on käyttäjätavallinen. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyyshavainnoista on suhteessa enemmän kuin käytettävyyshaasteita.

29.8.2024

	<p>Toiminto olemassa ja se on käyttäjäystävällinen. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyyshavainnoista on suhteessa enemmän kuin käytettävyyshaasteita. Arvioitavassa ohjelmistopalvelussa toiminto on olemassa ja sen käyttäjäystävällisyys on melko hyvä. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyyshaasteista ja käytettävyyshavainnoista on suhteessa sama määrä.</p>	
--	---	--

4.3 Käyttötapaus 3. Asiakas mobiilisovelluksessa

Asiakkaan kokonaisnäkyminen omasta asiainnista

Käytettävyyssarviointi	Suomen Terveystalo Oy	Mehiläinen Oy
Suunnittelutyökalun hyödyntäminen	Ei	Ei
Asiakkaan mobiilisovelluksen selkeyttä	<p>Palvelun mobiilisovellus koetaan pääsääntöisesti selkeäksi ja käyttäjää ohjaavaksi.</p> <p>Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää mobiilikäyttöliittymän etusivunäkymä, josta koetaan haasteelliseksi tunnistaa asiakkaalle oleelliset tiedot.</p>	<p>Palvelun mobiilisovellus koetaan selkeäksi ja käyttäjää ohjaavaksi.</p> <p>Sovellus on toteutettu yleisesti käytössä olevia mobiilitoiminnallisuuksia ja -logiikoita noudattaen. Käyttäjien tyytyväisyyden arviointia vahvisti tunne tuttuudesta.</p>
Asiakkaan kokonaiskuvan selkeyttä ja informatiivisuutta	Asiakkaan kokonaiskuva koetaan yleisilmeeltään selkeäksi, helposti opittavaksi sekä informatiiviseksi.	Asiakkaan kokonaiskuva koetaan yleisilmeeltään visuaaliseksi, selkeäksi, helposti opittavaksi sekä informatiiviseksi.
Digipolun sisältöjen selkeys	Digipolkujen sisällöt näyttävät asiakkaalle käyttötapausten mukaisina sekä selkeinä.	<p>Digipolkujen sisällöt näyttävät asiakkaalle jokseenkin selkeinä ja monipuolisina.</p> <p>Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää digipolkunäkymän etusivunäkymän/aloitusnäkyvän tekstipainotteisuus. Tämä voi heikentää käyttäjän kokemusta löytää näkyvästä hänelle oleelliset toiminnallisuudet.</p>

29.8.2024

<p>Lomakkeen täytön helppokäyttöisyyttä ja selkeys</p>	<p>Lomakkeen täyttö oli hyvällä tasolla ja selkeää.</p> <p>Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää, ettei lomakekentissä hyödynnetty rakennetta, joka helpottaisi ja ohjaisi asiakkaan lomakkeen täyttöä.</p>	<p>Lomakkeen täyttö oli helppoa ja selkeää. Arvioijat näkivät käytettävyyshavainnointia toteutuksessa vahvistaa käyttäjälle eri työvaihe (sekä kuvalla että tekstinä).</p>
<p>Asiointihistorian selkeys ja tietojen löydettävyyttä</p>	<p>Asiakkaan asiointihistorian selkeys koetaan yleisilmeeltään hyväksi ja tiedot ovat löydettävissä koontinäkyvässä.</p> <p>Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää, ettei asiointihistoriaa tuotu käyttötapauksen esittelyssä selkeästi esille ja monipuolisuus jäi ohueksi.</p>	<p>Asiakkaan asiointihistorian selkeys koetaan yleisilmeeltään hyväksi ja tiedot ovat löydettävissä koontinäkyvässä.</p> <p>Käyttäjien tyytyväisyyden arviota vahvisti asiointihistorian läpikäynti monipuolisesti eri näkökulmista.</p>
<p>Kiireettömän viestinnän ja kuvan/liitteen liittämisen helppoutta</p>	<p>Kiireetön viestintä on selkeää. Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää viestien rivittäminen tekstikenttien yli.</p>	<p>Kiireetön viestintä on asiakkaalle erittäin selkeää.</p>
<p>Ilmoitusten/herätteiden näkyvyys ja informatiivisuus</p>	<p>Ilmoitukset näkyvät eri vaiheissa selkeästi, esimerkiksi saapuneen viestin ja ajanvarauksen osalta. Näistä käyttäjälle ei saa erillistä herätettä mobiilisovelluksessa.</p>	<p>Ilmoitukset näkyvät eri vaiheissa selkeästi (sekä visuaalisesti että tekstinä). Tieto uudesta viestistä on todettavissa useassa eri kohdassa. Käyttäjä saa eri vaiheissa selkeät herätteet. Herätteet näkyvät myös silloin, kun mobiilisovellus ei ole asiakkaalla aktiivisena.</p>
<p>Sähköisen ajanvarauksen ja videovastaanotolle liittymisen sujuvuutta</p>	<p>Sähköisen ajanvarauksen tekeminen on selkeää ja sujuvaa. Asiakkaan ajanvarausnäkyvässä varattu aika näkyy yksiselitteisesti.</p> <p>Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää tekninen häiriö etävastaanotolle siirtymisessä. Tekniset häiriöt ovat ymmärrettäviä, mutta virheilmoituksen puuttuva lokalisointi ja asiakkaan ohjauksen puute nähdään haasteena tyytyväisyyden kannalta.</p> <p>Virhetilanteen päätyttyä asiakas pääsi liittymään videovastaanotolle käyttötapauksen mukaisesti.</p> <p>Kuvan/liitteen lähettäminen on helppokäyttöistä ja tarkoituksenmukaista.</p>	<p>Sähköisen ajanvarauksen tekeminen on selkeää ja sujuvaa. Asiakkaan ajanvarausnäkyvässä varattu aika näkyy yksiselitteisesti.</p> <p>Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää ”videovastaanoton odotustila”, joka ei ole informatiivinen ja käyttäjää ohjaava.</p> <p>Kuvan/liitteen lähettäminen on helppokäyttöistä ja tarkoituksenmukaista.</p>

29.8.2024

Vertailu:	Käyttötapauksen 3 osalta sekä Terveystalon että Mehiläisen ratkaisuihin todetaan olevan käyttövahvuuksia. Käyttötapauksissa käytettävyyden on vähintään hyvällä tasolla. Mehiläisen ratkaisua pidetään käyttötapauksen osalta parhaimpana ja käyttötapauksessa osoitetaan käyttövahvuuksien lisäarvo sekä asiakkaan kokonaisnäkökulman että ilmoitusten ja herätteiden osalta.	
Arvosana:	8,42 (ka) 8 = Hyvä. Arvioitavassa ohjelmistopalvelussa toiminto on olemassa ja sen käyttäjäystävällisyys on melko hyvä. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyyshaasteista ja käytettävyyshavaintoja on suhteessa sama määrä.	9,15 (ka) 9 = Kiitettävä. Toiminto olemassa ja se on käyttäjäystävällinen. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyyshavaintoja on suhteessa enemmän kuin käytettävyyshaasteita

4.4 Käyttötapaus 4. Pääkäyttäjä asiointialustan käyttöliittymässä

Pääkäyttäjän tekemät hallinnointi- ja muutostoimenpiteet pääkäyttäjän työkaluja hyödyntäen

Käytettävyyssarviointi	Suomen Terveystalo Oy	Mehiläinen Oy
Suunnittelutyökalun hyödyntäminen	Ei	Ei
Pääkäyttäjän käyttöliittymänäkymän/näkymien selkeys	Pääkäyttäjänäkymät ovat selkeitä ja helposti opittavia. Pääkäyttäjän toiminnot ovat hallintakäyttäjän/pääkäyttäjän näkymässä siten, että ne ovat helposti löydettävissä ja loogisesti nimetty. Pääkäyttäjätöiminnot ovat intuitiivisia ja käyttäjää ohjaavia.	Pääkäyttäjänäkymät ovat selkeitä ja helposti opittavia. Pääkäyttäjän toiminnot ovat hallintakäyttäjän/pääkäyttäjän näkymässä siten, että ne ovat helposti löydettävissä ja loogisesti nimetty. Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää käyttötapauksen esittelyn epäolennaiset toiminnot, joiden kautta ei voida tuoda lisäarvoa käyttötapauksen näkökulmasta.
Chat-toiminnon pääkäyttäjätökalut ja selkeys	Chat-toiminnon pääkäyttäjätökalut ovat tarkoituksenmukaisia ja selkeitä. Pääkäyttäjällä on monipuoliset työkalut käyttötapauksen mukaiseen hallinnointiin.	Chat-toiminnon pääkäyttäjätökalut ovat tarkoituksenmukaisia ja selkeitä. Pääkäyttäjällä on jokseenkin monipuoliset työkalut käyttötapauksen mukaiseen hallinnointiin.
Tiedotteen laadinnan työkalut ja selkeys (myös tiedotteen todentaminen)	Käyttötapauksessa vaaditut muutokset ja niistä laadittu tiedote näkyivät asiakkaalle jokseenkin selkeästi ja informatiivisesti.	Käyttötapauksessa vaaditut muutokset ja niistä laadittu tiedote näkyivät asiakkaalle selkeästi ja informatiivisesti.
Sähköisen lomakkeen rakentaminen ja hallinnointi	Sähköisen lomakkeen rakentamiseen tarkoitettujen pääkäyttäjätökalut ovat monipuolisia ja toteutustavaltaan käyttäjäystävällisiä.	Sähköisen lomakkeen rakentamiseen tarkoitettujen pääkäyttäjätökalut ovat monipuolisia ja toteutustavaltaan käyttäjäystävällisiä.

29.8.2024

	Opittavuuden näkökulmasta käyttäjien arviointia heikentää lomake-editorissa käytetty termistö.	
Vertailu:	Käyttötapauksen 4 osalta sekä Terveystalon että Mehiläisen ratkaisuisia todetaan olevan käyttövahvuuksia. Käyttötapauksissa käytettävyys on vähintään hyvällä tasolla. Käyttötapauksessa arvioinnit ovat hyvin lähellä toisiaan, mutta Terveystalon ratkaisu nähtiin kokonaisuudessa hienoisesti parhaana pääkäyttäjätöimintojen käytettävyyden näkökulmasta.	
Arvosana:	8,77 (ka) 9 = Kiitettävä. Toiminto olemassa ja se on käyttäjäystävällinen. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyysvahvuuksista on suhteessa enemmän kuin käytettävyysaasteita	8,76 (ka) 9 = Kiitettävä. Toiminto olemassa ja se on käyttäjäystävällinen. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyysvahvuuksista on suhteessa enemmän kuin käytettävyysaasteita

4.5 Käyttötapaus 5. Asiakas mobiilisovelluksessa

(vaihe 8. voidaan toteuttaa myös anonymisti asiakasnäkymän kautta)

Asiakkaan asiointi digitaalisesti sosiaalipalveluiden palveluissa

Käytettävyysarviointi	Suomen Terveystalo Oy	Mehiläinen Oy
Suunnittelutyökalun hyödyntäminen	Ei	Ei
Asiakkaan mobiilisovelluksen selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä	Palvelun mobiilikäyttöliittymä koetaan pääsääntöisesti selkeäksi ja käyttäjää ohjaavaksi. Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikensi mobiilikäyttöliittymän etusivunäkymä, josta koetaan haasteelliseksi tunnistaa asiakkaalle oleelliset tiedot.	Palvelun mobiilisovellus koetaan selkeäksi ja käyttäjää ohjaavaksi. Palvelun mobiilisovellus koetaan selkeäksi ja käyttäjää ohjaavaksi. Sovellus on toteutettu yleisesti käytössä olevia mobiilitoiminnallisuuksia ja -logiikoita noudattaen. Käyttäjien tyytyväisyyden arviointia vahvisti tunne tuttuudesta.
Ajanvarauksen tekemisen ja toivottujen esitietojen täyttämisen helppokäyttöisyyttä	Sähköisen ajanvarauksen tekeminen on selkeää ja sujuvaa, mutta ajanvarauskanavan hakeminen hakutoiminnolla heikentää arviointia opittavuuden sekä tyytyväisyyden näkökulmasta. Asiakkaan ajanvarausnäkyssä varattu aika näkyy yksiselitteisesti.	Sähköisen ajanvarauksen tekeminen on selkeää ja sujuvaa. Asiakkaan ajanvarausnäkyssä varattu aika näkyy yksiselitteisesti. Opittavuuden ja tyytyväisyyden näkökulmasta käyttäjien arviointia heikentää esitietolomakkeen kohdistuksen puuttuminen osana ajanvarausvahvistusta. Käyttäjän tulee itsenäisesti, ohjeiden mukaisesti hakea oikea esitietolomake.

29.8.2024

Ilmoitusten /herätteiden näkyvyys ja informatiivisuus	Ilmoitukset näkyvät eri vaiheissa selkeästi, esimerkiksi saapuneen viestin ja ajanvarauksen osalta. Näistä käyttäjälle ei saa erillistä herätettä mobiilisovelluksessa.	Ilmoitukset näkyvät eri vaiheissa selkeästi (sekä visuaalisesti että tekstiä). Tieto uudesta viestistä on todettavissa useassa eri kohdassa. Käyttäjä saa eri vaiheissa selkeät herätteet. Herätteet näkyvät myös silloin, kun mobiilisovellus ei ole asiakkaalla aktiivisena.
Ammattilaisen ja asiakkaan välisen viestinvaihdon sujuvuutta	Kiireetön viestintä on selkeää. Käyttäjien tyytyväisyyden arviota heikentää viestien rivittäminen tekstikenttien yli.	Kiireetön viestintä on asiakkaalle erittäin selkeää.
Anonyymin asioinnin mahdollisuutta/sujuvuutta.	Anonyymin asioinnin mahdollisuus ja asiointi oli sujuvaa.	Anonyymin asioinnin mahdollisuus ja asiointi oli sujuvaa.
Vertailu:	Käyttötapauksen 5 osalta sekä Terveystalon että Mehiläisen ratkaisuissa todetaan olevan käyttövahvuuksia. Käyttötapauksissa käytettävyyden on vähintään hyvällä tasolla. Mehiläisen ratkaisua pidetään käyttötapauksen osalta parhaimpana ja käyttötapauksessa osoitetaan käyttövahvuuksien lisäarvo sekä asiakkaan kokonaisnäkökulmasta että ilmoitusten ja herätteiden osalta.	
Arvosana:	8,62 (ka) 9 = Kiitettävä. Toiminto olemassa ja se on käyttäjätasokas. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyyshavainnoista on suhteessa enemmän kuin käytettävyyshaasteita	8,68 (ka) 9 = Kiitettävä. Toiminto olemassa ja se on käyttäjätasokas. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyyshavainnoista on suhteessa enemmän kuin käytettävyyshaasteita

8 = Hyvä.

Arvioitavassa ohjelmistopalvelussa toiminto on olemassa ja sen käyttäjätasokas on melko hyvä. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyyshavainnoista on suhteessa sama määrä.

Suunnittelutyökälulla esitelty toiminnallisuus saa arvosanan 5, mikäli esitelty toiminnallisuus vastaa hyvällä tavalla käyttäjien odotuksiin toiminnallisuudesta.

9 = Kiitettävä.

Toiminto olemassa ja se on käyttäjätasokas. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyyshavainnoista on suhteessa enemmän kuin käytettävyyshaasteita.

Suunnittelutyökälulla esitelty toiminnallisuus saa arvosanan 6, mikäli se vastaa kiitettävästi käyttäjien odotuksiin toiminnallisuudesta.

10 = Erinomainen

Toiminnot ovat selkeitä ja loogisia, käyttöliittymä visuaalinen ja miellyttävä käyttää. Ohjelmistopalvelu on erinomaisesti toteutettu käytettävyyden kannalta, ja se ohjaa käyttäjänsä erinomaisella tavalla toimimaan palvelussa oikein. Toiminnot tukevat erinomaisella tavalla arjen työtä ja edistävät kokonaisuusien helppoa ja nopeaa hahmottamista. Palvelu tuottaa lisäarvoa käyttötapauksissa läpikäytyihin prosesseihin. Arvioija tekee palvelun käytöstä lähinnä kosmeettisia havaintoja, joilla ei ole merkittävää vaikutusta ohjelmistopalvelun käyttöön pidemmällä aikavälillä. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havaintoja käytettävyyshavainnoista on runsaasti. Käytettävyyshaasteita ei arvioinnissa havaittu.

Suunnittelutyökälulla esitellylle toiminnallisuudelle voi saada korkeintaan arvosanan 7, mikäli suunniteltu toiminnallisuus vastaa erinomaisesti Hankintayksiköiden tarpeita.

29.8.2024

4.6 Käytettävyyden kokonaisarviointi

Käytettävyyssarviointi	Suomen Terveystalo Oy	Mehiläinen Oy
Kokonaisarviointi	<p>Käyttötapauksissa käytiin läpi kaikki prosessit, jotka on määritetty käyttötapauskuvaukseen.</p> <p>Palvelu vastaa hyvällä tasolla käyttötapauksia ja tilaajien hankinnan tavoitteita. Palvelussa on tunnistettu hyvinvointialueen ammattilaisten, asiakkaiden ja pääkäyttäjien tarpeet perustoiminnallisuuksien osalta, ja täten vastaa yleiseen odotukseen käytettävyydestä.</p> <p>Havainnot käytettävyyssarviointia on suhteessa sama määrä. Terveystalon perustoteutuksessa on kaikki oleellinen ja arvioijat ovat kirjanneet joitakin huomioita toimintojen irrallisuuteen, selkeyteen ja epäkohdonmukaisuuteen liittyen. Havainnot ovat pääosin vähäisesti käytettävyyteen vaikuttavia tai kosmeettisia.</p>	<p>Käyttötapauksissa käytiin läpi kaikki prosessit, jotka on määritetty käyttötapauskuvaukseen.</p> <p>Palvelu vastaa kiitettävällä tasolla käyttötapauksia. Palvelussa on tunnistettu monipuolisesti hyvinvointialueen ammattilaisten, asiakkaiden ja pääkäyttäjien tarpeet perustoiminnallisuuksien osalta, ja täten palvelu vastaa kiitettävästi yleiseen odotukseen käytettävyydestä. Lisäksi palvelussa on toteutettuna toiminnallisuuksia, jotka tuovat lisäarvoa käytettävyyden näkökulmasta.</p> <p>Havainnot käytettävyyssarviointia on enemmän kuin havaittuja käytettävyyshaasteita. Erityisinä käytettävyyssarviointina tunnistetaan visuaalinen, intuitiivinen käyttöliittymä, monipuoliset herätteet ja ilmoitukset sekä tehokkaat viestinnän työkalut.</p> <p>Käyttöhaasteisiin liittyvä havainnot ovat pääsääntöisesti kosmeettisia.</p>
Käyttötapausten arvosanat	8,38 / 5,65 / 8,42 / 8,77/ 8,62	9,07 / 9,14/ 9,15 /8,76 / 8,68
Käytettävyyden kokonaisarvosana	7,96	8,96
Vertailupisteet laadulliseen arviointiin	35,56	40,00

8 = Hyvä.

Arvioitavassa ohjelmistopalvelussa toiminto on olemassa ja sen käyttäjäystävällisyys on melko hyvä. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havainnot käytettävyyshaasteista ja käytettävyyssarviointia on suhteessa sama määrä.

Suunnittelutyökalulla esitelty toiminnallisuus saa arvosanan 5, mikäli esitelty toiminnallisuus vastaa hyvällä tavalla käyttäjien odotuksiin toiminnallisuudesta.

9 = Kiitettävä.

Toiminto olemassa ja se on käyttäjäystävällinen. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havainnot käytettävyyssarviointia on suhteessa enemmän kuin käytettävyyshaasteita.

Suunnittelutyökalulla esitelty toiminnallisuus saa arvosanan 6, mikäli se vastaa kiitettävästi käyttäjien odotuksiin toiminnallisuudesta.

10 = Erinomainen

Toiminnot ovat selkeitä ja loogisia, käyttöliittymä visuaalinen ja miellyttävä käyttää. Ohjelmistopalvelu on erinomaisesti toteutettu käytettävyyden kannalta, ja se ohjaa käyttäjänsä erinomaisella tavalla toimimaan palvelussa oikein. Toiminnot tukevat erinomaisella tavalla arjen työtä ja edistävät kokonaisuusien helppoa ja nopeaa hahmottamista. Palvelu tuottaa lisäarvoa käyttötapauksissa läpikäytyihin prosesseihin. Arvioija tekee palvelun käytöstä lähinnä kosmeettisia havainnot, joilla ei ole merkittävää vaikutusta ohjelmistopalvelun käyttöön pidemmällä aikavälillä. Arvioinnin yhteydessä tehtyjä havainnot käytettävyyssarviointia on runsaasti. Käytettävyyshaasteita ei arvioinnissa havaittu.

Suunnittelutyökalulla esitellylle toiminnallisuudelle voi saada korkeintaan arvosanan 7, mikäli suunniteltu toiminnallisuus vastaa erinomaisesti Hankintayksiköiden tarpeita.