

PAINOARVOT			
Halvin tarjous saa: 25 pistettä		Hinta	25
		Laatu	75
		Yhteensä	100

HINTAVERTAILU				
Vertailuhinta	Ryhmittymä Fujitsu TCP	Sofigate Oy	Innofactor Software Oy	Twoday Oy
Tarjoajan kokonaisvertailuhinta	7 498 952,40 €	10 949 208,00 €	7 686 600,00 €	6 108 000,00 €
Painotetut hintapisteeet, painoarvo 25 pistettä	20,36	13,95	19,87	25,00
LAATUVERTAILU				
Vaatimusmäärittelyn pisteytettävät vaatimukset, 10 % (max 675 pistettä)	665	675	615	515
Asteikolle 0-100 skaalattu arviointi	98,52	100,00	91,11	76,30
Projektsuunnitelmat 10 % (max 90 pistettä)	70	90	90	0
Asteikolle 0-100 skaalattu arviointi	77,78	100,00	100,00	0,00
Palvelukuvaus 10 % (max 60 pistettä)	60	60	40	0
Asteikolle 0-100 skaalattu arviointi	100,00	100,00	66,67	0,00
Arkkitehtuunkuvaus 20 % (max 90 pistettä)	70	90	70	0
Asteikolle 0-100 skaalattu arviointi	77,78	100,00	77,78	0,00
Asiantuntijat 10 % (max 285 pistettä)	264	177	285	261
Asteikolle 0-100 skaalattu arviointi	92,63	62,11	100,00	91,58
Käytettävyydesti 40 % (max 88 pistettä)	63	68	57	57
Asteikolle 0-100 skaalattu arviointi	71,59	77,27	64,77	64,77
Skaalattujen arviointien painotettu keskiarvo (max 100 pistettä)	81,08	87,12	77,24	42,70
Laatupisteet, painoarvo 75 pistettä	69,80	75,00	66,50	36,76
YHTEISPISTEET	90,17	88,95	86,36	61,76
SIJOTUS	1	2	3	4
	Ryhmittymä Fujitsu TCP	Sofigate Oy	Innofactor Software Oy	Twoday Oy

Tarjouksen laatupisteet (maksimi on 75 pistettä) lasketaan kuuden vertailuperusteen arvioinnin painotettuna keskiarvona seuraavasti:
1. Kunkin vertailuperusteen arviointi skaalataan asteikolle 0-100 siten että 100 pistettä vastaa kyseisen vertailuperusteen maksimipisteitä ja 0 minimipisteitä
2. Skaalatuista pisteistä lasketaan em. painotuskerroinilla painotettu keskiarvo
3. Korkeimman painotetun keskiarvon saanut tarjous saa täydet laatupisteet (75 pistettä) ja muut skaalataan tähän siten että 0 pistettä saanut tarjous saisi 0 laatupistettä.

V2-vastauksista saa 10 pistettä

V3-vastauksista saa 5 pistettä

	Ryhmittymä Fujitsu TCP	Sofigate Oy	Innofactor Software Oy	Twoday Oy
Palveluyhteistyö, tietosuojaja				
V2-vastauksia (max 1 kpl)	0	1	0	1
V3-vastauksia (max 0 kpl)	X	X	X	X
Välilehden pisteet yhteensä (max 10)	0	10	0	10
Tietoturvasovataimukset				
V2-vastauksia (max 3 kpl)	3	3	3	3
V3-vastauksia max 0 kpl)	X	X	X	X
Välilehden pisteet yhteensä (max 30)	30	30	30	30
Toiminnalliset				
V2-vastauksia (max 54 kpl)	54	54	49	40
V3-vastauksia (max 4 kpl)	4	4	4	2
Välilehden pisteet yhteensä (max 560)	560	560	510	410
Ei-toiminnalliset				
V2-vastauksia (max 6 kpl)	6	6	6	5
V3-vastauksia (max 3 kpl)	3	3	3	3
Välilehden pisteet yhteensä (max 75)	75	75	75	65
Pisteet yhteensä (max 675)	665	675	615	515

Arviointipisteiden summa on 14,0, tai alle: **0** laadun pistettä
Arviointipisteiden summa on 14,1-15,5: **5** laadun pistettä
Arviointipisteiden summa on 15,6-17,0: **10** laadun pistettä
Arviointipisteiden summa on 17,1-18,5: **15** laadun pistettä
Arviointipisteiden summa on 18,6-20,0: **20** laadun pistettä
Arviointipisteiden summa on 20,1-21,5: **30** laadun pistettä
Arviointipisteiden summa on 21,6-23,0: **40** laadun pistettä
Arviointipisteiden summa on 23,1-24,5: **55** laadun pistettä
Arviointipisteiden summa on 24,6-26,0: **70** laadun pistettä
Arviointipisteiden summa on 26,1 tai yli: **90** laadun pistettä

[illegible]

Kriteeri 1 LUUVN:
 Alustavissa projektisuunnitelmissa on kuvattu kaikki seuraavassa listassa pyydyt asiat:

Kriteeri täytynsä vähäisessä määrin tai ei täyty
Alustavassa projektisuunnitelmassa on kuvattu vain osa arviointikriteereistä listatuista asioista tai ne on kuvattu puutteellisesti. Projektisuunnitelmassa ei ole kuvattu sopijapuolten vastusta projektin toteutukseen liittyen. Projektisuunnitelmassa ei ole resurssisuunnitelmaa, jossa olisi kuvattu toimittajien avainhenkilöt, heidän tehtävänsä ja suunniteltu aloikaatio. Suunnitelmassa ei myöskään ole kuvattu muita tarvittavia asiantuntijoita, heidän lukumäärää ja tehtävisiä eikä tilajayrityksen asiantuntijoi, heidän määrämääräyksiä ja tarvittavia aloikaatioita. Projektin päävaihe on kuvattu hyvin yllätyksistä kirjallisesti, mutta niitä ei ole kuvattu Gantt-kaaviona. Vaihdein sisäistä ja lopputulokset on kuvattu, mutta vaiheiden työskentelytapoja (tapaa) ei, sähköinen kommentointi, mutta tavat) ei ole kuvattu. Riskienhallinnan toimintamalli on kuvattu.

Kriteeri täyttyy vähäisessä määrin tai ei täyty
Alustavassa projektisuunnitelmassa ei ole selkeästi kuvattu toimittajan ja tilaajan vastuita.

Kriteeri täytty osittain
Alustavassa projektisuunnitelmassa on kuvattu käyttöönoton vaiheistus ja vaiheiden sisältö, mutta kuvattu vaiheistus ei vastaa tarjouspyynnön liitteenä toimitetun toimitus- ja käyttöönottoprojektin kuvauksessa listattuja vaiheita.

Kriteeri täyttyvä vähäisessä määrin tai ei täyty
Alustavassa projektisuunnitelmassa ei ole kuvattu toimittajan edustajan roolia tai vastuita eri tehtäväkokonaisuuksissa.

Kriteeri täyttyy vähäisessä määrin tai ei täyty
Alustavassa projektisuunnitelmassa ei ole huomioitu tarjouspyynnin liitteenä toimitetun toimitus- ja käyttöönottoprojektin kuvauksen mukaiset tarkastuspisteet. Alustavasta projektisuunnitelmasta ei käy ilmi mikä vaihe, alavaihe tai tehtäväkokonaisuus kytketty mihinkin tarkastuspisteeseen.

Kriteeri täyttyy vähäisessä määrin tai ei täyty
Alustavassa projektisuunnitelmassa kuvattujen vaiheiden osalta ei ole esitetty listaa keskeisistä työn edellytyksistä, esim. tiedoista, joita tilaajan tulee tarjota työskentelyä varten.

Kriteeri täyttyvä vähäisessä määrin tai ei täytty
Alustavassa projektisuunnitelmassa ei ole kuvattu sopijapuolten työskentelymalleja.

Kriteeri täyttyvä vähäisessä määrin tai ei täyty
Alustavassa projektisuunnitelmassa ei mainita toimittajan olemassa olevien mallien tai pohjien hyödyntämistä.

Kriteeri täyttyy vähäisessä määrin tai ei täyty
Alustavassa projektisuunnitelmassa ei ole mainittu konversion ja migraation osalta konkreettisia toimenpiteitä, joilla varsinaisen siirron onnistuminen voidaan taata.

Kriteeri täyttyttyä hyvin
Alustavassa projektisuunnitelmassa esitetyt työskentelyhallintamenetelmät on kytketty projektin jatkuvaan työskentelyyn. Esitetyt alustava riskilista sisältää myös nimenomaisesti nyt kyseessä olevaan projektiin liittyviä riskejä yleisten projektiriskien (esim. resurssipuutteet ja päätöksentekijöiden sitoutumattomuus) lisäksi.

Kriteerit täytyy välilläseä määrin tai ei täyty
 Alustavassa projektisuunnitelmassa on kuvattu vain osa arviointikriteereistä listatuista asioista tai ne on kuvattu puutteellisesti. Projektisuunnitelmassa ei ole kuvattu sopijapuolten vastuita projektin toteutukseen liittyen.

Projektisuunnitelmassa ei ole resurssisuunnitelmaa, jossa olisi kuvattu toimittamien avainhenkilöiden, heidän tehtäviensä ja suhteiden suunnitelma. Suunnitelmassa myöskin on kuvattu mitä tarvittavia asiantuntijoita, heidän lukumääränsä tai tehtäviensä eikä tilaajalta tarvittavia asiantuntijoita, heidän työmääräarviotensa tai tarvittavaa alokkaista. Projektin päävaiheiden on kuvattu hyvin välilläseisesti kirjallisesti, mutta niiltä ei ole kuvattu Gantt-käsitä. Valheiden lisäksi jo lupopöytäkirja on kuvattu, mutta vaiheiden työskentelytapoja (tapapaisat, sähköinen kommentointi, muut tavat) ei ole kuvattu. Riskienhallinnan toimintamalli on kuvattu.

Kriteeri täyttyvä vähäisessä määrin tai ei täyty
Alustavassa projektisuunnitelmassa ei ole selkeästi kuvattu toimittajan ja tilaajan vastuuta.

Kriteeri täyttyy osittain
Alustavassa projektisuunnitelmassa on kuvattu käyttöönoton vaiheistus ja vaiheiden sisältö, mutta kuvattu vaiheistus ei vastaa tarjouspyynnön liitteenä toimitetun toimitus- ja käyttöönottoprojektin kuvauksessa listattuja vaiheita.

Kriteeri täyttyy vähäisessä määrin tai ei täyty
 Alustavassa projektisuunnitelmassa ei ole kuvattu toimittajan edustajan roolia tai vastuita eri tehtäväkokonaisuuksissa.

Kriteeri täyttyvä vähäisessä määrin tai ei täyty
 Alustavassa projektisuunnittelussa ei ole huomioitu tarjouspyynnin liitteenä toimitetun toimitus- ja käyttöönottoprojektin kuvauksen mukaiset tarkastuspisteet. Alustavassa projektisuunnittelusta ei käy ilmi mikä vaihe, alkuun tai tehtäväkokonaisuus kytkeytyy minkään tarkastuspisteeseen.

[illegible]

Arvioinnin ohjeet

Arviointiläiden summa on 4,5 tai alle: 6 laadun vertailupistettä
Arviointiläiden summa on 5: 4 laadun vertailupistettä
Arviointiläiden summa on 5,5: 3 laadun vertailupistettä
Arviointiläiden summa on 6: 2 laadun vertailupistettä
Arviointiläiden summa on 6,5: 1 laadun vertailupistettä
Arviointiläiden summa on 7: 24 laadun vertailupistettä
Arviointiläiden summa on 7,5: 32 laadun vertailupistettä
Arviointiläiden summa on 8: 40 laadun vertailupistettä
Arviointiläiden summa on 8,5: 48 laadun vertailupistettä
Arviointiläiden summa on 9: 56 laadun vertailupistettä
Arviointiläiden summa on 9,5 tai 10: 64 laadun vertailupistettä

Arvosankasala

Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi lähes täysin, vaatien selvennystä tai täydennystä korkeintaan pienissä yksityiskohdissa. Tällainen yksityiskohta voi olla esim. hukan yleiskuvaus kuvus täytyi kriteerin kattamassa osassa. Kriteerin osalta annotti osittai on loka linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa. Kustakin hyvin täyttyvästä kriteeristä annetaan 1 arviointipistettä.
Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi vähintään pääpiirteissään, mutta vaati selvennystä tai täydennystä laajemmalla kuin vain yksityiskohtien, esim. väi kriteerissä mainittuista asioista jätä mainittamatta kokonaan. Vaihdoitteoavasti kriteerin osalta annotti osittai ei ole kaikkia osittain linjassa tarjouspyynnin kanssa, esim. alustavasti suunniteltu sijoituspautan vastuuajko ei ole kaikkia osin tarjouspyynnin mukainen. Kustakin osittain täyttyvästä kriteeristä annetaan 0,5 arviointipistettä.
Kriteeri täyttyi vähäisessä määrin tai ei täyry Kriteeri ei täyry kuin korkeintaan vähäisessä määrin; joko kriteeriä ei ole huomioitu alustavassa projektisuunnitelmassa lainkaan, se on mainittu peikkana yleiskuvausena suovittauksena, tai vain yksittäinen osa kriteeristä on kuvattu hyvin muiden kriteerissä mainittujen seikkojen jaksossa puuttuunsa. Vaihdoitteoavasti kriteerin osalta annotti osittai on pääosin määritelmassa tarjouspyynnin kanssa, esim. alustavasti suunniteltu sijoituspautan vastuuajko on annottu osin tarjouspyynnin vastainen. Kriteeristä, joka täyttyi vähäisessä määrin tai ei täyry, ei anneta arviointipistettä.

Tarjouksen tuki- ja ylläpötpalveluiden palvelukuvauksesta osamtu pistettä vähennetään 10 % per ylimääräinen sivu, jolla se yllitää ohjeellisen 25 sivun rajoitteen; 2 sivun ylityksestä pistettä vähennetään 20 %. 2 sivun ylityksestä 30 % jne. Tarjouspyynnillä todetusti kansilehdellä ja sisällysluettelolla ei huomioida tässä rajoitteessa.

KRITEERIT	PISTEYTY	PERUSTELUT	PISTEYTY	PERUSTELUT	PISTEYTY	PERUSTELUT	PISTEYTY	PERUSTELUT
TARJOAJA:	Hyvinvityn	Hyvinvityn TCP	SOPIMUSTE OY	Infocenter Software Oy	TWODAY OY			
Laadun pisteet	60	60	60	40	0			
Arviointipisteet yhteensä laadullinen	9	9	10	8	0			
Arviointipisteet yhteensä (ei sivuvähennystä)	9	9	10	8	4,5			
Kriteeri 1: Palvelukuvauksessa on kuvattu kaikki seuraavassa listassa pyydyt asiat: a.Palvelutuotannon organisoinnin kuvauksen osalta: i.Palvelutuotannon tuottamisesta vastaavan organisaation osat tai tasot ja niiden keskinäiset vastuut. Tällä tarkoitetaan sekä juridisesti erillisiä organisaatioita (esim. alihankkija) että juiden organisaation sisäisiä yksiköitä (esim. vastuuajko eri yksiköiden kesken). ii.Palvelutuotannon sijainti. b.Keskiteiden palveluhalinnan prosessin kuvauksen osalta: i.Häiriöhallinnan prosessin kuvaus. ii.Ongelmen hallinnan prosessin kuvaus. iii.Palveluyhteyden hallinnan prosessin kuvaus. iv.Nuutteen hallinnan prosessin kuvaus. v.Julkaisuhalinnan prosessin kuvaus. vi.Konfiguraatiohallinnan prosessin kuvaus. c.Versiopäivitysten läpivienin mallin osalta: i.Versiopäivityksen päkvalheet ja niiden aikataulu (sisälteessä julkaisun ajankalvan). ii.Versiopäivitysten päkvalheiden keskeisen sisällön kuvaus.								
Kriteeri 2: Palvelukuvauksessa esitetty organisoimn kuvaus esittää selvät periaatteet sille, miten häiriöt ja palveluyhteydet pyritään ratkaisemaan mahdollisimman tehokkaasti, ns. "teralla oikein" (esim. riittävä osaaminen organisaation joka tasolla, selkeitä vastuut).	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.
Kriteeri 3: Palvelukuvauksessa esitetty prosessikuvaus esittää prosessin väliset siirtymät, erityisesti siirtymät muutos ja konfiguraation hallintaan, selvästi. Kuvausten perusteella kaikki muutokset käsitellään muutoshallinnan prosessin kautta.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi pääpiirteissään, mutta vaati täydennystä tietojen siirtymisen konfiguraation hallintaan. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi pääpiirteissään, mutta vaati selvennystä tietojen siirtymisen konfiguraation hallintaan. Kriteerin sisältö on pääosin linjassa tarjouspyynnin kanssa.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi pääpiirteissään, mutta vaati täydennystä tietojen siirtymisen konfiguraation hallintaan. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin kanssa.
Kriteeri 4: Palvelukuvauksessa häiriöhallinnan prosessi esittää sekä "ilajien ilmoitukset että toimittajan oman valvonnan luomat hälytykset tasavertoisena heitteenä.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.
Kriteeri 5: Palvelukuvus esittää häiriöhallinnan prosessin pääasiallisena tavoitteena normaalin toimintakyvyn palauttamisen, joka erotetaan selvästi häiriön jursityyn poistamisesta.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.
Kriteeri 6: Palvelukuvauksessa esitetyn häiriöhallinnan prosessin kuvauksen mukaan reagoimn mitoitetaan häiriön vakavuuden mukaan. Major incident -tason häiriöille on esitetty kokonaan oma prosessinsa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi pääpiirteissään, mutta vaati täydennystä Major incident -tason häiriöiden prosessin osalta. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin kanssa.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi pääpiirteissään, mutta vaati täydennystä Major incident -tason häiriöiden prosessin osalta. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin kanssa.
Kriteeri 7: Palvelukuvauksessa ilmenee konfiguraatiohallinnan osalta selvästi missä ja miten tietoa konfiguraatioista ja sen muutoksista ylläpidetään.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi pääpiirteissään, mutta vaati täydennystä konfiguraatiohallinnan ylläpötpäjojen osalta. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin kanssa.	0	Kriteeri täyttyi vähäisessä määrin, mutta vaati täydennystä Kriteeri ei täyry kuin korkeintaan vähäisessä määrin; versioapäivitykset on mainittu peikkana yleiskuvausena suovittauksena.
Kriteeri 8: Palvelukuvauksessa esitetty versioapäivitysten läpivienin malli muodostuu selkeistä, päkkipötitien tai muin vastaavin perkein erottetuista vaiheista, jolla alkavat päivitykseen valmistautumista.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi pääpiirteissään, mutta vaati täydennystä päkkipötitien osalta. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin kanssa.	0	Kriteeri täyttyi vähäisessä määrin tai ei täyry Kriteeri ei täyry kuin korkeintaan vähäisessä määrin; versioapäivitykset on mainittu peikkana yleiskuvausena suovittauksena.
Kriteeri 9: Palvelukuvauksessa esitetty versioapäivitysten läpivienin malli soatyy sisällöltään kattava testausvaihe, jonka pääasiallisena tavoitteena on kuvauksen perusteella päivityksestä syntyvien tilaajapainajien häiriöiden soatuttamisesta.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	0	Kriteeri täyttyi vähäisessä määrin tai ei täyry Kriteeri ei täyry kuin korkeintaan vähäisessä määrin; testausvaihe on mainittu peikkana yleiskuvausena suovittauksena.
Kriteeri 10: Palvelukuvauksessa esitetty versioapäivitysten läpivienin malli kuva periaatteet itse päivityksen suorittamisen ja järjestelmän vakauttamisen, joiden mukaisesti operation valikuu asakkaan lukuomittamisen nimimäärän (esim. päivityksen ajotus, riittävä resurssit, mahdollisuus päivityksen keskeyttämiseen ja palauttamiseen, jne.).	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin. Kriteerin sisältö on linjassa tarjouspyynnin vaatimusten kanssa.	0	Kriteeri täyttyi vähäisessä määrin tai ei täyry Kriteeri ei täyry kuin korkeintaan vähäisessä määrin; versioapäivitykset on mainittu peikkana yleiskuvausena suovittauksena.
Suvmäärä	0	19	0	21	0	21	4,5	41

Arvioinnin ohjeet

Arviointipäiden summa on 2,0 tai alle: **0 laadun pisteitä**
Arviointipäiden summa on 2,5-3 laadun pisteitä
Arviointipäiden summa on 3,5-39 laadun pisteitä
Arviointipäiden summa on 4-5: **70 laadun pisteitä**
Arviointipäiden summa on 4,5 tai yli: **80 laadun pisteitä**

Arvosanakaala

Kriteeri täyttyi hyvin
Kriteeri täyttyi joko täysin tai lähes täysin, vaatiin selvennystä tai täydennystä korkeintaan pienessä yksityiskohtaa. Tällainen yksityiskohta voi olla esim. tiedon yhdistäminen kuvasta toiseen kriteerin kehittämistä varten.
Kriteerin osalta arvioitu sisältö on laadun lisäksi tarjouspyynnön vaatimusten kanssa. **Käsitellään hyvin täyttyneitä kriteereitä annetaan 5.**
Arviointipiste.
Kriteeri täyttyi osittain
Kriteeri täyttyi osittain pääpiirteissään, mutta vaati selvennystä tai täydennystä laajemmin kuin vain yksityiskohtien, vain use kriteerissä mainittua osuutta jollain muuttamattomalla kriteerillä. Yhteisötoimien kriteerit on kuvattu hyvin muuten kriteerillä mainittujen osien lisäksi jollain muuten, esim. alustavasti suunniteltu soveltuvin osin ei ole kriteerillä vain täyttyneenä. **Käsitellään osittain täyttyneitä kriteereitä annetaan 0,5 arviointipistettä.**
Kriteeri täyttyi vähäisessä määrin tai ei täyty
Kriteeri ei täyty kun korkeintaan vähäisessä määrin: joko kriteeriä ei ole huomioitu alustavassa arkkitehtuurikuvauksessa lainkaan, tai on mainittu pelkkänä yhteisötoimena suositeltavana, tai vain yksittäinen osa kriteeristä on kuvattu hyvin muuten kriteerillä mainittujen osien lisäksi jollain muuten. Valtiovoimassa kriteerin osalta arvioitu sisältö on pääosin perinteisessä tarjouspyynnön kanssa, esim. alustavasti suunniteltu soveltuvin osin ei ole kriteerillä vain täyttyneenä. **Käsitellään vähäisessä määrin tai ei täyty, ei anneta arviointipisteitä.**

Tarjouksen rakituksen arkkitehtuurikuvauksesta saamia lisäisiä vähennettyä 10 % per ylimääräinen sivu, jolla se yllästä ohjeellisesti 25 sivun rajoitettu; 2 sivun ylityksestä lisäisiä vähennettyä 20 %, 3 sivun ylityksestä 30 % jne. Tarjouspyynnöllä todetusti kansioitettua ja sisällyssuhteita ei huomioida lisästä rajoitteesta.

KRITEERIT	PÄSTETTYIS	PERUSTELUT	PÄSTETTYIS	PERUSTELUT	PÄSTETTYIS	PERUSTELUT	PÄSTETTYIS	PERUSTELUT
TÄSÄÄN	Hyönteistä Fujitsu T2P		DOFASIT Oy		Redshift Software Oy		Tecdata Oy	
Laadun pisteet	70		90		70		0	
Arviointipisteet yhteensä lopullinen	4	4,5	4,5	4	4	1	1	
Arviointipisteet yhteensä (ei sivuvähennystä)	4	4,5	4,5	4	4	1	1	
Kriteeri 1: Rakituksen arkkitehtuurikuvauksessa on kuvattu toteutuksessa käytettävät ohjelmistakomponentit (ml. tietovarannot), niiden roolit tukitoimissa sekä rakituksen sisäiset tietovirrat komponenttien välillä. Ohjelmistakomponenttien roolit ja sisäiset tietovirrat ovat yhteneviä hankinta-asialojien linjauksen kanssa.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi pääpiirteissään, mutta vaati selvennystä laajemmin kuin vain yksityiskohtien. Ohjelmistakomponenttien roolit ja sisäiset tietovirrat on kuvattu vain yleistäisesti.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi pääpiirteissään, mutta vaati selvennystä laajemmin kuin vain yksityiskohtien. Ohjelmistakomponenttien roolit ja sisäiset tietovirrat on kuvattu vain yleistäisesti.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi hyvin. Kriteerin osalta arvioitu sisältö on lisäksi linjassa tarjouspyynnön vaatimusten kanssa.	0	Kriteeri täyttyi vähäisessä määrin tai ei täyty Kriteeri ei täyty kuin vähäisessä määrin, vain tietyt ohjelmistakomponentit ja tietovirrat on kuvattu hyvin niiden roolit ja hankinta-asialojien linjauksen mukainen tietovirtojen kuvauksen jaksossa puuttumaan.
Kriteeri 2: Rakituksen arkkitehtuurikuvauksessa on kuvattu käyttötoimintoprosessissa toteutettavat ulkoiset integraatiot, niin että niistä käy ilmi suunnitellut toteutustavat osat.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi pääpiirteissään, mutta vaati täydennystä käyttötoimissa toteutettavien integraatioiden suunnittelun toteutustavien osalta.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi lähes täysin. Kriteerin osalta arvioitu sisältö on lisäksi linjassa tarjouspyynnön vaatimusten kanssa.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi pääpiirteissään, mutta vaati täydennystä käyttötoimissa toteutettavien integraatioiden suunnittelun toteutustavien osalta.	0	Kriteeri täyttyi vähäisessä määrin tai ei täyty Kriteeri ei täyty, kriteeriä ei ole huomioitu alustavassa arkkitehtuurikuvauksessa lainkaan.
Kriteeri 3: Rakituksen arkkitehtuurikuvauksessa kuvataan kuinka tarjottu teknologia mahdollistaa yleisellä tasolla rakituksen jatkokehittämisen hankinta-asialojissa kuvattujen tulevaisuuden kehityskielten näkökulmasta. Arkkitehtuurikuvauksessa osoittaa tarjottu teknologian mahdollistavan yhtenäisen alustan, jolla varassa Tilaajat voivat kehittää palveluhalittainaan tavoitteidensa mukaisesti.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin ja kriteerin sisältö on lisäksi linjassa tarjouspyynnön vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin ja kriteerin sisältö on lisäksi linjassa tarjouspyynnön vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin ja kriteerin sisältö on lisäksi linjassa tarjouspyynnön vaatimusten kanssa.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi täysin ja kriteerin sisältö on lisäksi linjassa tarjouspyynnön vaatimusten kanssa.
Kriteeri 4: Rakituksen arkkitehtuurikuvauksesta ilmenee, kuinka tarjottu teknologia soveltuu tehokkaasti toimintakäsitteiden, osittain sisäisiä palveluorganisaatioita kattavien päätös-päähän prosessien (kuten on boarding) suuntautuneen hallintaan.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin ja kriteerin sisältö on lisäksi linjassa tarjouspyynnön vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin ja kriteerin sisältö on lisäksi linjassa tarjouspyynnön vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin ja kriteerin sisältö on lisäksi linjassa tarjouspyynnön vaatimusten kanssa.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi täysin ja kriteerin sisältö on lisäksi linjassa tarjouspyynnön vaatimusten kanssa.
Kriteeri 5: Rakituksen arkkitehtuurikuvauksessa kuvataan, kuinka järjestelmä soveltuu erilaisten talletusjärjestelmien hallintaan ja hyödyntäen rakitusta annettain olevia tietoja ja huomioiden Tilaajan toimimaan kohdistuvan regulation erityispiirteet (esim. alustavasti laitteiden hallinta).	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin ja kriteerin sisältö on lisäksi linjassa tarjouspyynnön vaatimusten kanssa.	1	Kriteeri täyttyi hyvin Kriteeri täyttyi täysin ja kriteerin sisältö on lisäksi linjassa tarjouspyynnön vaatimusten kanssa.	0,5	Kriteeri täyttyi osittain Kriteeri täyttyi vähäisessä määrin, mutta vaati selvennystä Tilaajan toimimaan regulation erityispiirteistä.	0	Kriteeri täyttyi vähäisessä määrin tai ei täyty Kriteeri ei täyty, kriteeriä ei ole huomioitu alustavassa arkkitehtuurikuvauksessa lainkaan.
Summa	0	25	0	12	0	22	0	12

	Ryhmittymä Fujitsu TCP	Sofigate Oy	Innofactor Software Oy	Twoday Oy
Roolikohtaiset pisteet				
1. Ratkaisuarkkitehti (max 40 pistettä)	40	40	40	40
2. Projektipäällikkö (max 40 pistettä)	40	4	40	40
4. Laadunhallinnan vastuuasiantuntija (max 4 pistettä)	4	4	4	4
5. Tekninen vastuuasiantuntija (max 11 pistettä)	8	11	11	11
LUVN (max 95)	92	59	95	95
Roolikohtaiset pisteet				
1. Ratkaisuarkkitehti (max 40 pistettä)	40	40	40	40
2. Projektipäällikkö (max 40 pistettä)	40	4	40	40
4. Laadunhallinnan vastuuasiantuntija (max 4 pistettä)	4	4	4	4
5. Tekninen vastuuasiantuntija (max 11 pistettä)	8	11	11	11
PHHVA (max 95)	92	59	95	95
Roolikohtaiset pisteet				
1. Ratkaisuarkkitehti (max 40 pistettä)	40	40	40	28
2. Projektipäällikkö (max 40 pistettä)	28	4	40	28
4. Laadunhallinnan vastuuasiantuntija (max 4 pistettä)	4	4	4	4
5. Tekninen vastuuasiantuntija (max 11 pistettä)	8	11	11	11
Keusote (max 95)	80	59	95	71
Yht. (max 285)	264	177	285	261

► **Palvelunhallintajärjestelmän hankinnan käytettävyyssarviointi**

Tarjoaja	Innofactor Software Oy		Ryhmittymä Fujitsu TCP		Two day Oy
Arviointipisteet yhteensä (max 88)	57,0		63,0		57,0
Käyttötapausten käytettävyyden arviointipisteet yhteensä (max 48)	33,0		32,0		35,0
Yleisen käytettävyyden arviointipisteet yhteensä (max 40)	24,0		31,0		22,0
Perustelut					
Käyttötapaukset	33		32	35	33
Arvosanojen keskiarvo	2,59		2,86	2,59	3,64
Käyttötapaus 1: Käyttäjä tekee portaalissa tiketin					
Arviointikriteeri	Arvo sana	Perustelu	Arvo sana	Perustelu	Arvo sana
1. Vaikutavuus: Käyttötapauksen tavoitteeseen pääseminen onnistui minuulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	4	Arvioijat pääsivät käyttötapauksen tavoitteeseen erinomaisesti. Tavoitteeseen pääseminen sujui heidän mukaansa tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	4	Arvioijat pääsivät käyttötapauksen tavoitteeseen erinomaisesti. Tavoitteeseen pääseminen sujui heidän mukaansa tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	4
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogikka oaksuttiin melko helposti, ja arvioijat uskoivat muistavansa sen päätoiminnot myös myöhemmin. Kuitenkin arvioijilla oli haasteita muutamien keskeisten toiminnallisuuksien hahmottamisessa, mikä vähensi tehokkuutta.	3	Arvioijien näkemyksen mukaan järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogikka oaksuttiin melko helposti, ja arvioijat uskoivat muistavansa sen päätoiminnot myös myöhemmin. Kuitenkin arvioijilla oli haasteita muutamien keskeisten toiminnallisuuksien hahmottamisessa, mikä vähensi tehokkuutta.	3	Arvioijien näkemyksen mukaan järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogikka oaksuttiin melko helposti, ja arvioijat uskoivat muistavansa sen päätoiminnot myös myöhemmin. Kuitenkin arvioijat kokivat pieniä puuttavia oleellisten tietojen löytämisessä esimerkiksi etusivulla.	4
3. Tytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapauksen suorittamiseen.	3	Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmään toteuttaessaan käyttötapausta. He olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tuloksiin tai visuaaliseen ilmeeseen, eikä heillä ollut juurikaan tyytyväisyyttä heikentäviä huomioita. Arvioijien mukaan ratkaisua oli pääosin helppo ja miellyttävä käyttää käyttötapauksen suorittamiseen, ja he kertoivat, että käyttäisivät sitä mielellään jatkossakin. Kuitenkin arvioijat kokivat järjestelmän visuaalisuudessa ja tekstin luettavuudessa pieniä puuttelia.	3	Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmään toteuttaessaan käyttötapausta. He olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tuloksiin tai visuaaliseen ilmeeseen, eikä heillä ollut juurikaan tyytyväisyyttä heikentäviä huomioita. Arvioijien mukaan ratkaisua oli pääosin helppo ja miellyttävä käyttää käyttötapauksen suorittamiseen, ja he kertoivat, että käyttäisivät sitä mielellään jatkossakin. Kuitenkin arvioijat kokivat, että eriyneen keskeisten tietosisältöjen löytäminen vaati työtä.	4
Käyttötapaus 2: Asiantuntija tekee toisen puolesta käyttäen tikettipohjaa					
Arviointikriteeri	Arvo sana	Perustelu	Arvo sana	Perustelu	Arvo sana
1. Vaikutavuus: Käyttötapauksen tavoitteeseen pääseminen onnistui minuulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	3	Arvioijat pääsivät käyttötapauksen tavoitteeseen hyvin, eivätkä he kokeneet tärkkäudessa merkittäviä puutteita. Heidän mukaansa he eivät tehneet merkittäviä virheitä. Arvioijat pääsivät tavoitteeseen lähes itsenäisesti, mutta tarvitsivat paikotellen tukea, ohjeita tai varmistelua. Kuitenkin arvioijat kokivat hieman epävarmuutta ja kankautea valmisohjien käytössä.	3	Arvioijat pääsivät käyttötapauksen tavoitteeseen erinomaisesti. Tavoitteeseen pääseminen sujui heidän mukaansa tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi. Kuitenkin arvioijat kokivat jotakin puuttelia navigoinnin sekeydessä.	4
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvälineisiin tai opetellun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	3	Arvioijien näkemyksen mukaan järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogikka oaksuttiin melko helposti, ja arvioijat uskoivat muistavansa sen päätoiminnot myös myöhemmin. Kuitenkin arvioijat kokivat, että visuaalisten vihjeiden puute järjestelmässä laski tehokkuutta.	3	Arvioijien näkemyksen mukaan järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogikka oaksuttiin melko helposti, kuitenkin arvioijat kokivat järjestelmän tehokkaan käytön vaativan enemmän opettelua erityisesti monivaiheisen prosessin vuoksi. Arvioijat uskoivat muistavansa kuitenkin päätoiminnot myös myöhemmin.	4
3. Tytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapauksen suorittamiseen.	3	Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmään toteuttaessaan käyttötapausta. He olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tuloksiin tai visuaaliseen ilmeeseen, eikä heillä ollut juurikaan tyytyväisyyttä heikentäviä huomioita. Arvioijien mukaan ratkaisua oli pääosin helppo ja miellyttävä käyttää käyttötapauksen suorittamiseen, ja he kertoivat, että käyttäisivät sitä mielellään jatkossakin. Kuitenkin arvioijien mukaan tyytyväisyyttä laski hieman osin englanninkielinen terministö ja visuaalisen hierarkian pienet puutteet.	3	Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmään toteuttaessaan käyttötapausta. He olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tuloksiin tai visuaaliseen ilmeeseen, kuitenkin he kokivat käyttöliittymän visuaalisesti raskaana ja antaana. Arvioijien mukaan ratkaisua oli silti pääosin helppo ja miellyttävä käyttää käyttötapauksen suorittamiseen, ja he kertoivat, että käyttäisivät sitä mielellään jatkossakin. Kuitenkin arvioijat pitivät esimerkiksi palautteen välittymistä asiakkaille hieman epäselvänä, mikä laski tyytyväisyyttä.	4
Käyttötapaus 3: Asiantuntija käsittelee tikettejä					
Arviointikriteeri	Arvo sana	Perustelu	Arvo sana	Perustelu	Arvo sana
1. Vaikutavuus: Käyttötapauksen tavoitteeseen pääseminen onnistui minuulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	3	Arvioijat pääsivät käyttötapauksen tavoitteeseen hyvin, eivätkä he kokeneet tärkkäudessa merkittäviä puutteita. Heidän mukaansa he eivät tehneet merkittäviä virheitä. Arvioijat pääsivät tavoitteeseen lähes itsenäisesti, mutta tarvitsivat paikotellen tukea, ohjeita tai varmistelua. Kuitenkin arvioijat kokivat, että järjestelmän ohjaavuudessa oli pieniä puutteita, esimerkiksi tietyt valinnat vaativat arvailua tai kokeilua.	3	Arvioijat pääsivät käyttötapauksen tavoitteeseen erinomaisesti. Tavoitteeseen pääseminen sujui heidän mukaansa tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi. Kuitenkin arvioijat pitivät viestiketjujen rakennetta hieman epäselvänä, mikä vähensi vaikutavuutta.	3
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvälineisiin tai opetellun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	3	Arvioijien näkemyksen mukaan järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogikka oaksuttiin melko helposti, ja arvioijat uskoivat muistavansa sen päätoiminnot myös myöhemmin. Kuitenkin arvioijat kokivat, että osassa toimintoja tehtävien valintojen ja klikkausten määrä tuntui suurlta, esimerkiksi västien ja vastausten seuraamisessa.	3	Arvioijien näkemyksen mukaan järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogikka oaksuttiin melko helposti, ja arvioijat uskoivat muistavansa sen päätoiminnot myös myöhemmin. Kuitenkin arvioijat kokivat, että toiminnoissa koettin epäselvksi, joka aiheutti arvioijien mukaan tehottomuutta käyttötapauksen suorittamisessa.	3
3. Tytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapauksen suorittamiseen.	2	Arvioijat eivät olleet erityisen tyytyväisiä järjestelmään toteuttaessaan käyttötapausta. Esimerkiksi visuaalinen ilme ei heidän mielestään vastannut täysin odotuksia. Arvioijien mukaan järjestelmää oli melko vaikea tai paikotellen epämiellyttävä käyttää käyttötapauksen suorittamiseen. Arvioijat kokivat järjestelmän visuaalisen hierarkian epäselvänä ja järjestelmän antaman palautteen epäilyseisyyttä, joka vähensi tyytyväisyyttä.	3	Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmään toteuttaessaan käyttötapausta. He olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tuloksiin tai visuaaliseen ilmeeseen, heillä oli tyytyväisyyttä heikentäviä huomioita ainoastaan ajoittaisesta sekavuudesta ja raskaudesta käyttöliittymän osalta. Arvioijien mukaan ratkaisua oli pääosin helppo ja miellyttävä käyttää käyttötapauksen suorittamiseen, ja he kertoivat, että käyttäisivät sitä mielellään jatkossakin. Kuitenkin arvioijat kohtasivat jotakin rajoitetta, kuten viestiketjujen näkyvyyden, joka vähensi tyytyväisyyttä.	3
Käyttötapaus 4: Eshenkilö tarkastelee tietoja palvelupyyntöistä ja tekee niistä raportin					
Arviointikriteeri	Arvo sana	Perustelu	Arvo sana	Perustelu	Arvo sana
1. Vaikutavuus: Käyttötapauksen tavoitteeseen pääseminen onnistui minuulta tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi.	2	Arvioijat pääsivät käyttötapauksen mukaiseen tavoitteeseen, mutta heidän mukaansa tarkkuudessa oli puutteita. Esimerkiksi osa tarvittavista raporteista jäi tekemättä, tai raporteista puuttui keskeistä tietoa. He tekivät myös useita tai vakavia virheitä tai joutuivat yrittämään monta kertaa. Arvioijat tarvitsivat tavoitteeseen pääsemiseen merkittävästi tukea, kuten toistuvaa ohjeistusta tai toimenpiteiden varmistelua. Heidän mukaansa järjestelmän ohjaavuus ja virheidenhallinta oli puutteellista.	1	Arvioijat eivät päässeet käyttötapauksen tavoitteeseen tai pääsivät siihen vain osittain. Arvioijat kokivat vaikeuksia raportin teossa itsenäisesti, koska he pitivät raporttien luomisen prosessia epälojogisena ja sekavana. Arvioijille oli epäselvää missä järjestyksessä toiminnot etenivät, eikä etenemistä saanut heidän mukaansa riittävästi palautetta.	4
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötyä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvälineisiin tai opetellun tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogikka on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	2	Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmään toteuttaessaan käyttötapausta. He olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tuloksiin tai visuaaliseen ilmeeseen, heillä oli tyytyväisyyttä heikentäviä huomioita ainoastaan ajoittaisesta sekavuudesta ja raskaudesta käyttöliittymän osalta. Arvioijien mukaan ratkaisua oli pääosin helppo ja miellyttävä käyttää käyttötapauksen suorittamiseen, ja he kertoivat, että käyttäisivät sitä mielellään jatkossakin. Kuitenkin arvioijat kohtasivat jotakin rajoitetta, kuten viestiketjujen näkyvyyden, joka vähensi tyytyväisyyttä.	3	Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmään toteuttaessaan käyttötapausta. He olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tuloksiin tai visuaaliseen ilmeeseen, heillä oli tyytyväisyyttä heikentäviä huomioita ainoastaan ajoittaisesta sekavuudesta ja raskaudesta käyttöliittymän osalta. Arvioijien mukaan ratkaisua oli pääosin helppo ja miellyttävä käyttää käyttötapauksen suorittamiseen, ja he kertoivat, että käyttäisivät sitä mielellään jatkossakin. Kuitenkin arvioijat kohtasivat jotakin rajoitetta, kuten viestiketjujen näkyvyyden, joka vähensi tyytyväisyyttä.	3
3. Tytyväisyys: Olen tyytyväinen toteuttaessani käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttötapauksen suorittamiseen.	2	Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmään toteuttaessaan käyttötapausta. He olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tuloksiin tai visuaaliseen ilmeeseen, heillä oli tyytyväisyyttä heikentäviä huomioita ainoastaan ajoittaisesta sekavuudesta ja raskaudesta käyttöliittymän osalta. Arvioijien mukaan ratkaisua oli pääosin helppo ja miellyttävä käyttää käyttötapauksen suorittamiseen, ja he kertoivat, että käyttäisivät sitä mielellään jatkossakin. Kuitenkin arvioijat kohtasivat jotakin rajoitetta, kuten viestiketjujen näkyvyyden, joka vähensi tyytyväisyyttä.	3	Arvioijat olivat tyytyväisiä järjestelmään toteuttaessaan käyttötapausta. He olivat tyytyväisiä järjestelmän vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tuloksiin tai visuaaliseen ilmeeseen, heillä oli tyytyväisyyttä heikentäviä huomioita ainoastaan ajoittaisesta sekavuudesta ja raskaudesta käyttöliittymän osalta. Arvioijien mukaan ratkaisua oli pääosin helppo ja miellyttävä käyttää käyttötapauksen suorittamiseen, ja he kertoivat, että käyttäisivät sitä mielellään jatkossakin. Kuitenkin arvioijat kohtasivat jotakin rajoitetta, kuten viestiketjujen näkyvyyden, joka vähensi tyytyväisyyttä.	3

2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötystä suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisiin työvälineisiin tai opeteltuun tapaseen. Järjestelmän toimintalogiikka on helppo onakua ja muistaa myös myöhemmin.	2	Arvioijien näkemyksen mukaan järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli paikoitellen tehokasta. Järjestelmä toi vain vähän lisäarvoa suhteessa käytettyihin resursseihin. He kokivat, että järjestelmän toimintalogikan ymmärtäminen vaati merkittävästi opettelua ja se saattoi olla paikoitellen vaikea muistaa myöhemmin. Esimerkiksi arvioijien mukaan toimintojen määrää ja hajautumisen eri näkyviin hidasti prosessia ja lisäsi virheiden riskiä.	1	Arvioijien mukaan järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen suorittamiseksi oli tehokasta tai suoraan haidsti tavoitteen saavuttamista. Arvioijien mukaan järjestelmä ei ohjannut eteenpäin eikä antanut virhe- tai onnistumissivestejä, mikä teki heidän kokemuksensa mukaan työskentelystä hapaarivaa. Järjestelmä ei heidän näkemyksensä mukaan tuonut lisäarvoa käyttötapauksen suorittamiseen, vaan vaati liikkua resurssoja suhteessa sen tarpeeseen hyödytt. Lisäksi toimintalogiikka oli vaikea onakua tai muistaa. Esimerkiksi suodatustalogiikka koettiin asiantuntijatasoiseksi: arvioijien mukaan onnistunut käyttö olisi edellyttänyt tarkkaa ymmärrystä datakentistä ja niiden suhteista.	3	Arvioijien näkemyksen mukaan järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli melko tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötystä suhteessa käytettyihin resursseihin. Kuitenkin arvioijat kokivat puutteita esimerkiksi raporttien tallennuksessa. Järjestelmän toimintalogiikka onakusuttiin silti melko helposti, ja arvioijat uskoivat muistavansa sen päätoiminnon myös myöhemmin.	4	Arvioijien mukaan järjestelmän käyttäminen käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli erittäin tehokasta, ja siitä saatu hyödy oli merkittävää suhteessa käytettyihin resursseihin. Toimintalogiikka onakusuttiin heidän mukaansa todella helposti, ja he uskoivat muistavansa järjestelmän käytön täydellisesti myös myöhemmin.
3. Tyytyväisyys: Olen tyytyväinen toteutukseenni käyttötapausta. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä miellyttävää. Järjestelmä on helppo ja mukava käyttää käyttötapauksen suorittamiseen.	2	Arvioijat eivät olleet erityisen tyytyväisiä järjestelmään toteutukseen käyttötapausta. Esimerkiksi visuaalinen ilme ei heidän mielestään vastannut täysin odotuksia, vaan sitä pidettiin kankeana ja teknisenä. Arvioijien mukaan järjestelmää oli melko vaikea tai paikoitellen epämiellyttävää käyttää käyttötapauksen suorittamiseen. Esimerkiksi arvioijien mukaan suodatin- ja attribuutitvalvokot olivat monimutkaisia, eivätkä he tunnistaneet selkeitä valintarajuuja tai ehdotuksia.	2	Arvioijat eivät olleet erityisen tyytyväisiä järjestelmään toteutukseen käyttötapausta. Arvioijien mukaan käytetty sekava kieli ja terminologia vaikeuttivat käyttöä. Arvioijien visuaalinen ilme ja käytöityllymän rakenne koettiin raskaaksi ja ahtaaksi. Järjestelmä ei arvioijien mukaan tarjonut ohjaavaa vuorovaikutusta tai palautetta. Arvioijien mukaan järjestelmää oli melko vaikea tai paikoitellen epämiellyttävää käyttää käyttötapauksen suorittamiseen.	2	Arvioijat eivät olleet erityisen tyytyväisiä järjestelmään toteutukseen käyttötapausta. Esimerkiksi visuaalinen ilme ei heidän mielestään vastannut täysin odotuksia. Arvioijien mukaan järjestelmää oli melko vaikea tai paikoitellen epämiellyttävää käyttää käyttötapauksen suorittamiseen. Esimerkiksi sekä navigointi että tulokset koettiin epävarmoina ja käytetyt dashboardit eivät toimineet odotetulla tavalla.	4	Arvioijat eivät täysin tyytyväisiä järjestelmään toteutukseen käyttötapausta. Heidän mukaansa esimerkiksi järjestelmän visuaalinen ilme, vuorovaikutuksen sujuvuus ja/tai vuorovaikutuksen tulokset olivat erinomaisia. Arvioijien mukaan ratkaisua oli todella helppo ja mukava käyttää käyttötapauksen suorittamiseksi, ja he ilmaisivat haluavansa käyttää järjestelmää ehdottomasti jatkossakin.
Yleinen käytettävyyys	24		31		22		35	
Arviointikriteeri	Arvo sana	Perustelu	Arvo sana	Perustelu	Arvo sana	Perustelu	Arvo sana	Perustelu
1. Tiilanteen näkyvyys: Käyttäjä on tietoinen järjestelmän valitsevasta tilasta ja pystyy vaikuttamaan siihen. Järjestelmä antaa käyttäjälle kohtuullisessa ajassa palautetta sen tiloista, toiminnosta ja tehtävien vaiheissa etenemisestä. Käyttäjä ymmärtää, mistä tuli, missä on ja milta on tapahtumassa.	2	Arvioijien mukaan järjestelmässä oli joitakin tilasta kertovia mekanismeja, mutta ne tulivat väärään aikaan ja/tai olivat vaikeasti tulkittavia. He joutuivat varmistelemaan toimintojensa seurauksia ja heidän oli vaikea ymmärtää järjestelmän tilaa. Esimerkiksi arvioijat kokivat, että prosessin aloitavu, uuden tiiketin luomispainike oli vaikeasti havaittavissa ja ratkaisuujen tiiketin status oli epäselvää osassa näkymiä.	3	Arvioijat kokivat, että järjestelmässä oli tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla he pystyivät seuraamaan perustoiminnalluuksien tilan muutoksia ja reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä ehti tapahtua. Kuitenkin arvioijien mukaan oieellisten tilatietojen, kuten tila, prioriteetti ja aikaleimat olivat usein pilloissa runsaan tietomäärän seassa.	3	Arvioijat kokivat, että järjestelmässä oli tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla he pystyivät seuraamaan perustoiminnalluuksien tilan muutoksia ja reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä ehti tapahtua. Kuitenkin arvioijien mukaan prosessin etenemisen näkyminen ei ollut aina selkeää	4	Arvioijat näkivät, että järjestelmässä oli käyttäjäystävällisiä tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla he seurasivat suurimman osan tai kaikkien toimintojen tilaa jopa reaaliajassa. He ymmärsivät täysin mistä tulivat, missä olivat ja mitä oli tapahtumassa.
2. Järjestelmän ja reaaliaikaisen vastavuus: Järjestelmä puhuu käyttäjän kielellä, ei onaa enkoistumista. Järjestelmän termit, ikonit ja ilmaukset ovat käyttäjälle tuttuja, tunnistettavia ja ymmärrettäviä. Järjestelmä noudattaa julkishallinnon arjesta tuttuja, reaaliaikaisen käytäntöjä ja informaation loogista esitysjärjestystä.	2	Arvioijien mukaan järjestelmä puhui osittain heidän kielellään, mutta sisälsi myös enkoistumia, kuten SLA tai workflow, ja epäselviä ilmaisuja. Arvioijien kokemuksen mukaan järjestelmässä oli sekaisin suomea ja englantia, joka aiheutti hämmennystä. Osa käytännöstä ja esitystavoista tuntui heille vierailta.	3	Arvioijien mielestä järjestelmä puhui melko hyvin heidän kielellään. Termit ja käsitteet olivat pääosin tuttuja, vaikka joitain epäloogisuuksia ilmeni. Käytännöt ja esitystapa olivat pääosin tuttuja. Kuitenkin osa termeistä oli arvioijien mukaan hyvin teknisiä ja järjestelmässä oli sekaisin suomea ja englantia.	3	Arvioijien mielestä järjestelmä puhui melko hyvin heidän kielellään. Termit ja käsitteet olivat pääosin tuttuja, vaikka joitain epäloogisuuksia ilmeni. Käytännöt ja esitystapa olivat silti pääosin tuttuja.	4	Arvioijat kokivat, että järjestelmä puhui täysin heidän kielellään, kuitenkin osissa järjestelmää oli suomen lisäksi käytössä myös englantia. Termit ja käsitteet olivat pääosin tuttuja, vaikka joitain epäloogisuuksia ilmeni, eikä arvioijien mukaan käytöityllymän selittänyt niitä. Käytännöt ja esitystapa olivat silti pääosin tuttuja.
3. Käyttäjän kontrolli ja vapaus: Järjestelmässä on tarjolla selkeitä ja olennaisia toimintoja, jotka on suunniteltu siten, että käyttäjä voi käyttää järjestelmää ilman, että hän tekisi vahingossa virheellisen valinnan.	3	Arvioijien mukaan järjestelmässä oli melko selkeitä hätäpoistumistietoja olennaisissa toiminnosissa. He pystyivät tekemään peruuksia ja hallitsemaan järjestelmää suhteellisen hyvin. Kuitenkin arvioijien mukaan osassa käyttötapauksia oli haastavia löytyä perusta-toimintoa.	3	Arvioijien mukaan järjestelmässä oli melko selkeitä hätäpoistumistietoja olennaisissa toiminnosissa. He pystyivät tekemään peruuksia ja hallitsemaan järjestelmää suhteellisen hyvin. Kuitenkin arvioijat kokivat, että osassa toimintoja peruuttamis- ja palautustoiminnot olivat epäselviä.	2	Arvioijat havaitsivat, että järjestelmässä oli joitakin hätäpoistumistietoja, mutta ne olivat vaikeasti löydettävissä tai niiden käyttö oli työlöistä. He kokivat, että kontrolli järjestelmään oli rajallista. Arvioijien mukaan esimerkiksi keskeyttäessä prosessin oli vaikea löytyä takaisin jatkamaan sitä. Lisäksi joissakin prosessin vaiheissa arvioijat kokivat, että poistumisen varoitukset puuttuivat.	4	Arvioijat kokivat, että järjestelmä tarjosi selkeät hätäpoistumistiet kaikissa olennaisissa toiminnosissa. Heillä oli täysi kontrolli järjestelmään ja he kokivat voivansa tutkia sen toimintoja turvallisesti.
4. Johdonmukaisuus ja standardit: Järjestelmän tai järjestelmäperheen käyttökokemus on johdonmukainen eli sen käyttötilymäkomponentteja, toiminnalluuksia, termejä ja visuaalisia elementtejä on käytetty yhteneväisesti. Käyttäjä voi päättellä järjestelmän toimintalogikan samankaltaisten järjestelmien tuntemuksella.	3	Arvioijien mielestä järjestelmä oli pääosin johdonmukainen. Pieniä epäyhtenäisyyksiä esiintyi, mutta ne eivät merkittävästi häiritseet käyttöä. Kuitenkin arvioijat kokivat, että erityisesti raportointitoiminnallisuutta oli haastavaa päätellä aikaisemman käyttökokemuksen pohjalta.	4	Arvioijat kokivat järjestelmän erittäin johdonmukaiseksi ja loogiseksi. Käytöityllymä oli yhtenäinen ja helposti opittava myös verrattuna muihin samankaltaisiin järjestelmiin.	2	Arvioijat huomasivat joitakin epäjohdonmukaisuuksia, kuten termin tai toimintojen erilaisuutta näkyminen välillä. Esimerkiksi arvioijat kokivat, että samasta termistä käytettiin eri termejä, tai näiden ero jäi käyttäjälle epäselväksi. Lisäksi arvioijat kokivat, että järjestelmän visuaalinen hierarkia oli osin epäintuitiivinen. He pystyivät hyödyntämään aiempaa osaamistaan vain osittain.	4	Arvioijat kokivat järjestelmän erittäin johdonmukaiseksi ja loogiseksi. Käytöityllymä oli yhtenäinen ja helposti opittava myös verrattuna muihin samankaltaisiin järjestelmiin.
5. Virheiden estäminen: Järjestelmä ja sen käyttötilymä sisältää ohjaavia elementtejä, kuten loogisia ja käyttötarkoituksen sopivia oletusvalintoja ja rajauksia, jotka auttavat käyttäjää käyttäessään järjestelmää oikein ja estävät tekemästä virheitä järjestelmää käytettäessä. Käyttäjä ei joudu virheitilanteisiin.	3	Arvioijien mukaan järjestelmässä sisälsi loogisia oletusvalintoja ja rajauksia, jotka ehkäisivät useimpia virheitä. Virheitä tapahtui harvoin ja niistä tapahtuminen oli suhteellisen helppoa. Kuitenkin arvioijien mukaan järjestelmässä oli puutteita oieellisen tiedon ja toiminnalluuksien visuaalisessa tunnistamisessa, esimerkiksi visuaalisten elementtien ulkoasu saattoi olla harhaanjohtava.	3	Arvioijien mukaan järjestelmässä sisälsi loogisia oletusvalintoja ja rajauksia, jotka ehkäisivät useimpia virheitä. Virheitä tapahtui harvoin ja niistä tapahtuminen oli suhteellisen helppoa. Kuitenkin arvioijat kokivat, ettei järjestelmä aina estänyt etenemistä, vaikka paikallisia tietoja olisi puuttunut.	2	Arvioijat havaitsivat joitain virheiden estoa tukevia elementtejä, mutta ne olivat puutteellisia tai epäjohdonmukaisia. He pystyivät tekemään virheitä, mutta niistä toipuminen oli mahdollista. Arvioijat kokivat, että esimerkiksi päivä määräkentät hyväksyivät vapaamuotoisia ja virheellisiä arvoja, eikä ennaltahäikäsevä ohjeistusta ollut systemaattisesti saatavilla.	3	Arvioijien mukaan järjestelmässä sisälsi loogisia oletusvalintoja ja rajauksia, jotka ehkäisivät useimpia virheitä. Virheitä tapahtui harvoin ja niistä tapahtuminen oli suhteellisen helppoa. Kuitenkin arvioijat kokivat epäselvyyttä ja epäintuitiivisuutta yksittäisissä toiminnosissa, kuten kommenttien lähettämisessä.
6. Ennenmin tunnistaminen kuin muistaminen: Järjestelmän käyttötilymässä ja sisäillassa on hyödynnetty käyttäjäystävällisesti muistikuormaa helpottavia mekanismeja, joiden avulla käyttäjä voi muistamisen sijaan tunnistaa olennaiset objektit, toiminnot, aikaisemman vuorovaikutuksen ja tarjolla olavat vaihtoehdot.	2	Arvioijat havaitsivat joitain muistamista tukevia ratkaisuja, mutta ne olivat rajallisia tai epäselviä. He joutuivat usein turvautumaan muistinsa. Arvioijat kokivat, ettei järjestelmällä tarjonnut riittävästi muistikuormaa helpottavia elementtejä, vaan toiminnalluuksia joutu i hakemaan ja muistelemaan monessa kohdalla.	3	Arvioijien mukaan järjestelmä tuki muistikuormaan soveltuvia ratkaisuja, mutta ne olivat rajallisia tai epäselviä. Järjestelmä korosti olennaisia toimintoja ja muistutti aiemmista vuorovaikutuksista. Kuitenkin arvioijien mukaan käyttö vaati muistamaan prosessin järjestyksen, koska etenemistä ei näytetty visuaalisesti.	2	Arvioijat havaitsivat joitain muistamista tukevia ratkaisuja, mutta ne olivat rajallisia tai epäselviä. He joutuivat usein turvautumaan muistinsa. Arvioijat kokivat puutteita esimerkiksi navigoinnin tunnistamisessa. Arvioijien mukaan siirtymisen vällehdellä aiheutti muistikuormaa, kun käyttäjä joutui muistamaan edellisen vaiheen tietoja.	4	Arvioijat kokivat järjestelmän erittäin selkeäksi ja muistamista tukevaksi. He pystyivät toimimaan ilman ymmärrystä muistamista, koska järjestelmä ohjasi ja muistutti tehokkaasti.
7. Käytön joustavuus ja tehokkuus: Käytöityllymä sisältää kokeneiden käyttäjien löydettävää käyttäjäystävällisiä oikeiteja, jotka tukevat erilaisia tapoja käyttää järjestelmää ja sen ominaisuuksia. Oikeiteit ei kuitenkaan häiritse kokemattomia käyttäjiä. Käyttö on helppoa ja joustavaa erilaisille käyttäjille.	2	Arvioijat havaitsivat joitain oikekopukia, mutta ne olivat kankeita tai huonosti toteutettuja. Ne toivat vain vähän lisätehokkuutta ja saattoivat häiritä kokenemattomia käyttäjiä. Arvioijat kokivat, ettei järjestelmällä tarjonnut riittävästi käyttötapoja erilaisoille käyttäjille, vaan käyttö vaati paljon manuaalisia valintoja.	3	Arvioijien mielestä järjestelmässä sisälsi useita melko hyvin toteutettuja oikekopukia, jotka tehostivat käyttöä ilman että ne häiritisivät kokenemattomia käyttäjiä. Kuitenkin arvioijat kokivat, että joutuivat joissakin toiminnoissa toistamaan samoja valintoja, koska järjestelmä ei muistanut aiempia asetuksia.	2	Arvioijat havaitsivat joitain oikekopukia, mutta ne olivat kankeita tai huonosti toteutettuja. Ne toivat vain vähän lisätehokkuutta ja saattoivat häiritä kokenemattomia käyttäjiä. Esimerkiksi arvioijat kokivat, ettei heillä ollut riittävästi käytössään pikanäppäimiä tai automaattisia suojtoja. Lisäksi arvioijien mukaan oikekopukujen puuttelua ei ollut kompensoitu selkeillä ohjeuksella.	3	Arvioijien mielestä järjestelmässä sisälsi useita melko hyvin toteutettuja oikekopukia, jotka tehostivat käyttöä ilman että ne häiritisivät kokenemattomia käyttäjiä. Kuitenkin arvioijat kokivat, että käytön joustavuutta ja tehokkuutta vahensivat valikkojen runsas määrä ja pikavalintojen puute.
8. Visuaalinen käytettävyyys: Järjestelmä ei sisällä merkittäviä taita turhia tietoja tai toimintoja, jotka kilpailevat oieellisen tiedon kanssa ja heikentävät sen suhteellista näkyvyyttä. Suunnittelua on käytetty ohjaamaan käyttäjiä olennaisen tiedon äärelle, eikä käyttäjiä tarvitse erityisiä ohjeita tunnistakseen oieellisia toimintoja. Järjestelmän esteettikaa helpottaa sen ymmärtäminen.	2	Arvioijien mukaan käyttötilymä oli visuaalisesti selkeää ja yhenmukainen. He löysivät tarvitsemansa melko pääosin helposti, ja esteettikaa tui käytön ymmärtämistä useissa toiminnalluuksissa. Kuitenkin joidenkin visuaalisten elementtien ulkoosua pidettiin harhaanjohtavana, esimerkiksi harmaan värityksen vuoksi.	3	Arvioijien mukaan käyttötilymä oli visuaalisesti pääosin selkeää, kuitenkin heidän mukaansa osassa näkymiä oli liikaa tietoa ja visuaalista kuormaa, jolloin keskeisen sisällön haku. Arvioijat löysivät silti tarvitsemansa melko helposti, ja esteettikaa tui käyttötyömmärrystä.	3	Arvioijien mukaan käyttötilymä oli visuaalisesti selkeää. Kuitenkin arvioijien mukaan visuaalinen ulkoosu vaihteli osittain välillä hieman, joka rikoi yhtenäisyyttä. He löysivät tarvitsemansa melko helposti, ja esteettikaa tui käyttötyömmärrystä.	3	Arvioijien mukaan käyttötilymä oli visuaalisesti pääsääntöisesti selkeää, tiiketten käsitteilyratkaymää lukuun ottaen, jota pidettiin hieman tukkoisena. Arvioijat löysivät tarvitsemansa melko helposti, ja esteettikaa tui käyttötyömmärrystä.
9. Virheitilanteiden tunnistaminen, määrittäminen ja korjaaminen. Virheitilanteet selvätvät helposti eri virheitilanteissa 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.	2	Arvioijat havaitsivat virheilmoituksia, mutta ne olivat epäselviä ja vaikeasti tulkittavia. Esimerkiksi he mainitsivat "tietueita ei löytnyt" -tyyppisen ilmoituksen välia sellyttää, sekä virheilmoituksen ajoittaisen puuttumisen. Arvioijat kokivat, että olisivat tarvinnut systemaattisesti selkeämpää ohjeita ymmärtääkseen virheitä.	3	Arvioijat kokivat virheilmoitukset pääosin selkeiksi ja oikea-aikaisiksi. Ne auttoivat ymmärtämään virheen ja sen korjaamisen. Kuitenkin osassa toimintoja arvioijien mukaan virheilmoitukset eivät kertoneet mitä tapahtui tai miten korjata tilanne.	2	Arvioijat havaitsivat virheilmoituksia, mutta ne olivat epäselviä, syyllistävää tai vaikeasti tulkittavia. Arvioijien mukaan he olisivat tarvinnut ajoittain ohjeita ymmärtääkseen virheen, sillä ilmoitukset eivät kertoneet syytä tai korjaustapaa. Virheiden korjaaminen vaati myös arvioijien mukaan jessakin tapauksissa päälaasta prosessin aikuan ilman perustus- tai "tee uudelleen" -toimintoa.	3	Arvioijat kokivat virheilmoitukset pääosin selkeiksi ja oikea-aikaisiksi. Ne auttoivat ymmärtämään virheen ja sen korjaamisen. Kuitenkin arvioijien mukaan he eivät aina saaneet järjestelmästä tietoa, menikö lähetetty viesti perille tai käsitelty.

10. Opastus ja ohjeet: Järjestelmän tarjoaman proaktiivisen opastuksen avulla käyttäjän on helppo ymmärtää käytölliittymän toimintalogikka yleisesti sekä saa apua liittyen tehtävään liittyen. Järjestelmän tarjoamat ohjeet ongelmatilanteisiin ovat helposti saatavilla, nopeasti etaittävissä, toimintaa opastavia, toimintaa tukevia ja riittävän lyhyitä.	2 Arvioijat huomasivat, että opastus oli olemassa, mutta sen saatavuus tai käytettävyyys oli heikkoa. Heidän oli vaikea löytää oikeaa tietoa. Kontekstikohtaista ohjeetietoa ei arvioijien mukaan ollut systemaattisesti saatavilla ja toi heidän mukaansa epävarmuutta käyttöön. Lisäksi yleisen toimintalogikan ymmärtäminen vaati väillä merkittävästi ponnistelua.	3 Arvioijien mielestä järjestelmä tarjosi melko hyvin ajoitettua ja ymmärrettävää opastusta. Se auttoi yleisesti järjestelmän käytössä ja tehtävien suorittamisessa. Kuitenkin arvioijat kokivat, ettei järjestelmä tarjonnut kontekstuaalisia ohjeita systemaattisesti.	1 Arvioijien mukaan järjestelmä ei tarjonnut tutoriaalia, opastusta tai ohjeita, tai ne sijaitsivat järjestelmän ulkopuolella. Arvioijien mukaan ohjeet eivät olleet kontekstuaalisia, eikä järjestelmässä ollut systemaattisesti näkyvissä sisäänrakennettuja vinkejä tai ohjeita. He kokivat tarvitsevansa ohjeistusta voidakseen käyttää järjestelmää.	3 Arvioijien mielestä järjestelmä tarjosi melko hyvin ajoitettua ja ymmärrettävää opastusta. Se auttoi yleisesti järjestelmän käytössä ja tehtävien suorittamisessa. Kuitenkin arvioijien mukaan järjestelmä ei tarjonnut kontekstuaalista apua kaikissa virhetilanteissa.
--	---	---	--	---

Käytettävyyden arviointikriteerit

Pisteilymallissa tarkastellaan järjestelmää arviointikriteiden kautta. Tarkastelut aloitetaan aina korkeimmasta pistemäärästä. Mikä kaikki korkeimman pistemäärän kriteerit täyttyvät, järjestelmä saa korkeimmat pisteet. Mikä joku korkeimman pistemäärän kriteereistä ei täyty, siirrytään arvioimaan käytettyä seuraavaksi korkeimman pisteilytason kriteeristöä vastaan. Mikä tämänkin kaikki kriteerit eivät täyty, siirrytään alemmalle pisteilytasolle, kunnes vastaukselle sopiva pisteilykriteeri täyttyy. Tarkennetut kuvaukset käytettävyyden arvioinnista ovat tarjouspöytäkirjojen liitteillä 5.1-5.3.

Arviointikohteet	Kriteerin toteutuminen	Arvosana 0, ei voida arvioida	Arvosana 1, ei toteudu tai heikko	Arvosana 2, välttävä	Arvosana 3, hyvä	Arvosana 4, erinomainen
1. Valikautisuus: Käyttöpäaseen tavoitteeseen pääsemisen onnistu minulta tarkasti, itsenäisesti ja viheettömästi.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Järjestelmän käyttäminen käyttöpaustausn suorittamiseksi oli tehokasta tai suorasteen hädästi käyttöpaustausn tavoitteeseen pääsää. Järjestelmä ei tuonut lisäarvoa käyttöpaustausn suorittamiseen, vaan vasti liian resursseja suhteessa sen tarjontaan hyötyn. Järjestelmän toimintalogikkaa voi olla vaikea omaksua tai muistaa.	Pääsin käyttöpaustausn mukaiseen tavoitteeseen, mutta tarkkuudessa oli puutteita. Tien esimerkiksi useita tai vakavia virheitä tai joutui yrittämään monta kertaa. Tarvitin tavoitteeseen pääsemiseen esimerkiksi merkittävät tukes, kuten totustava ohjeistusta tai tomentajien vaimistusta.	Pääsin käyttöpaustausn tavoitteeseen hyvin, eikä tarkkuudessa ollut merkittäviä puutteita. En tehnyt merkittäviä virheitä. Pääsin tavoitteeseen lähes itsenäisesti, mutta tarvitsin palokellon tukes, ohjeita tai vaimistusta.	Pääsin käyttöpaustausn tavoitteeseen erinomaisesti. Tavoitteeseen pääsemisen sujui minulta tarkasti, itsenäisesti ja viheettömästi.
2. Tehokkuus: Järjestelmän käyttäminen käyttöpaustausn tavoitteeseen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi paljon lisäarvoa ja hyötää suhteessa käytettyihin resursseihin, kuten aikaan, nykyisin työvälineisiin tai opettelin tarpeeseen. Järjestelmän toimintalogikkaa on helppo omaksua ja muistaa myös myöhemmin.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Järjestelmän käyttäminen käyttöpaustausn suorittamiseksi oli tehokasta tai suorasteen hädästi käyttöpaustausn tavoitteeseen pääsää. Järjestelmä ei tuonut lisäarvoa käyttöpaustausn suorittamiseen, vaan vasti liian resursseja suhteessa sen tarjontaan hyötyn. Järjestelmän toimintalogikkaa voi olla vaikea omaksua tai muistaa.	Järjestelmän käyttäminen käyttöpaustausn tavoiteen saavuttamiseksi oli palokellon tehokasta. Järjestelmä toi vain vähän lisäarvoa ja hyötää suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogikan ymmärtäminen voi vasti merkittävästi opetteluja ja se voi olla palokellon vaikea muistaa myös myöhemmin.	Järjestelmän käyttäminen käyttöpaustausn tavoiteen saavuttamiseksi oli tehokasta ja toi lisäarvoa ja hyötää suhteessa käytettyihin resursseihin. Järjestelmän toimintalogikkaa oli melko helppo omaksua ja uskon muistavani sen päätoiminnat myös myöhemmin.	Järjestelmän käyttäminen käyttöpaustausn tavoiteen saavuttamiseksi oli erittäin tehokasta ja siitä saatu hyöty oli merkittävä suhteessa käytettyihin resursseihin. Toimintalogikkaa oli todella helppo omaksua ja uskon muistavani sen käytön täydellisesti myös myöhemmin.
3. Tytyväisyys: Olen tyytyväinen toteutukseen käyttöpaustausn. Järjestelmän visuaalinen ilme ja järjestelmän vuorovaikutus sekä sen tulokset tekevät järjestelmän käytöstä mielellävää. Järjestelmää on helppo ja mukava käyttää käyttöpaustausn suorittamiseen.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Olen täysin tyytyväinen ratkaisuun käyttöpaustausn. Visuaalinen ilme tuntuu luotaa työntävältä. Ratkaisu on vaikea käyttää käyttöpaustausn suorittamiseksi, enkä käytä sitä mielelläni.	En ole erityisen tyytyväinen järjestelmän visuaaliseen ilmeeseen, mutta olen tyytyväinen sen visuaaliseen ilmeeseen, joka on tyytyväinen käyttöpaustausn. En ole esimerkiksi vastaa täysin odotuksiani. Järjestelmä on melko vaikea tai palokellon epämiellyttävää käyttää käyttöpaustausn suorittamiseen.	Olen tyytyväinen toteutukseen käyttöpaustausn. Olen tyytyväinen järjestelmän vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tuloisiin tai sen visuaaliseen ilmeeseen, eikä järjestelmän käytössä ole juurikaan tytyväisyyttä lisäävää puutteita. Ratkaisu on pääosin helppo ja mukava käyttää käyttöpaustausn suorittamiseen, käyttäisin sitä mielelläni jatkossakin.	Olen täydellisen tyytyväinen järjestelmän toteutukseen käyttöpaustausn. Esimerkiksi järjestelmän visuaalinen ilme, vuorovaikutuksen sujuvuus ja/tai vuorovaikutuksen tulokset ovat mielestani erinomaisia. Ratkaisu on todella helppo ja mukava käyttää käyttöpaustausn suorittamiseen, ehdottomasti käyttäjä pääsääntöisesti mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.
Yleinen käytettävyys	Arvosana 0, ei voida arvioida	Arvosana 1, ei toteudu tai heikko	Arvosana 2, välttävä	Arvosana 3, hyvä	Arvosana 4, erinomainen	
1. Tilanteen näkyvyys: Käyttäjän on tietoinen järjestelmän valitsemasta tilasta ja pystyy vaikuttamaan siihen. Järjestelmä antaa käyttäjälle kohtuullisessa ajassa palautetta sen tilasta, toiminnasta ja tehdyn toimintojen seurauksesta. Käyttäjän ymmärtää, mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Järjestelmässä on jokin tila tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla käyttäjän on mahdollista seurata perustoiminnallisuuden tilan muutoksia ja seurauksia kohtuullisessa ajassa. Käyttäjän pystyy reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä on tapahtunut. Käyttäjän ymmärtää pääsääntöisesti mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	Järjestelmässä on tila kertovia mekanismeja, joiden avulla käyttäjän on mahdollista seurata perustoiminnallisuuden tilan muutoksia ja seurauksia kohtuullisessa ajassa. Käyttäjän pystyy reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä on tapahtunut. Käyttäjän ymmärtää pääsääntöisesti mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	Järjestelmässä on käytettävissä tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla käyttäjän on mahdollista seurata suurin osan tai kaikkien toiminnallisuuden tilan muutoksia jopa reaaliajassa. Käyttäjän tulee tietää toimintojen seuraukset ja pystyy reagimaan muutoksiin ennakkotietä. Käyttäjän ymmärtää täysin mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	
2. Järjestelmän ja reaaliaikaisen vastavuoruisuuden: Järjestelmä puhuu käyttäjän kieltä, ei onna erikoistermistöä. Järjestelmän termit, ikonit ja ilmaukset ovat käyttäjälle tuttuja, tunnistettavia ja ymmärrettäviä. Järjestelmä noudattaa julkishallinnon ajettuja tultia, reaaliaikaisen käytäntöjä ja information logiasta esitysjärjestyksiä.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Järjestelmä ei puhu käyttäjän kieltä. Järjestelmän termit, ikonit ja ilmaukset ovat käyttäjälle tunnistettavia ja ymmärrettäviä. Järjestelmä noudattaa julkishallinnon ajettuja tultia, reaaliaikaisen käytäntöjä ja information logiasta esitysjärjestyksiä.	Järjestelmä puhuu käyttäjän kieltä, mutta se voi käyttää palokellon erikoistermistöä. Järjestelmässä on termit, ikonit ja ilmaukset, jotka eivät ole käyttäjälle tuttuja, tunnistettavia tai ymmärrettäviä. Järjestelmä noudattaa julkishallinnon ajettuja tultia, reaaliaikaisen käytäntöjä ja information logiasta esitysjärjestyksiä.	Järjestelmä puhuu erinomaisesti käyttäjän kieltä eikä käytä erikoistermistöä. Järjestelmän termit, ikonit ja ilmaukset ovat käyttäjälle tuttuja, tunnistettavia ja ymmärrettäviä. Järjestelmä noudattaa julkishallinnon ajettuja tultia, reaaliaikaisen käytäntöjä ja information logiasta esitysjärjestyksiä.	
3. Käyttäjän kontrolli ja vapaus: Järjestelmässä on tarjolla on sekkä ja olemassa toiminnossa olevia ”häätötoimintamieksi” esimerkiksi Peruuta- ja Tee uudelleen-toiminnot. Käyttäjällä on valinnan vapaus ja kontrolli järjestelmän, sen toimintojen ja niiden kytjien, vaikka hän tekisi vahingossa virheellisen valinnan.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Järjestelmä ei tarjoa ”häätötoimintamieksi” valinnasta tai toiminnasta, johon käyttäjä on päässyt. Käyttäjän ei voi esimerkiksi palata takaisin edelliseen toimintoon jotta tarjolla on ainoastaan selaimen Takaisin-painike. Käyttäjällä ei ole kontrollia järjestelmän.	Järjestelmässä on ”häätötoimintamieksi”, mutta ne ovat vain olemassa. Käyttäjällä on valinnan vapaus ja kontrolli järjestelmän, sen toimintojen ja niiden kytjien, vaikka hän tekisi vahingossa virheellisen valinnan.	Järjestelmässä on ”häätötoimintamieksi” sekä valinnan vapaus ja kontrolli järjestelmän, sen toimintojen ja niiden kytjien, vaikka hän tekisi vahingossa virheellisen valinnan.	
4. Jhondommuksuus ja standardit: Järjestelmän tai järjestelmäpuheen käyttökokemus on johdonmukainen eli sen käyttäytymiskomponentit, terminologia, termit ja visuaaliset elementit ovat yhtä ja samaa. Järjestelmä noudattaa julkishallinnon ajettuja tultia, reaaliaikaisen käytäntöjä ja information logiasta esitysjärjestyksiä.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Järjestelmä ei ole lainkaan johdonmukainen tai sen yhtenäisyys on merkittävä heikkous. Järjestelmä, sen käyttäytymiskomponentit, termit, toiminnot ja/tai visuaaliset elementit eivät ole yhtä ja samaa. Järjestelmä noudattaa julkishallinnon ajettuja tultia, reaaliaikaisen käytäntöjä ja information logiasta esitysjärjestyksiä.	Järjestelmän johdonmukaisuudessa on jokin puutteita, kuten terminologian johdonmukaisuutta, epäloogisuus visuaalisissa elementeissä, käyttäytymiskomponenttien esittelyt, esimerkiksi ikonien käytössä, toimintojen lopputuloksissa on vaihtelua. Järjestelmässä on eriaa muuten samankaltaisen järjestelmän. Käyttäjän pystyy hyödyntämään vain palokellon aikaisemmin oppimaansa ja omaksumansa toimintalogikkaa.	Järjestelmän käyttökokemus on johdonmukainen ja looginen eli sen käyttäytymiskomponentit, termit, toiminnot ja visuaaliset elementit ovat yhtä ja samaa. Järjestelmä noudattaa julkishallinnon ajettuja tultia, reaaliaikaisen käytäntöjä ja information logiasta esitysjärjestyksiä.	
5. Virheiden estäminen: Järjestelmä ja sen käyttäytymiskomponentit ovat johdonmukaisia, joiden avulla käyttäjä voi muistaa jäsien tunnistaa olemaiset ohjeet, toiminnot, aikaisemman vuorovaikutuksen ja tarjolla olevat vaihtoehdot.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Järjestelmä ei sisällä ohjavia elementtejä, kuten ohjeita ja ohjeita, jotka eivät ole käyttäjälle tunnistettavia. Järjestelmä ei sisällä ohjavia elementtejä, kuten ohjeita ja ohjeita, jotka eivät ole käyttäjälle tunnistettavia. Järjestelmä ei sisällä ohjavia elementtejä, kuten ohjeita ja ohjeita, jotka eivät ole käyttäjälle tunnistettavia.	Järjestelmä ja sen käyttäytymiskomponentit ovat johdonmukaisia, joiden avulla käyttäjä voi muistaa jäsien tunnistaa olemaiset ohjeet, toiminnot, aikaisemman vuorovaikutuksen ja tarjolla olevat vaihtoehdot.	Järjestelmä ja sen käyttäytymiskomponentit ovat johdonmukaisia, joiden avulla käyttäjä voi muistaa jäsien tunnistaa olemaiset ohjeet, toiminnot, aikaisemman vuorovaikutuksen ja tarjolla olevat vaihtoehdot.	
6. Ennenmitta tunnistaminen kun muuttaminen: Käyttäjällä on tietoinen järjestelmän valitsemasta tilasta ja pystyy vaikuttamaan siihen. Järjestelmä antaa käyttäjälle kohtuullisessa ajassa palautetta sen tilasta, toiminnasta ja tehdyn toimintojen seurauksesta. Käyttäjän ymmärtää, mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Järjestelmässä on jokin tila tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla käyttäjän on mahdollista seurata perustoiminnallisuuden tilan muutoksia ja seurauksia kohtuullisessa ajassa. Käyttäjän pystyy reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä on tapahtunut. Käyttäjän ymmärtää pääsääntöisesti mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	Järjestelmässä on jokin tila tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla käyttäjän on mahdollista seurata perustoiminnallisuuden tilan muutoksia ja seurauksia kohtuullisessa ajassa. Käyttäjän pystyy reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä on tapahtunut. Käyttäjän ymmärtää pääsääntöisesti mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	Järjestelmässä on jokin tila tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla käyttäjän on mahdollista seurata perustoiminnallisuuden tilan muutoksia ja seurauksia kohtuullisessa ajassa. Käyttäjän pystyy reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä on tapahtunut. Käyttäjän ymmärtää pääsääntöisesti mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	
7. Käytön joustavuus ja tehokkuus: Käyttäjällä on tietoinen järjestelmän valitsemasta tilasta ja pystyy vaikuttamaan siihen. Järjestelmä antaa käyttäjälle kohtuullisessa ajassa palautetta sen tilasta, toiminnasta ja tehdyn toimintojen seurauksesta. Käyttäjän ymmärtää, mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Järjestelmä ei sisällä ohjavia elementtejä, kuten ohjeita ja ohjeita, jotka eivät ole käyttäjälle tunnistettavia. Järjestelmä ei sisällä ohjavia elementtejä, kuten ohjeita ja ohjeita, jotka eivät ole käyttäjälle tunnistettavia. Järjestelmä ei sisällä ohjavia elementtejä, kuten ohjeita ja ohjeita, jotka eivät ole käyttäjälle tunnistettavia.	Järjestelmä ja sen käyttäytymiskomponentit ovat johdonmukaisia, joiden avulla käyttäjä voi muistaa jäsien tunnistaa olemaiset ohjeet, toiminnot, aikaisemman vuorovaikutuksen ja tarjolla olevat vaihtoehdot.	Järjestelmä ja sen käyttäytymiskomponentit ovat johdonmukaisia, joiden avulla käyttäjä voi muistaa jäsien tunnistaa olemaiset ohjeet, toiminnot, aikaisemman vuorovaikutuksen ja tarjolla olevat vaihtoehdot.	
8. Visuaalinen käyttäytymiskomponentit: Järjestelmä ei sisällä merkityksellisiä tai turhia tultia tai toimintoja, jotka kilpailevat edellisen tiedon kanssa ja heikentävät sen suhteellista näkyvyyttä. Suunnittelun on käytetty ohjaimien käyttöä ohjaimien tiedon välillä, eikä käyttäjä tarvitse erityisiä ohjeita tunnistukseen edellistä tilaa. Järjestelmän estetiikka helpottaa sen ymmärtämistä.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Järjestelmä ei sisällä ohjavia elementtejä, kuten ohjeita ja ohjeita, jotka eivät ole käyttäjälle tunnistettavia. Järjestelmä ei sisällä ohjavia elementtejä, kuten ohjeita ja ohjeita, jotka eivät ole käyttäjälle tunnistettavia. Järjestelmä ei sisällä ohjavia elementtejä, kuten ohjeita ja ohjeita, jotka eivät ole käyttäjälle tunnistettavia.	Järjestelmä ja sen käyttäytymiskomponentit ovat johdonmukaisia, joiden avulla käyttäjä voi muistaa jäsien tunnistaa olemaiset ohjeet, toiminnot, aikaisemman vuorovaikutuksen ja tarjolla olevat vaihtoehdot.	Järjestelmä ja sen käyttäytymiskomponentit ovat johdonmukaisia, joiden avulla käyttäjä voi muistaa jäsien tunnistaa olemaiset ohjeet, toiminnot, aikaisemman vuorovaikutuksen ja tarjolla olevat vaihtoehdot.	
9. Virheiltilanteiden tunnistaminen, määrittäminen ja korjaaminen: Virheiltilanteet selvitetään helposti eli virheiltilanteissa käyttäjä saa sekkä ja oikea-aikaisen virheiltilanteen, jonka avulla hän tietää mitä tapahtui, miksi näin kävi, miten tilanne ratkaistaan nyt ja miten virhe voidaan välttää vastaisuudessa.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Järjestelmässä on jokin tila tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla käyttäjän on mahdollista seurata perustoiminnallisuuden tilan muutoksia ja seurauksia kohtuullisessa ajassa. Käyttäjän pystyy reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä on tapahtunut. Käyttäjän ymmärtää pääsääntöisesti mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	Järjestelmässä on jokin tila tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla käyttäjän on mahdollista seurata perustoiminnallisuuden tilan muutoksia ja seurauksia kohtuullisessa ajassa. Käyttäjän pystyy reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä on tapahtunut. Käyttäjän ymmärtää pääsääntöisesti mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	Järjestelmässä on jokin tila tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla käyttäjän on mahdollista seurata perustoiminnallisuuden tilan muutoksia ja seurauksia kohtuullisessa ajassa. Käyttäjän pystyy reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä on tapahtunut. Käyttäjän ymmärtää pääsääntöisesti mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	
10. Opastus ja ohjeet: Järjestelmän tarjonta on proaktiivisen opastuksen avulla käyttäjän on helppo ymmärtää käyttäytymiskomponentit ja tulokset sekä saa apua tiettyyn tehtävään liittyen. Järjestelmän tarjonta ohjeet ongelmatilanteissa ovat helposti saatavilla, nopea ja sisällöllisesti toimittava opastus, toiminta tultia ja riittävä tultia.	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Kohdetta ei voida arvioida Järjestelmän tai käyttöpaustausn puutteellisen esittelyn vuoksi	Järjestelmässä on jokin tila tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla käyttäjän on mahdollista seurata perustoiminnallisuuden tilan muutoksia ja seurauksia kohtuullisessa ajassa. Käyttäjän pystyy reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä on tapahtunut. Käyttäjän ymmärtää pääsääntöisesti mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	Järjestelmässä on jokin tila tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla käyttäjän on mahdollista seurata perustoiminnallisuuden tilan muutoksia ja seurauksia kohtuullisessa ajassa. Käyttäjän pystyy reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä on tapahtunut. Käyttäjän ymmärtää pääsääntöisesti mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	Järjestelmässä on jokin tila tilasta kertovia mekanismeja, joiden avulla käyttäjän on mahdollista seurata perustoiminnallisuuden tilan muutoksia ja seurauksia kohtuullisessa ajassa. Käyttäjän pystyy reagimaan muutoksiin ennen kuin peruuttamattomia virheitä on tapahtunut. Käyttäjän ymmärtää pääsääntöisesti mistä tuli, missä on ja mitä on tapahtumassa.	