

- Kirjoittaa kohtaan
 "Mistä" -> "Helsinki" ja
 "Minne" -> "Lahti"
- 2. Klikkaa matkatyypiksi "Menopaluu"
- 3. Valitsee meno- ja paluumatkan ajankohdan
- Valitsee
 matkustajatyypiksi
 "Opiskelija"

- 1. Yrittääkö käyttäjä saavuttaa oikeaa (kälin tarjoamaa) seurausta?
- (1,2,3,4) Kyllä. Uskottava tarina: Saadakseen matkaliput käyttäjä tahtoo syöttää lähtö- ja paluuaikaa koskevat tiedot.
- 2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?
- (1,2,3,4) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa kaiken tarvittavan "Hae matka" laatikossa, jonka valinnat etenevät loogisessa järjestyksessä.
- 3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?
- (1,2,3,4) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä lukee itsensä selittävät kohdat ja ymmärtää ne helposti. Kilpailevia vaihtoehtoja ei myöskään ole.
- 4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?
- (1,2,3,4) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa valintoja seuraavat muutokset näkymässä.



7 Junitoriean

1. Yrittääkö käyttäjä saavuttaa oikeaa (kälin tarjoamaa) seurausta?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä on syöttänyt tiedot ja haluaa päästä ostamaan niiden perusteella lipun.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

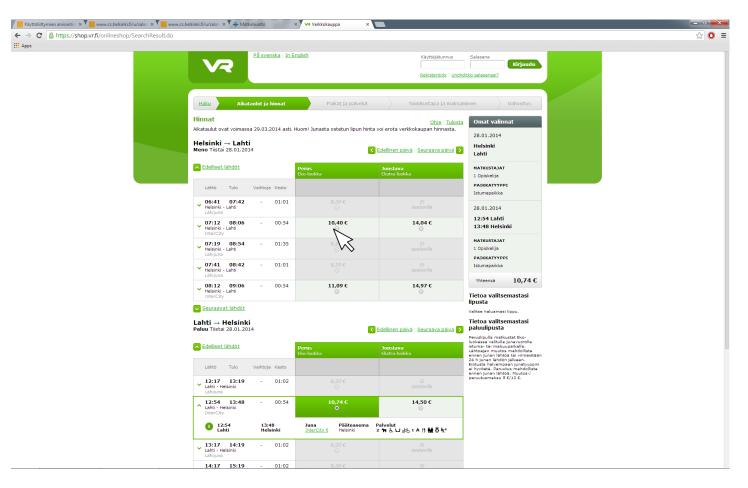
Kyllä. Uskottava tarina: Edellisiä valintoja seuraa korostettu "Hae"-nappula, joten huomaaminen on helppoa.

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

Kyllä. Uskottava tarina: Tässä vaiheessa "Hae matka"-laatikon ulkopuoliset asiat eivät enää kilpaile "Hae"-nappulan kanssa.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa kun näkymä vaihtuu seuraavaan.



Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä haluaa valita mieleisensä junan menomatkalle.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

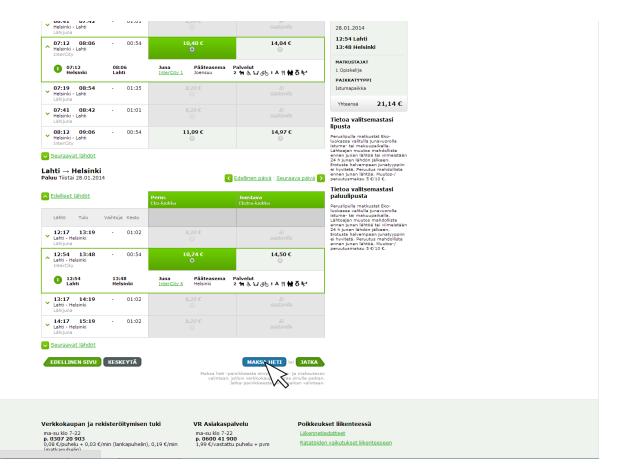
Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä näkee matkaa koskevat valinnat ja uudesta näkymästä huolimatta osaa yhdistää ne valintatoimenpiteeseen.

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

Kyllä. Uskottava tarina: Näkymässä ei ole kilpailevia toimintoja itse junamatkan valintaan liittyvien radiobuttoneiden kanssa.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa valintansa korostuvan.



Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä haluaa päästä maksamaan lippuvarauksensa.

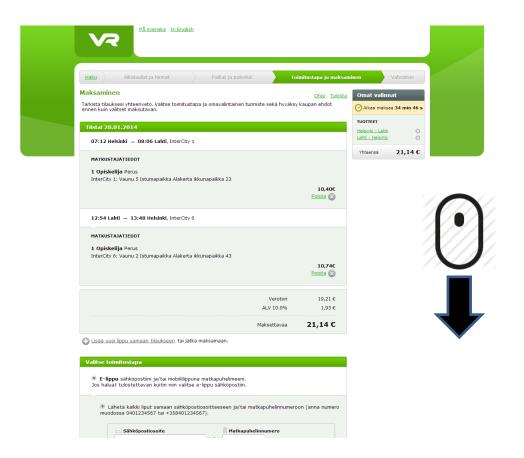
2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

https://shop.vr.fi/onlineshop/SearchResult.do#

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa korostetun painikkeen maksuvaiheeseen siirtymisestä.

- 3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?
- **Ei.** Epäonnistumistarina: Käyttäjä näkee myös "Jatka"-linkin, jossa halutessaan voi valita lisävaihtoehtoja lippuostoon, kuten tietynlaisen vaunun. 50% tapauksista järjestelmään tottumaton käyttäjä menisi tähän vaiheeseen haluamattaan koska ohjeteksti on riittämättömän pienellä.
- 4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa näkymän vaihtumisen.



Kyllä. Uskottava tarina: Kaikki sisältö ei näy, mutta selvästi sitä on lisää ja jossain alhaalla on oltava nappi seuraavaan vaiheeseen.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

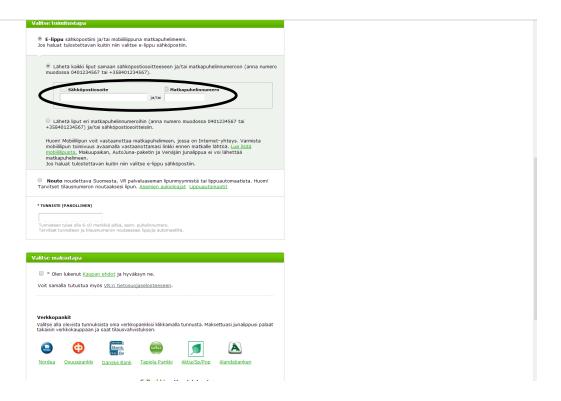
Kyllä. Uskottava tarina: Oikealla käyttäjä näkee vierityspalkin.

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä on kokenut web-surffaaja.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

Kyllä. Uskottava tarina: Näkymä vierii alaspäin.



Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä toivoo saavansa liput jossakin muodossa jonnekin.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

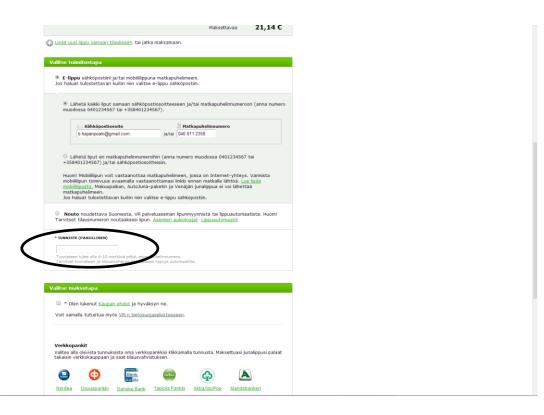
Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä lukee sivunäkymää alhaalta ylös ja huomaa toimitustapa-laatikon melko helposti.

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä kirjoittaa esim. email-osoitteensa ja puhelinnumeron tekstikenttiin. Kilpailevia toimenpiteitä on vain silloin mikäli käyttäjä haluaa lipuille esimerkiksi noudon.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

Kyllä. Uskottava tarina: valinnat näkyvät näkymässä.



Kyllä. Uskottava tarina: Erikseen valittava tunniste ei ole tottumattomalle käyttäjälle odotettavissa oleva asia tilauksen saattamiseksi loppuun, mutta korostettu "Pakollinen"-teksti kertoo käyttäjälle sen antamisen olevan pakollinen toimenpide.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

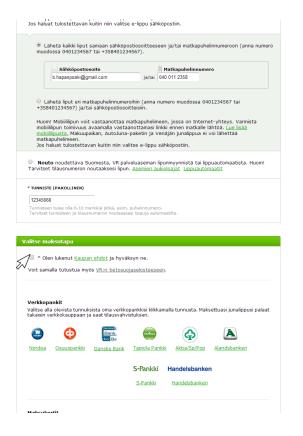
Kyllä. Uskottava tarina: Tunniste-kenttä on hieman liian helposti ohitettavissa, mutta kuitenkin huomattavissa.

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä lukee ohjetekstin ja liittää sen yksiselitteisesti tunnistekenttään ja sen tarkoitukseen.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä jälleen huomaa näppäilemänsä merkkien ilmestyvän kenttään.



Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä on tietojenkäsittelytieteen jatko-opiskelija, joten ehtojen hyväksyminen ei ole uusi asia. Asia on lisäksi selkeästi esillä.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

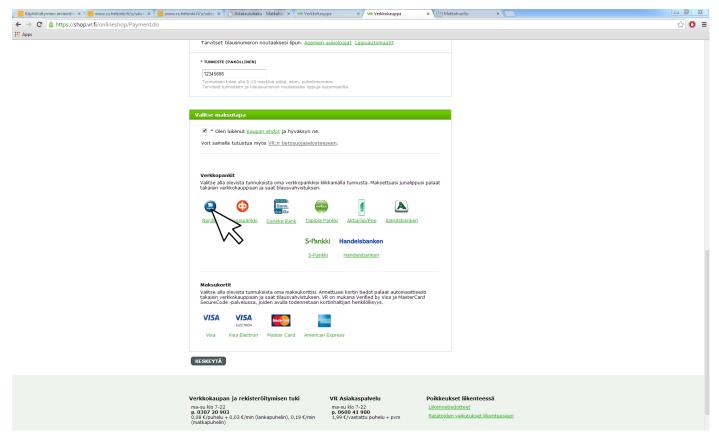
Kyllä. Uskottava tarina: Ehtojen hyväksymisen merkitsevä checkbox on helposti näkyvillä ennen pankin valintaa.

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

Kyllä. Uskottava tarina: Checkbox yhdistyy yksiselitteisesti ehtojen hyväksymiseen.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa kun rasti ilmestyy ruutuun.



Kyllä. Uskottava tarina: Saadakseen liput käyttäjän tulee maksaa ne, ja maksutavaksi valitaan esimerkiksi jokin verkkopankki.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa, että logot erottuvat selvästi muusta näkymästä

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

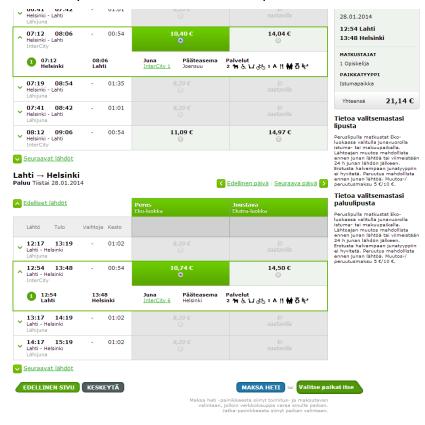
Kyllä. Uskottava tarina:

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

Kyllä. Uskottava tarina: Sivu siirtyy pankin sivulle maksusuorituksen hoitoon.

Parannusehdotus epäonnistumistarinaan:

"Maksa heti" ja "Jatka" –painikkeiden alapuolella oleva teksti voisi olla korostetumpi tai "Jatka"-nappula nimeltänsä esimerkiksi "Valitse paikat". Näin käyttäjälle ei synny tilannetta, jossa jatkaa vain ohjeen orjana paikan valintaan, vaikka istumapaikka olisi käyttäjälle samantekevää. Toisaalta taas toimenpide tilanteeseen, jolloin paikat haluaa itse valita, on nyt paljon selvemmin merkitty. Alla esimerkki muutetusta painikkeesta.



Verkkokaupan ja rekisteröitymisen tuki

p. 0307 20 903 0,08 €/puhelu + 0,03 €/min (lankapuhelin), 0,19 €/min (matkapuhalin) VR Asiakaspalvelu ma-su klo 7-22 p. 0600 41 900 1,99 €/vastattu puhelu + pvm Poikkeukset liikenteessä Liikennetiedotteet

Ratatöiden vaikutukset liikenteeseen

https://shop.vr.fi/onlineshop/SearchResult.do#