

VIRTUAALIKORKEAKOULUJEN PORTAA- LEISSA JULKAISTAVIEN AINEISTOJEN LAATUKRITEERIT

Laatukriteerit – tulostusversio

Sisällys:

- Kriteeristön tarkoitus
- Kriteeristön tausta
- Kriteeristön käyttöohjeet
- Arviointialueet
- Arviointi kriteeristön avulla
- Pisteytys
- Kriteerien pisteytysmalli
- Kriteerien ominaisuudet -tason arviointi
- Arviointialueiden A-D kriteerit
- A. Verkkoaineiston käyttö
 - Verkkoaineiston saatavuuteen liittyvät kriteerit
 - Verkkoaineiston avoimuuteen ja vuorovaikutteisuuteen liittyvät kriteerit
 - Verkkoaineiston käytön helppouteen ja sujuvuuteen liittyvät kriteerit
 - Verkkoaineiston rakenteen ja ilmaisun viestinnällisyyteen liittyvät kriteerit
- B. Verkkoaineiston sisältö
- C. Verkkoaineiston tuottaminen
 - Aineiston tuotantoprosessin laadukkuus
 - Verkkoaineiston tietoturvallisuus
- D. Verkkoaineiston hyödyllisyys

Kriteeristön tarkoitus

Laatukriteeristö on tarkoitettu Suomen virtuaaliyliopiston ja Virtuaaliammattikorkeakoulun portaaleissa julkaistavien **tekstipohjaisten opetus- ja ohjausmateriaalin** arviointiin. Toimeksianto tämän yhteisen laatukriteeristön tuottamiselle sisältyy koulutuksen ja tutkimuksen tietoyhteiskuntaohjelmaan.¹

Laatukriteeristön tarkoituksena on:

- toimia portaaleissa julkaistavien aineistojen arvioinnin välineenä,
- kehittää ja parantaa verkkoaineistojen laatua,²
- lisätä asiakastyytyväisyyttä ja sitä kautta portaaliaineistojen käyttöä.

Laatukriteeristöä käytetään sellaisissa sisällöntuotantohankkeissa, joiden tuotteet on tarkoitettu julkaista em. portaaleissa. Laatukriteeristöä voivat käyttää myös muut verkkoaineistojen tuottajat, ylläpitäjät, kehittäjät sekä ulkopuoliset arvioijat. Verkkoaineiston turvallisuus on kiinteä osa laatukriteeristöä.

Kriteeristön tausta

Tämän kriteeristön perustana ovat valtiovarainministeriön Laatu verkkoon -hankkeen³ tuottamat julkisten verkkopalveluiden laatukriteerit.

Kriteeristöä on muokattu ja täydennetty virtuaalikorkeakoulujen portaaleissa julkaistavien aineistojen arviointiin soveltuvaksi.

Kriteeristön avulla pyritään varmistamaan verkkoaineiston viestinnällinen selkeys, tekninen toimivuus ja esteetön saavutettavuus. Laadukkaan aineiston on täytettävä myös lainsäädännön asettamat vaatimukset.

Kriteerien käyttöohjeet

Laatukriteeristön arviointialueet sisältävät 30 kriteeriä. Kuhunkin kriteeriin sisältyy sitä konkretisoivia ominaisuuksia. Kriteerien ominaisuuksien ohkeen on lisäksi koottu niiden selityksiä: esimerkkejä, selvennöksiä ja huomautuksia.

Kriteeristö koostuu neljästä arviointialueesta. Verkkopalvelu arvioidaan ja pisteytetään kriteeristön avulla.

¹ <http://www.minedu.fi/julkaisut/koulutus/2004/opm12/opm12.pdf>

² Näiden kriteereiden ensisijainen tarkoitus on toimia portaaleissa julkaistavaksi tarkoitettujen valmistumassa olevan aineiston arvioinnin aputyökaluna. Tarkemmat ohjeet aineiston tuottamisesta SVY:n portaaliin löytyvät osoitteesta: http://www.virtuaaliyliopisto.fi/?node=vp_kriteerit_fin. Aineistojen ja palvelujen tuotantoa suunnittelevan on hyvä perehtyä tuotantovaiheen prosessia paremmin tukevaan ARVO-työkaluun, joka löytyy osoitteesta: <http://www.virtuaaliyliopisto.fi/arvo/>

³ www.laatuaverkkoon.fi

Arviointialueet

Kriteeristön arviointialueita ovat:

- A. Verkkoaineiston käyttö
- B. Verkkoaineiston sisältö
- C. Verkkoaineiston tuottaminen
- D. Verkkoaineiston hyödyllisyys

Verkkoaineistojen käytön laatuun liittyvät aineiston saatavuus, avoimuus ja vuorovaikutteisuus, aineiston käytön helppous ja sujuvuus sekä aineiston ilmaisun ja rakenteen viestinnällisyys. Verkkoaineistojen sisällön laatu muodostuu tietosisällön ja käyttäjäkeskeisyyden kriteereistä. Verkkoaineiston tuottamisen laatua arvioidaan tuotantoprosessiin ja tietoturvallisuuteen liittyvistä näkökulmista. Verkkoaineiston hyödyllisyyttä arvioidaan käyttäjien ja tuottajien saamina hyötyinä.

Lisäksi verkkopalvelun käyttäjien ja tarjoajan saamia hyötyjä punnitaan esimerkiksi käyttäjäkyselyjen tulosten perusteella.

Arviointi kriteeristön avulla

Verkkoaineistoa voi arvioida laatukriteeristön avulla joko itsearvioiden tai teettämällä siitä ulkoinen arviointi. Arvioinnin voi tehdä sekä yksin että ryhmässä. Tyypillisesti eri alueiden arvioinnissa tarvitaan monipuolista asiantuntemusta, joten yhteistyöstä on hyötyä. Tällöin arviointi toimii myös organisaation oppimisprosessina.

Laatukriteeristöä voi tarvittaessa soveltaa omien tarpeiden mukaan esimerkiksi arvioimalla verkkopalvelua vain joidenkin arviointialueiden osalta.

Pisteytys

Arviointi tehdään antamalla kustakin laatukriteeristä pisteitä 0 - 5 sen perusteella, miten hyvin kriteeri verkkoaineistossa toteutuu.

Pisteytyksen tukena tulee käyttää kriteeriin sisältyvien ominaisuuksien arviointia. Ominaisuudet voi myös pisteyttää. Se ei ole kuitenkaan välttämätöntä, sillä ainoastaan kriteerien kokonaispisteet vaikuttavat lopputulokseen. Kriteeriä ei voi pisteyttää suoraan ominaisuuksien pisteiden perusteella koska ominaisuuksien painoarvo vaihtelee.

Seuraavassa on esitetty pisteytysmalli ja sen perusteet:

Kriteerien pisteytysmalli

0 - Asia ei toteudu.

Kriteerissä kuvattu asia ei toteudu käytännössä: asian merkitystä ei ole tiedostettu tai siihen liittyvät kehittämistoimet ovat vain aikeen tai suunnitelmien tasolla.

1 - Asia toteutuu joiltain osin.

Kriteerissä kuvattu asia toteutuu vain joiltakin osin: esimerkiksi ainoastaan jotkut suositelluista kriteerin ominaisuuksista toteutuvat.

2 - Asia toteutuu tyydyttävästi.

Kriteerissä kuvattu asia toteutuu tyydyttävästi: esimerkiksi noin puolet (tai lähes puolet) suositelluista kriteerin ominaisuuksista toteutuu.

3 - Asia toteutuu hyvin.

Kriteerissä kuvattu asia toteutuu hyvin: esimerkiksi pääosa (yli puolet) suositelluista kriteerin ominaisuuksista toteutuu.

4 - Asia toteutuu kiitettävästi.

Kriteerissä kuvattu asia toteutuu kiitettävästi: esimerkiksi kaikki (tai lähes kaikki) suositelluista kriteerin ominaisuuksista toteutuvat ja omaa toimintaa on kehitetty arvioinnin, palautteen tai vertailun perusteella.

5 - Asia toteutuu esimerkillisesti.

Kriteerin kuvaama asia toteutuu esimerkillisellä tavalla, myös kansainvälisesti arvioiden, ja sitä kehitetään jatkuvasti arvioinnin, palautteen ja vertailun perusteella.

Kriteerien ominaisuudet -tason arviointi

Ominaisuus toteutuu verkkoaineistossa:

Ei - Joskus - Yleensä - Kyllä - Aiheeton (ominaisuus ei sovellu kyseisen verkkoaineiston arviointiin) - En osaa sanoa

Tarkemmat arvioinnin ja pisteytyksen ohjeet ovat tämän palvelun [arviointityökalussa](#).

Arviointialueiden A-D kriteerit:

A. Verkkoaineiston käyttö

Verkkoaineiston saatavuuteen liittyvät kriteerit

1. Verkkoaineisto löytyy vaivatta.

Ominaisuuksia

1.1 Verkkoaineiston indeksoinnissa on käytetty metatietoja.

- Metatiedot ovat sovittujen standardien mukaisia, on käytetty esim. Dublin Coren suomalaista sovellusta tai LOM:n suomalaista sovellusta.
- Opetustiedon osalta on käytetty tarjontatiedon määrittystä ja sen sanastoa.

2. Verkkoaineisto on käytettävissä ympäri vuorokauden.

Ominaisuuksia

2.1 Verkkoaineisto tai pääosa siitä on aina käytettävissä lyhyitä katkoksia lukuun ottamatta.

- Käyttäjän kannalta on hyödyllistä, että verkkoaineisto on käytettävissä aina. Kuitenkaan esimerkiksi aineiston liittyvää käytön tukea tai muuta henkilökohtaista palvelua ei usein ole tarkoituksenmukaista tarjota ympäri vuorokauden. Tällöin käyttäjälle kerrotaan selvästi, minä aikoina henkilökohtaista palvelua saa.
- Verkkoaineiston käytön estävät huolto- ja päivitystyöt tehdään yöaikaan ja niistä ilmoitetaan selkeästi jo etukäteen.

3. Verkkoaineistoa voi käyttää maksutta tai sen hinta ei estä käyttäjiä saamasta aineistoa.

Ominaisuuksia

3.1 Verkkoaineiston käyttö on maksutonta.

3.2 Maksullisen aineiston hinnoittelun perusteet selvitetään sivustolla.

3.3 Maksullisen aineiston hinta perusteltu suhteessa tuotantokustannuksiin.

4. Verkkoaineistoa voi käyttää suomeksi ja ruotsiksi.

Ominaisuuksia

4.1 Verkkoaineistoa voi käyttää kielilakien edellyttämällä tavalla suomeksi ja ruotsiksi.

- Kaksikielisten viranomaisten on tarjottava verkkoaineistoja sekä suomeksi että ruotsiksi. Esimerkiksi aineiston sisältö, käyttöliittymä, haut ja vuorovai-
kutukselliset osiot toimivat suomeksi ja ruotsiksi. Verkkoaineiston osoite,
viranomaisen nimi ja yhteystiedot ovat suomeksi ja ruotsiksi.

4.2 Verkkoaineiston kielivaihtoehdot ovat näkyvästi samalla paikalla joka sivulla.

4.3 Kielivalinta esitetään esimerkiksi "suomeksi", "på svenska" ja "in English" (ei esimer-
kiksi valtioiden lippuja).

4.4 Käyttäjän tekemä kielivalinta on voimassa alun valinnan jälkeen koko materiaalissa.

5. Verkkoaineistoa voi käyttää erilaisissa teknisissä ympäristöissä.

Ominaisuuksia

5.1 Verkkoaineisto toimii kohderyhmän käytössä olevilla ohjelmilla ja teknisessä ympäris-
tössä.

- Verkkoaineisto mukautuu pääsääntöisesti käyttäjän päätelaitteelle ja se-
laimelle, eikä käyttäjän tarvitse mukauttaa palvelua teknisen toimintaympä-
ristönsä ominaisuuksien mukaisesti.
- Tarvittaessa ilmoitetaan tuettava käyttäjän tekninen ympäristö ja suosi-
tusasetukset (esimerkiksi jos jollekin erityiselle käyttäjäryhmälle on tehty li-
säpalvelu, joka on toteutettu uusimmalla tekniikalla).

5.2 Verkkoaineistosta on saatavilla tekstiversio.

- Verkkoaineisto tarjoaa tekstivaihtoehdot ei-tekstuaalisille elementeille eli
tarjoaa näkyviä tapoja ohittaa valikot, valintanäppäin-toiminnolla on mah-
dollisuus siirtyä linkistä toiselle sivulle, taulukoissa ja lomakkeissa nime-
tään rivi- ja sarakeotsakkeet sekä annetaan kentille selitykset.
- Verkkoaineiston on sisältö on luettavissa myös ilman tyylietietoja.

Verkkoaineiston avoimuuteen ja vuorovaikutteisuuteen liittyvät kriteerit

6. Verkkoaineiston käyttäjähallinto on luotettavaa.

Ominaisuuksia

6.1 Verkkoaineistosta löytyy tietoa aineiston tuottajista ja tekijöistä.

- Verkkoaineistossa kerrotaan esimerkiksi tuottajaorganisaation yhteystie-
dot, toimi- ja vastuualue, henkilöstö, palvelut, asiakkaat, toiminnan tavoit-
teet, resurssit, tavat ja tulokset, yhteistyökumppanit.

6.2 Jos verkkoaineiston käyttäjästä kerätään tietoja, hänelle kerrotaan, millaista tietoa ke-
rätään, mihin tarkoitukseen ja miten tietoa käsitellään.

- Käyttäjä löytää helposti esimerkiksi rekisteriselosteen.

6.3 Verkkoaineiston käyttäjä voi tarkistaa ja korjata omat tietonsa palvelussa tai seurata
asiansa käsittelyn etenemistä sähköisesti.

7. Verkkoaineistossa tarjotaan käyttäjälle mahdollisuus osallistua vuorovaikutukseen.

Ominaisuuksia

- 7.1 Verkkoaineiston käyttäjä voi olla yhteydessä palvelun tarjoajaan sekä verkon kautta että muilla tavoin.
- Käyttäjä voi (myös nimettömästi) antaa palautetta, tehdä kysymyksiä ja lähettää kehittämissuhteita verkon kautta. Vuorovaikutusmahdollisuuksia on tarpeen mukaan tarjolla useita: palaute/kysymys-toiminnon lisäksi esimerkiksi sähköpostiosoitteet, pääsy sähköpostilistalle, keskustelu- ja vaikuttamisfoorumi, uutiskirjeet, mielipide- ja käyttäjäkyselyt. Verkkopalvelussa kerrotaan kaikki tarvittavat yhteystiedot.
- 7.2 Käyttäjälle lähetetään vastaanottokuittaus, kun yhteydenotto on onnistunut.
- Lähetetään esimerkiksi automaattinen kuittaus.
 - Käyttäjälle voidaan antaa palvelulupaus, että hänelle vastataan esim. kolmen päivän kuluessa.
- 7.3 Verkkoaineiston käyttäjillä on mahdollisuus keskustella verkossa, jos se sopii verkkoaineiston luonteeseen.
- Käyttäjille tarjotaan esimerkiksi keskustelufoorumi, jossa voi ottaa kantaa ajankohtaisiin palveluun liittyviin aiheisiin. Käyttäjille voidaan myös tarjota mahdollisuus verkostoitua keskenään. Keskustelufoorumien vastuuhenkilöt seuraavat keskusteluja jatkuvasti ja tarvittaessa puuttuvat asiattomiin sekä lainvastaisiin kommentteihin.
- 7.4 Verkkoaineiston käyttäjä saa tietoa palautteen ja keskustelun vaikutuksista.
- Käyttäjälle voidaan tarjota esimerkiksi yhteenvetoja palautteista ja keskusteluista sekä niiden käsittelystä ja vaikutuksista päätöksentekoon. Käyttäjä saa lisätietoa asiasta, jos palvelun tarjoajat tai päättäjät osallistuvat keskusteluun. Käyttäjä tarvitsee myös tietoa siitä, missä ja milloin asiaa koskevat päätökset tehdään.
 - Verkkoaineistossa kerrotaan, miten palaute käsitellään ja mitä vaikutuksia sillä on ollut.
- 7.5 Jos verkkoaineiston ei voida käyttää aineistoa ilman evästeitä ja käyttäjätietojen keräämistä siitä ilmoitetaan erikseen ja käyttötarve kuvaten

Verkkoaineiston käytön helppouteen ja sujuvuuteen liittyvät kriteerit

8. Verkkoaineiston käyttö on nopeaa ja tehokasta.

Ominaisuuksia

- 8.1 Verkkoaineiston käyttö on mahdollista ilman erillisiä apuohjelmia.
- 8.2 Verkkoaineiston latautuminen sivuilla on nopeaa.
- Etusivulla ei ole raskaita elementtejä. Vasteaikatavoite on 1 sekunti.
- 8.3 Käyttäjä näkee verkkoaineiston etusivulta, onko aineistossa hänelle tärkeää tietoa tai toimintoja.

- Esimerkiksi valikkotekstit ovat kuvaavia ja etusivulla on teksti, joka tiivistää palvelun sisällön.
- Mahdolliseen tekstiversioon on linkki ensimmäisenä etusivulla. Tärkein asia on alussa tai siihen pääsee esimerkiksi piilolinkillä (näkövammaisten erityistarve).

Verkkoaineiston rakenteen ja ilmaisun viestinnällisyyteen liittyvät kriteerit

Tämän aihealueen kriteerien soveltamiseen lisätietoja: www.virtuaaliyliopisto.fi/arvo

9. Verkkoaineiston rakenne on selkeä.

Ominaisuuksia

9.1 Tietosisältö ja toiminnot on jäsennelty kokonaisuuksiin.

- Sisältö ja toiminnot on ryhmitelty yhteenkuuluvuuden perusteella. Esimerkiksi uutiset on jäsennelty aihealueittain. Ryhmillä on asiakokonaisuutta kuvaavia otsikoita ja ne voivat koostua esimerkiksi 3-7 osasta. Hahmottamiseen vaikuttavat myös käyttäjän tausta ja asiayhteys.

9.2 Rakenne vastaa käyttäjien lähestymistapaa ja tarpeita.

- Käyttäjän toimintatapa on selvitetty ja verkkoaineisto rakennettu tarvelähtöisesti.

10. Verkkoaineiston käyttöliittymä on selkeä.

Ominaisuuksia

10.1 Käyttöliittymän tyyli, asettelu, värit, kirjaintyypit ja -koot sekä toiminnot ovat ja selkeitä ja yhtenäisiä ja tukevat viestin perille menoa.

- Esimerkiksi vakio-toiminnoilla (haku, navigaatio), sisältöalueilla ja muilla elementeillä on vakiopaikat.

10.2 Käyttöliittymän sanasto on yhtenäinen ja ymmärrettävä ja tukee navigoitavuutta sekä yhtenäisyyttä portaalitasolla.

- Käyttöliittymän kieli on käyttäjän tuntemaa kieltä.
- Verkkoaineiston navigointirakenne ja sanasto on yhtenäinen pääportaalin kanssa.

11. Linkit ovat kuvaavia.

Ominaisuuksia

11.1 Linkit ovat kuvaavia ja osoittavat käyttäjälle, minne ne johdattavat.

- Linkkien nimet, linkkikuvien alt-tekstit ja kuvametaforat ovat selkeitä. Linkkien otsikoissa ei ole toistoa.
- Verkkoaineistosta ulos menevät linkit merkitään eri tavoin (esim. sijoittelulla kehukseen eri paikkaan) kuin aineiston sisäiset linkit. Ulkoisiin linkkeihin voidaan liittää linkin sisältöön liittyviä arviota tai kuvailuja. Tekstin joukossa olevia linkkejä on hyvä välttää. Sisäisesti avutuvat linkit avutuvat samaan

ikkunaan, ulkoiset linkit avaavat uuden ikkunan. Suojatut sivut avaavat oman sivun.

- Erilaisten linkkien käyttö on ohjeistettu. Esimerkiksi jos linkki avaa uuden selainikkunan, siitä ilmoitetaan käyttäjälle. Liitetiedostojen osalta on kuvattu tiedostomuoto, tiedostokoko sekä mahdolliset asennusohjeet lisäohjelmille.

11.2 Linkin nimen ja kohdesivun otsikon avainsanat ovat samoja.

12.Linkit ovat toimivia.

Ominaisuuksia

12.1 Kaikki käyttäjät voivat edetä linkkien avulla.

- Jos linkki on pelkästään kuvakartassa, näkövammaisen tai käyttäjä, joka on poistanut kuvat käytöstä selainasetuksissa, ei välttämättä pääse käyttämään linkkejä. Tämän vuoksi jokaiselle palvelin pohjaisen kuvakartan aktiiviselle osalle on oltava erillinen tekstilinkki.

12.2 Käyttäjä näkee linkistä, onko hän käyttänyt sitä.

- Käyttämätön linkki on merkitty visuaalisin keinoin. Esimerkiksi käyttämätön linkki on sininen ja käytetty tummanpunainen. Linkkien erottamisessa voidaan myös käyttää hyväksi värien eri ominaisuuksia (esimerkiksi sävy, kirkkaus, tummuus).

12.3 Linkit toimivat ja ovat ajantasaisia.

- Linkkien toimivuutta tarkkaillaan säännöllisesti automaattisesti tai manuaalisesti

13. Kuvia, grafiikkaa, ääntä, animaatiota ja videoita on käytetty tarkoituksenmukaisesti.

Ominaisuuksia

13.1 Tietosisältöä ja toimintoja on havainnollistettu tarkoituksenmukaisen ilmaisun avulla.

- Kaikelle ei-tekstimuotoiselle sisällölle on vastaavan tiedon välittävä tekstivastine (esimerkiksi alt-teksti tai longdesc-teksti)
- On huomattava, että tietoturva-asetukset saattavat estää joidenkin tietomuotojen lataamisen.

13.2 Kuvat, grafiikka, äännet, animaatiot ja videot ovat laadukkaita ja ne latautuvat hyvin.

- Koska laadukkuus ja hyvä latautuvuus saattavat olla ristiriitaisia tavoitteita erityisesti hitailla tietoliikenneyhteyksillä, mediaelementit optimoidaan kohderyhmän ja käyttötarkoituksen mukaan.

13.3 Käyttäjä voi hallita hitaasti avautuvien raskaiden elementtien käyttöä.

- Käyttäjä voi halutessaan keskeyttää tai lopettaa esimerkiksi videotiedoston ja animaation näyttämisen tai käyttäjä voi päättää, haluaako hän avata sivustolla olevia hitaasti avautuvia raskaita elementtejä.

13.4 Verkkoinfrastruktuurin ilmaisukeinoissa on vältetty häiritseviä ilmaisukeinoja, esimerkiksi välkkyviä kuvia.

- Esimerkiksi animaatiot ovat harkitusti toteutettuja ja ne tukevat viestintää.

14. Asettelussa, värien käytössä ja kirjaintyypeissä on otettu huomioon viestinnällisyys ja saavutettavuus.

Ominaisuuksia

14.1 Verkkoaineiston käytön kannalta tärkeimmät toiminnot ovat selkeästi esillä ja ne erottuvat vähemmän tärkeistä toiminnoista.

- Asettelussa on otettu huomioon käyttäjien tapa havainnoida asiat näytöltä. Asettelulla erotetaan tärkeät ja vähemmän tärkeät asiat ja ohjataan käyttäjän katsetta esimerkiksi sijainnin, erilaisten ryhmittelyjen, kontrastien (esimerkiksi koko, vahvuus, muoto, väreihin liittyvät kontrastit) ja ohjaavien merkkien avulla. Linkki portaalin käyttöarkkitehtuuriin, yhtenäinen sen kanssa.
- Käytön kannalta vähemmän tärkeät toiminnot ja asiat ovat joko taustalla tai ne on jätetty kokonaan pois.

14.2 Käyttöliittymien vakiintuneita esittämis- ja vuorovaikutustapoja on käytetty tarkoituksenmukaisesti.

- Esimerkiksi painikkeiden sijainnissa on vakiintunut tapa esittää "OK" ensin ja "Peru" sen jälkeen (joko vaaka- tai pystysuunnassa).
- Vakiintuneista esittämistavoista voi poiketa, jos siitä on etua.

14.3 Väreillä ilmaistu informaatio välittyy myös ilman värejä.

- Värillä ilmaistu asia välittyy myös muulla tavoin.
- Värisokeus, joista tavallisin on punavihersokeus, on otettu huomioon värien suunnittelussa. (www.virtuaaliyliopisto.fi/arvo, www.jyu.fi/essi/)

14.4 Teksti, etualan kuvat ja painikkeet erottuvat taustasta helposti.

- Esimerkiksi tekstin ja taustan väreissä on riittävä tummuuskontrasti, taustakuva ei ole häiritse tekstin lukemista tai tekstin kohdalla ei ole taustakuvaa.

14.5 Tekstin kirjaintyyppit ja -koot ovat helposti luettavia ja tarvittaessa muutettavissa.

- Sivustolla ei ole käytetty kovin montaa eri kirjaintyyppiä ja kirjaimen kokoa. (vrt. portaalin typografinen malli, ks. dokumentaatio)
- Näytöllä päätteetön kirjaintyyppi (esimerkiksi Verdana, Arial) on helpommin luettavaa kuin päätteellinen kirjaintyyppi. Tulosteversiossa päätteellinen leipäteksti (esimerkiksi Times New Roman) on usein luettavampaa.
- Kirjaimen koon tulee olla riittävän suurta, jotta se on luettavaa. Tekstiä voi suurentaa ja pienentää ainakin selaimen asetusten avulla. Suunnittelussa on varauduttu alusta pitäen suurimpaan huomioon otettavaan kirjaimen kokoon. Sama kirjasintyyppi samalla kirjaimen koolla voi toistua erikokoisena eri selaimilla.

B. Verkkoaineiston sisältö

Tämän alueen kriteerien soveltamiseen lisätietoja: www.virtuaaliyliopisto.fi/arvo.

15. Sisältö on esitetty käyttäjäryhmälle soveltuvalla tavalla.

Ominaisuuksia

15.1 Verkkoaineistossa käytettävä terminologia on käyttäjille tuttua. Aineistossa voi olla erikoistermistöä, joka kuitenkin on alalla yleisesti käytettyä.

15.2 Verkkoaineisto on tuotettu verkkokirjoittamisen periaatteita noudattaen.

- Perussanoma koostuen otsikosta ja alkukappaleesta välittyä aloitussivulta.
- Teksti on silmälävissä s.o. aloitus on kiinnostava, väliotsikot kertovat juonen eli olannaisen asian sisällöstä, kappaleet ovat lyhyitä ja luettelomaiset asiat on aseteltu luettelomuotoon, linkin sisältävät sanat ovat havainnollisia.
- Teksti on kielellisesti ymmärrettävää.

15.3 Verkkoaineisto on rakenteellisesti johdonmukaista.

16. Verkkoaineiston sisältö on kattavaa.

Ominaisuuksia

16.1 Sisältö on verkkoaineiston tavoitteiden ja käyttötarpeiden kannalta kattava.

16.2 Verkossa annetaan tietoa myös muista kuin verkossa olevista, aiheeseen liittyvistä aineistoista.

- Verkkoaineisto sisältää esimerkiksi luettelon lähdekirjallisuudesta, muista lähdemateriaaleista. Aineistossa on linkkejä vastaaviin tai aineistoa täydentäviin materiaaleihin.

17. Verkkoaineisto on luotettavaa.

Ominaisuuksia

17.1 Sisältö on oikeaa ja luotettavaa.

- Verkkoaineistossa kuvataan sen ajateltu elinkaari, päivitystarpeet ja voimassaolon aika (vrt. metatietoon merkitty arvioi aineiston elinkaaresta).

17.2 Mielenpidetkstit on erotettu selvästi muusta verkkoaineistosta.

- Esimerkiksi kolumnit ja keskustelufoorumit erottuvat muusta aineistosta.

17.3 Verkkopalvelussa kerrotaan (esimerkiksi palvelukuvauksessa), mistä sisällöstä palvelun tarjoaja ei vastaa.

- Pääsääntönä on, että verkkoaineiston tarjoaja vastaa sisällöstä.

17.4 Sisällön tietolähteet ilmaistaan selkeästi.

18. Verkkoaineisto on ajantasaista.

Ominaisuuksia

18.1 Sisältö on ajantasaista.

- Esimerkiksi tekstiversioissa on sama tieto kuin varsinaisessa verkkoaineistossa ja sitä päivitetään yhtä usein.

18.2 Sivulla on niiden viimeisen päivityksen ilmaiseva ajankohta.

- Joillakin sivuilla päivityspäivämäärää voi sivun luonteen vuoksi olla turha (esimerkiksi palaute-sivu).
- Materiaali on tarkoituksenmukaisesti valikoitua.

19. Käyttäjryhmät, käyttäjien tarpeet ja käyttötilanteet on otettu huomioon verkkoaineiston rakentamisessa.

Ominaisuuksia

19.1 Verkkoaineisto vastaa käyttäjien tarpeita.

- Sisältöön ja laajuuteen liittyvät odotukset on verkkoaineistoa suunniteltaessa kartoitettu ja tarvevastaavuuteen liittyvää seurantaan tehdään suunnitelmallisesti.
- Tutkimukset tuovat esiin tosiasioita eri käyttäjäryhmien tarpeista. Myös kehittämistyössä mukana olevat voivat tuntea käyttäjäryhmät niin hyvin, ettei erillistä käyttäjätutkimusta tarvita.

19.2 Erilaiset käyttötilanteet on selvitetty ja huomioon otettavat käyttötilanteet on määritelty.

- Eri toimintoihin, opiskelutilanteisiin ja ympäristöihin liittyvät käytettävyyksvaatimukset on kuvattu.

19.3 Verkkoaineiston käytön toistuvuus ja kesto kullakin käyttäjäryhmällä on otettu huomioon.

- Jos verkkoaineistoa käytetään harvoin sen omaksuttavuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Jos taas aineistoa käytetään usein, tehokäytön vaatimus korostuu.

19.4 Personointi on toteutettu harkitusti.

- Mahdollinen verkkoaineistoon ja käyttöliittymään liittyvä personointi tehdään harkiten esimerkiksi käyttäjätutkimuksen perusteella. Personointia toteutettaessa otetaan huomioon siihen liittyvät riskit, esimerkiksi käyttäjien yhdenvertaisen tiedonsaannin vaarantuminen

C. Verkkoaineiston tuottaminen

Aineiston tuotantoprosessin laadukkuus

20. Verkkoaineiston suunnittelu on hallittua.

Ominaisuuksia

20.1 Verkkoaineiston tarjoaja on määritellyt aineiston tehtävän ja tavoitteet.

- Kiinnitetty tutkintotavoitteisiin, oppiaineen ydinainesanalyysiin.

20.2 Verkkoaineiston tuottaja on määritellyt aineiston mahdolliset käyttäjäryhmät.

- Verkkoaineistolla tai sen osilla saattaa olla useita käyttäjäryhmiä.

20.3 Verkkoaineiston kehittämispäätöksessä on otettu huomioon uuden teknologian ja palvelukanavien mahdollisuudet.

- Verkkoaineiston rakenne ei aseta esteitä lisäarvopalvelujen ja uusien kanavien (mobiililaitteet, digi-tv) käyttöönotolle.

20.4 Verkkoaineiston kehittämisen ja ylläpidon resurssit on suunniteltu.

- Verkkoaineiston tuottaja- ja/tai ylläpito-organisaation hyväksymä kehittämis-, versiointi ja ylläpidon resursointisuunnitelma.
- Verkkoaineiston ylläpidon suunnitelma kattaa myös teknisten vikatilanteiden hoidon.
- Verkkoaineiston ylläpitävän henkilöstön osaamis- ja koulutustarve on arvioitu.

20.5. Verkkoaineiston ylläpidollisiin riskeihin on varauduttu.

- Esimerkiksi teknisiin ratkaisuihin ja aineiston ylläpidon vastuihin liittyvät riskit on arvioitu ja niihin on varauduttu. Riskianalyysia on tarkennettu projektin aikana. Seuraava linkki vie suoraan SVY-hankkeissa käytössä olevaan riskimatriisiin.

http://www.virtuaaliyliopisto.fi/index.php?node=vp_hankesuunnittelu_riskit_fin

21. Verkkoaineiston toteutus on suunnitelmallista.

Ominaisuuksia

21.1 Verkkoaineisto on tuotettu SVY:n ja VirtuaalliAMKin tuotantomallien mukaisesti.

Lisätietoja näistä löytyy esimerkiksi seuraavien linkkien avulla:

[Virtuaaliyliopiston linkki >>](#)

[VirtuaaliAMKin linkki >>](#)

21.2 Verkkoaineiston tuottamiseen ja ylläpitoon liittyvät lainsäädännön asettamat velvoitteet on otettu valmistelussa huomioon.

- Verkkoaineiston tuottaja on varmistanut, että verkkoaineisto täyttää lainsäädännön asettamat vaatimukset.
- Tekijänoikeus-, kumppanuus- ja alihankintasopimukset ym. on asianmukaisesti tehty ja jakelu- ja käyttöoikeudet määritetty.

- Verkkoaineiston käyttäjähallinto on suunniteltu ja organisoitu.

21.3 Verkkoaineiston käyttöoikeudet on määritelty tarkoituksenmukaisesti.

- Verkkoaineistoa voidaan käyttää tutkintokoulutuksessa, yrityskoulutuksessa ja/tai täydennyskoulutuksessa sekä kansainvälisessä koulutuksessa. Käyttöoikeudet voidaan määritellä esimerkiksi Creative Commons-lisenssioinnin periaatteiden mukaisesti.

[Katso Creative Commons –linkkiä >>](#)

21.4 Verkkoaineiston tuottamiseen liittyvät hankinta on toteutettu julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön mukaisesti.

- Julkisten hankintojen pääperiaatteita ovat avoin ja tehokas kilpailuttaminen sekä tarjoajien tasapuolinen kohtelu.
- [Julkisia hankintoja koskeva lainsäädäntö](#)

21.5 Verkkoaineiston sisältö on arvioitu ennen julkaisua.

- Sisällöstä pyydetään kommentteja ja palautetta ennen kuin se julkaistaan.
- Tekstin sisältö, rakenne ja kieliasu on tarkistettu.

21.6 Verkkoaineisto julkaistaan suunnitelmallisesti.

- Verkkoaineiston tuottajilla on markkinointi- tai viestintäsuunnitelma.

21.7 Verkkoaineiston jatkuvuus on varmistettu.

- Tekstin ja toiminnallisuuden lisäksi myös muu sisältö kuten esimerkiksi kuvat, äänet ja videot on dokumentoitu. Verkkoaineistolle on laadittu jatkuvuussuunnitelma, jolla varmistetaan ylläpitovalmius vikatilanteissa. Tietojen varmuuskopiointi ja palauttaminen on suunniteltu ja testattu.
- Tarvittaessa on varauduttu kriisitilanteisiin. Verkkoaineiston ylläpidon luonne vaikuttaa siihen, onko kriisitilanteisiin varautuminen tarpeellista.

21.8 Verkkoaineistoa kehitetään saadun palautteen perusteella.

- Käyttäjäkyselyjä ja -tutkimuksia tehdään säännöllisesti.
- Verkkoaineiston käyttöä seurataan tilastoimalla esimerkiksi sivupyyntöjen (sivulatausten) määrä, kävijöiden lukumäärä, virhetilanteiden ja transaktioiden määrä.

21.9 Verkkoaineiston versiointi tehdään hallitusti ja käyttäjille tiedotetaan aineiston uudistamisesta.

22. Verkkoaineiston kehittämisessä on arvioitu ja hyödynnetty yhteistyöstä saatavia etuja.

Ominaisuuksia

22.1 Verkkoaineiston kehittämisessä on selvitetty yhteistyömahdollisuuksia muiden kanssa.

- Ennen oman verkkoaineiston kehittämistä on kartoitettu, mitä muita samantyyppisiä verkkoaineistoja on olemassa ja tehty suunnitelma yhteistyöstä tai aineistojen liittämistä omaan aineistoon.
- Organisaatorajat ylittävät prosessit ja rajapinnat on tunnistettu ja kuvattu. Tässä yhteydessä tarkoitetaan myös saman organisaation eri yksiköiden välisiä rajapintoja.

22.2 Verkkoaineiston kehittämisessä on arvioitu ja hyödynnetty yhteistyöstä saatavia etuja.

- Kehittämisessä on otettu huomioon aineiston taustalla olevat organisaatiot ja sitä kautta syntyvät palveluketjut.

Verkkoaineiston tietoturvallisuus

Verkkoaineistoa tuottaessa noudatetaan menetelmiä jotka on kuvattu yliopistojen tietoturvasivustolla. Tietoturvaan ja tietosuojaan kohdistuvat laatuvaatimukset varmistetaan noudattamalla asiasta annettuja säädöksiä ja ohjeita. Tietoturvallisuuteen liittyvät ohjeet löytyvät lähemmin osoitteesta: <http://www.yliopistojentt.fi>

Tietoaineistoturvallisuus sisältää tietoaineistojen käytettävyyden, eheyden ja luottamuksellisuuden takaamisen kaikissa tiedon elinkaaren vaiheissa. Tiedon elinkaaren vaiheet ovat tiedon luominen, käyttäminen, muuttaminen, tallettaminen, siirtäminen, jakelu, kopioiminen, arkistointi sekä tuhoaminen.

23. Verkkoaineiston tuotantosuunnitelmassa mainitaan ne tietoturvaan liittyvät standardit ja tavoitetasot, joita noudatetaan.

Ominaisuuksia

23.1. Verkkoaineiston tuotantosuunnitelmassa mainitaan ne tietoturvaan liittyvät standardit ja tavoitetasot, joita noudatetaan.

24. Tietojen luottamuksellisuudesta ja eheydestä on huolehdittu.

Ominaisuuksia

24.1 Verkkoaineistossa tarvittavan tiedon luottamuksellisuus on arvioitu.

24.2 Käyttäjän tunnistamista on toteutettu tarkoituksenmukaisesti.

24.3 Talletettujen tietojen oikeellisuus ja väärentämättömyys (eheys) on varmistettu.

24.4 Sivujen alkuperä on mahdollista varmistaa.

25. Tietoturvaan ja tietosuojaan kohdistuvat laatuvaatimukset varmistetaan noudattamalla asiasta annettuja säädöksiä ja ohjeita.

Ominaisuuksia

25.1 Tietoturvaan ja tietosuojaan kohdistuvat laatuvaatimukset varmistetaan noudattamalla asiasta annettuja säädöksiä ja ohjeita.

- Esimerkkeinä voidaan mainita valtionvarainministeriön antamat tietoturvalisuusohjeet, jotka löytyvät osoitteista www.vm.fi/vahti ja www.vm.fi/tietoturvallisuus. Tietosuojasta liittyvät ohjeet löytyvät lähemmin osoitteesta www.tietosuoja.fi.

D. Verkkoaineiston hyödyllisyys

26. Verkkoaineisto on käyttäjälle hyödyllinen ja käyttäjät ovat tyytyväisiä palveluun.

Ominaisuuksia

26.1 Käyttäjä hyötyy verkkoaineistosta suhteessa perinteisiin aineistoihin.

- Verkkoaineiston käyttö säästää esimerkiksi käyttäjän aikaa, vaivaa tai kustannuksia.
- Hyötyjä voidaan mitata esimerkiksi seuraavien asioiden avulla: palvelun nopeus, luotettavuus, hinta, joustavuus, kattavuus, yksityisyys ja helppous. Käyttäjiltä voidaan myös kysyä omaa arviota palvelun hyödyllisyydestä.

26.2 Verkkoaineiston käytettävyys ja saavutettavuus on hyvä.

- Tämä voidaan todentaa erilaisten asiantuntija-arvioiden, käyttäjätestausten, -kyselyjen ja -palautteiden avulla. Esimerkiksi: verkkoaineisto toteuttaa vähintään verkkosisällön saavutettavuuden A-tason (WAI). [Katso WAI-linkki>>](#)

26.3 Käyttäjät ovat tyytyväisiä verkkoaineistoon.

- Käyttäjiltä voidaan kysyä mielipidettä esimerkiksi verkkoaineiston helppokäyttöisyydestä, tietojen ajantasaisuudesta ja asiakaspalvelun laadusta. Käyttäjäkyselyitä voidaan täydentää ulkopuolisilla arvioinneilla.

26.4 Käyttäjät osallistuvat verkkoaineiston kehittämiseen.

- Verkkoaineisto on testattu todellisilla käyttäjillä.

27. Verkkoaineistoa käytetään.

Ominaisuuksia

27.1 Verkkoaineiston kohderyhmät käyttävät aineistoa.

- Verkkoaineistossa kävijämäärät kasvavat kohderyhmässä ja perinteisten aineistojen käyttö vähenee. On tärkeää, että verkkoaineisto tavoittaa myös uudet käyttäjäryhmät.1
- Verkkoaineiston leviämislle ja käytölle on olemassa tavoitesuunnitelma osana ylläpitosuunnitelmaa.

27.2 Verkkoaineiston kohderyhmät käyttävät aineistoa toistuvasti.

- Verkkoaineisto voi olla myös sen luonteinen, ettei sitä käytetä usein.

28. Verkkopalvelu on menestynyt ulkopuolisissa arvioinneissa.

Ominaisuuksia

28.1 Verkkoaineisto on menestynyt ulkopuolisen tahon tekemissä vertailuissa tai arvioinneissa.

28.2 Verkkoaineisto on menestynyt kilpailuissa.

- Aineistolle on myönnetty esimerkiksi verkko-opetuksen laatupalkinto valtakunnallisilla ITK-päivillä.

Tarkempia ja yksityiskohtaisempia verkkopalvelujen ja -aineistojen arvioinnin välineitä löytyy: <http://www.virtuaaliyliopisto.fi/arvo/>