

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

1. Yrittääkö käyttäjä saavuttaa oikeaa (kälän tarjoamaa) seurausta?
(1,2,3,4) Kyllä. Uskottava tarina: Saadaksesen 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.



Ajankohtaista

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.

Käyttäjien arvostelut x www.cs.helsinki.fi/u/sala x www.cs.helsinki.fi/u/sala x Matkahuolto x VR Verkko kauppa x

https://shop.vr.fi/onlineShop/SearchResult.do

Pääsykäyttöön In English Käyttäjätunnus Salasana Kirjaudu Rekisteröidy Unohditko salasanasi?

Haku Aikataulut ja hinnat Paikat ja palvelut Toimitustapa ja maksaminen Vahvistus

Hinnat

Aikataulut ovat voimassa 29.03.2014 asti. Huom! Junasta ostetun lipun hinta voi erota verkkokaupan hinnasta.

Helsinki → Lahti
Meno Tiistai 28.01.2014

Edellinen päivä Seuraava päivä

Edelliset lähdöt

Lahti	Tulo	Vaihtoje	Kesto	Perus Eko-luokka	Joustava Ekstra-luokka
06:41 Helsinki - Lahti Lähijuna	07:42	-	01:01	8,20 €	Ei saatavilla
07:12 Helsinki - Lahti InterCity	08:06	-	00:54	10,40 €	14,04 €
07:19 Helsinki - Lahti Lähijuna	08:54	-	01:35	8,20 €	Ei saatavilla
07:41 Helsinki - Lahti Lähijuna	08:42	-	01:01	8,20 €	Ei saatavilla
08:12 Helsinki - Lahti InterCity	09:06	-	00:54	11,09 €	14,97 €

Seuraavat lähdöt

Lahti → Helsinki
Paluu Tiistai 28.01.2014

Edellinen päivä Seuraava päivä

Edelliset lähdöt

Lahti	Tulo	Vaihtoje	Kesto	Perus Eko-luokka	Joustava Ekstra-luokka
12:17 Lahti - Helsinki Lähijuna	13:19	-	01:02	8,20 €	Ei saatavilla
12:54 Lahti - Helsinki InterCity	13:48	-	00:54	10,74 €	14,50 €
13:17 Lahti - Helsinki Lähijuna	14:19	-	01:02	8,20 €	Ei saatavilla
14:17 Lahti - Helsinki Lähijuna	15:19	-	01:02	8,20 €	Ei saatavilla

Yhteensä 10,74 €

Tietoa valitsemastasi lipusta

Valitse haluamasi lippu.

Tietoa valitsemastasi paluulipusta

Peruutusmaksu 5 €/10 €.

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

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

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjällä 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 radiobuttonien kanssa.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjällä huomaa valintansa korostuvan.

Tietoa valitsemastasi lipusta

Peruslipulla matkustat Eko-luokassa valtulla junavuorolla istuma- tai makuupaikalla. Erihoidon muutokset mahdollista ennen junan lähtöä tai viimeistään 24 h junan lähdön jälkeen. Erotusta halvempaan junatyypin eli eröhoidon lähtöä viimeistään 24 h junan lähtöä. Muutos-/perutusmaksu 5 €/10 €.

Tietoa valitsemastasi paluulipusta

Peruslipulla matkustat Eko-luokassa valtulla junavuorolla istuma- tai makuupaikalla. Lähtöajan muutokset mahdollista ennen junan lähtöä tai viimeistään 24 h junan lähdön jälkeen. Erotusta halvempaan junatyypin eli hyvitetä. Perutus mahdollista ennen junan lähtöä. Muutos-/perutusmaksu 5 €/10 €.

Poikkeukset liikenteessä
Liikennetiedotteet
Ratatoiden vaikutukset liikenteeseen

- Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa näkymän vaihtumisen.

VR [På svenska](#) [In English](#)

Haku Aikataulut ja hinnat Paikat ja palvelut **Toimitustapa ja maksaminen** Vahvistus

Maksaminen [Ohje](#) [Tulosta](#) **Omat valinnat**

Tarkista tilauksesi yhteenveto. Valitse toimitustapa ja omavalintainen tunnistee sekä hyväksy kaupan ehdot ennen kuin valitset maksutavan.

Tiistai 28.01.2014

07:12 Helsinki → 08:06 Lahti, InterCity 1

MATKUSTAJATIEDOT

1 Opiskelija Perus
InterCity 1: Vaunu 5 Istunapaikka Alakerta ikkunapaikka 23

10,40€
[Poista](#)

12:54 Lahti → 13:48 Helsinki, InterCity 6

MATKUSTAJATIEDOT

1 Opiskelija Perus
InterCity 6: Vaunu 2 Istunapaikka Alakerta ikkunapaikka 43

10,74€
[Poista](#)

Veroton	19,21 €
ALV 10.0%	1,93 €
Maksettavaa	21,14 €

[Lisää uusi lippu samaan tilaukseen](#) tai jatka maksamaan.

Valitse toimitustapa

- ☒ **E-lippu** sähköpostiini ja/tai mobiililippuna matkapuhelimeeni.
Jos haluat tulostettavan kuitin niin valitse e-lippu sähköpostiin.
- ☐ Lähetä kaikki liput samaan sähköpostiosoitteeseen ja/tai matkapuhelinnumeroon (anna numero muodossa 0401234567 tai +358401234567).

Sähköpostiosoite Matkapuhelinnumero



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

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.

Valitse toimitustapa

☒ **E-lippu** sähköpostiini ja/tai mobiililippuna matkapuhelimeeni.
 Jos haluat tulostettavan kuitin niin valitse e-lippu sähköpostiin.

☐ Lähetä kaikki liput samaan sähköpostiosoitteeseen ja/tai matkapuhelinnumeroon (anna numero muodossa 0401234567 tai +358401234567).

Sähköpostiosoite
 Matkapuhelinnumero

☐ Lähetä liput eri matkapuhelinnumeroihin (anna numero muodossa 0401234567 tai +358401234567) ja/tai sähköpostiosoitteisiin.

Huom! Mobiililipun voit vastaanottaa matkapuhelimeen, jossa on Internet-yhteys. Varmista mobiililipun toimivuus avaamalla vastaanottamasi linkki ennen matkalle lähtöä. [Lue lisää mobiililipusta](#). Makuupaikan, AutoJuna-paketin ja Venäjän junalippua ei voi lähettää matkapuhelimeen.
 Jos haluat tulostettavan kuitin niin valitse e-lippu sähköpostiin.

☐ **Nouto** noudettava Suomesta, VR palveluaseman lipunmyynnistä tai lippuautomaatista. Huom! Tarvitset tilausnumeron noutaksesi lipun. [Asemien aukioloajat](#) [Lippuautomaatit](#)

*** TUNNISTE (PAKOLLINEN)**

Tunnisteen tulee olla 6-10 merkkiä pitkä, esim. puhelinnumero.
 Tarvitset tunnisteen ja tilausnumeron noutaessasi lippuja automaattilta.

Valitse maksutapa

☒ * Olen lukenut [Kaupan ehdot](#) ja hyväksyn ne.

Voit samalla tutustua myös [VR:n tietosuojaselosteeseen](#).

Verkkopankit
 Valitse alla olevista tunnuksista oma verkkopankkisi klikkamalla tunnusta. Maksettuasi junalippusi palaat takaisin verkkokauppaan ja saat tilausvahvistuksen.

[Nordea](#)
[Osuuspankki](#)
[Danske Bank](#)
[Tapiola Pankki](#)
[Aktia/Sp/Pop](#)
[Ålandsbanken](#)

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

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.

Maksettavaa **21,14 C**

[Lisää uusi lippu samaan tilaukseen](#) tai jatka maksamaan.

Valitse toimitustapa

☒ **E-lippu** sähköpostiini ja/tai mobiililippuna matkapuhelimeeni.
Jos haluat tulostettavan kuitin niin valitse e-lippu sähköpostiin.

☐ Läheta kaikki liput samaan sähköpostiosoitteeseen ja/tai matkapuhelinnumeroon (anna numero muodossa 0401234567 tai +358401234567).

Sähköpostiosoite b.hapanpoiki@gmail.com	ja/tai	Matkapuhelinnumero 040 011 2358
--	--------	------------------------------------

☐ Läheta liput eri matkapuhelinnumeroihin (anna numero muodossa 0401234567 tai +358401234567) ja/tai sähköpostiosoitteisiin.

Huomi! Mobiilipun voi vastaanottaa matkapuhelimeen, jossa on Internet-yhteys. Varmista mobiilipun toimivuus avaamalla vastaanottamasi linkki ennen matkalle lähtöä. [Lue lisää mobiilipusta](#). Makuupaikan, AutoJuna-paketin ja Venäjän junalippua ei voi lähettää matkapuhelimeen.
Jos haluat tulostettavan kuitin niin valitse e-lippu sähköpostiin.

☐ **Nouto** noudettava Suomesta, VR palveluaseman lipunmyynnistä tai lippuautomaatista. Huomi! Tarvitset tilausnumeron noutaaksesi lipun. [Aseman aukoloajat](#) [Lippuautomaatit](#)

*** TUNNISTE (PAKOLLINEN)**







Tunnisteen tulee olla 6-10 merkkiä pitkä, tunnuspuhelinnumero.
Tunnisteen tunnusmerkit ja tilausnumeron tunnusmerkit loppu automaattilla.

Valitse maksutapa

☐ * Olen lukenut [Kaupan ehdot](#) ja hyväksyn ne.

Voit samalla tutustua myös [VR:n tietosuojaselosteeseen](#).

Verkkopankit
Valitse alla olevista tunnuksista oma verkkopankkisi klikkamalla tunnusta. Maksettuaasi junalippusi palaat takaisin verkkokauppaan ja saat tilausvahvistuksen.

 Nordea
  Osuuspankki
  Danske Bank
  Tapiola Pankki
  Aktia/Sp/Pop
  Almandebanken

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

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.

Jos haluat tulostettavan kuitin niin valitse e-lippu sähköpostiin.

☒ Lähetä kaikki liput samaan sähköpostiosoitteeseen ja/tai matkapuhelinnumeroon (anna numero muodossa 0401234567 tai +358401234567).

☒ **Sähköpostiosoite**
 ja/tai
 ☒ **Matkapuhelinnumero**

☐ Lähetä liput eri matkapuhelinnumeroihin (anna numero muodossa 0401234567 tai +358401234567) ja/tai sähköpostiosoitteisiin.

Huom! Mobiililipun voit vastaanottaa matkapuhelimeen, jossa on Internet-yhteys. Varmista mobiililipun toimivuus avaamalla vastaanottamasi linkki ennen matkalle lähtöä. [Lue lisää mobiililipusta](#), Makuupaikan, AutoJuna-paketin ja Venäjän junalippua ei voi lähettää matkapuhelimeen.

Jos haluat tulostettavan kuitin niin valitse e-lippu sähköpostiin.

☒ **Nouto** noudettava Suomesta, VR palvelusaman lipunmyynnistä tai lippuautomaatista. Huom! Tarvitset tilausnumeron noutaaksesi lipun. [Asemien aukiolokajat](#) [Lippuautomaatit](#)

* **TUNNISTE (PAKOLLINEN)**

Tunnisteen tulee olla 6-10 merkkiä pitkä, esim. puhelinnumero. Tarvitset tunnisteen ja tilausnumeron noutaessasi lippuja automaateilta.

Valitse maksutapa

☒ Olen lukenut [Kaupan ehdot](#) ja hyväksyn ne.

Voit samalla tutustua myös [VR:n tietosuojaselosteeseen](#).

Verkkopankit

Valitse alla olevista tunnuksista oma verkkopankkisi klikkamalla tunnusta. Maksettuasi junalippusi palaat takaisin verkkokauppaan ja saat tilausvahvistuksen.

 [Nordea](#)
 [Osuuspankki](#)
 [Danske Bank](#)
 [Tapiola Pankki](#)
 [Aktia/Sp/Pop](#)
 [Alandsbanken](#)

 [S-Pankki](#)
 [Handelsbanken](#)

 [S-Pankki](#)
 [Handelsbanken](#)

Maksutavat

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

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.

Käyttöliittymien arviointi x www.cs.helsinki.fi/u/sala x www.cs.helsinki.fi/u/sala x Aikatauluhaku - Matkahuolto x VR Verkkokauppa x VR Verkkokauppa x Matkahuolto

https://shop.vr.fi/onlineShop/Payment.do

Tarvitset tilausnumeron noutaaksesi lipun. [Asemien aukolooja!](#) [Lippuautomaatit](#)

*** TUNNISTE (PAKOLLINEN)**







12345666

Tunnisteen tulee olla 6-10 merkkiä pitkä, esim. puhelinnumero.
Tarvitset tunniste ja tilausnumeron noutaessasi lippuja automaateilla.

Valitse maksutapa

☒ * Olen lukenut [kaupan ehdot](#) ja hyväksyn ne.
Voit samalla tutustua myös [VR:n tietosuojaselosteeseen](#).





Verkkopankit
Valitse alla olevista tunnuksista oma verkkopankkisi klikkamalla tunnusta. Maksettuasi junalippusi palaat takaisin verkkokauppaan ja saat tilausvahvistuksen.

 [Nordea](#)  [Suopankki](#)  [Danske Bank](#)  [Tapiola Pankki](#)  [Aktia/Sp/Pop](#)  [Alandsbanken](#)

[S-Pankki](#) [Handelsbanken](#)

[S-Pankki](#) [Handelsbanken](#)

Maksukortit
Valitse alla olevista tunnuksista oma maksukorttisi. Annettuasi kortin tiedot palaat automaattisesti takaisin verkkokauppaan ja saat tilausvahvistuksen. VR on mukana Verified by Visa ja MasterCard SecureCode -palvelussa, joiden avulla todennetaan kortinhaltijan henkilöllisyys.

 [Visa](#)  [Visa Electron](#)  [Master Card](#)  [American Express](#)

KESKEYTÄ

Verkkokaupan ja rekisteröitymisen tuki
ma-su klo 7-22
p. 0307 20 903
0,08 €/puhelu + 0,03 €/min (lankapuhelin), 0,19 €/min (matkapuhelin)

VR Asiakaspalvelu
ma-su klo 7-22
p. 0600 41 900
1,99 €/vastattu puhelu + pvm

Poikkeukset liikenteessä
[Lukennetiedotteet](#)
[Ratatoiden vaikutukset liikenteeseen](#)

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

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.

"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.

<p>Verkkokaupan ja rekisteröitymisen tuki</p> <p>ma-su klo 7-22 p. 0307 20 903 0,08 €/puhelu + 0,03 €/min (lankapuhelin), 0,19 €/min (matkapuhelin).</p>	<p>VR Asiakaspalvelu</p> <p>ma-su klo 7-22 p. 0600 41 900 1,99 €/vastattu puhelu + pvm</p>	<p>Poikkeukset liikenteessä</p> <p>Liikennetiedotteet Ratatoiden vaikutukset liikenteeseen</p>
--	--	---