

Matkahuolto

Matkapalvelut »

Aikataulut, hinnat ja liput

Lähtöpaikka: (esim. Turku) Määräpaikka: (esim. Helsinki)

Lähtöpäivä: 27.1.2014

Pakettipalvelut »

Toimitusseuranta

Lähtönumero: (esim. MH123456789FI)

tai lähettäjän viite:

Pakettipalvelujen valtakunnallinen palvelunumero 0800 132 582 Ma-pe klo 8-18. Numero on ilmainen.

Aikataulut, hinnat, lippu- ja paikkavaraukset 0200 4000 Ma-pe klo 8-17. Muina aikoina palvelunumerossa aikataulutiedusteluihin vastaa Eniro Sentaali Oy. Puhelun hinta 1,99 € / min + pvm.

© 2013 Matkahuolto

1. Kirjoittaa "Lähtöpaikka"-kenttään Helsinki
2. Kirjoittaa "Määräpaikka"-kenttään "Lahti Kauppatori"
3. Vaihtaa lähtöpäiväksi "28"
4. Vaihtaa matkatavaksi "Menopaluu"

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

**Kyllä. Uskottava tarina:** Käyttäjä täyttää kälin antamat matkan tietoihin liittyvät kentät, jotta pääsee etenemään lippujen ostossa eteenpäin.

2. Huomaako käyttäjä, että oikean toimenpide on tarjolla?

(1,3,4) **Kyllä. Uskottava tarina:** Käyttäjä näkee intuitiivisesti nimetyt kentät ja radio buttonit samassa laatikkonäkymässä ja vierekkäin.

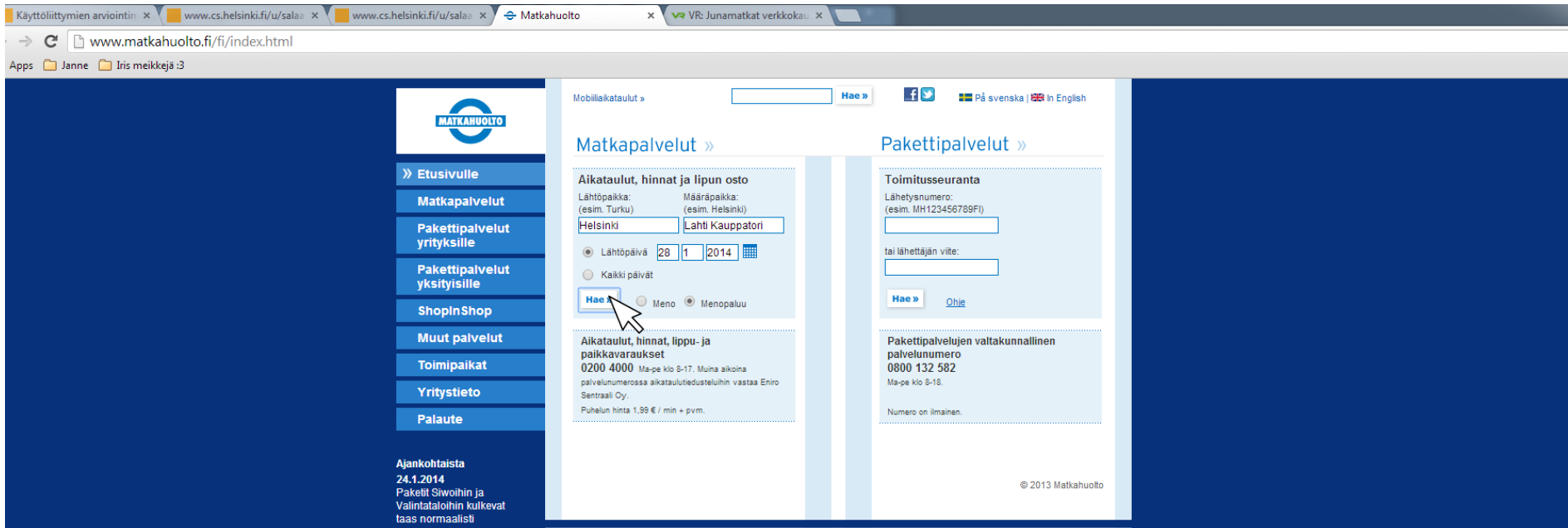
(2) **Ei. Epäonnistumistarina:** Kenttä ei anna ehdotuksia samalla kun kirjoitetaan merkkejä, käyttäjä todennäköisesti (95%) päätyy kirjoittamaan määränpääksi vain "Lahti", joka tarkoittaa eri pysäkkiä kuin "Lahti Kauppatori".

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

**Kyllä. Uskottava tarina:** tekstikentät ja valintanappulat toimivat odotetusti. Käyttäjä myös ymmärtää hyvin nimettyjen kenttien käyttötarkoituksen, kuten "Määränpää" tai "Menopaluu".

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

**Kyllä. Onnistumistarina:** valinnat ja kirjoitetut kentät seuraavat käyttäjän toimia ja kenttiin ilmestyy tekstiä sekä valintapainikkeiden pykälä vastaa valintaa.



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

**Kyllä.** Uskottava tarina: Hae-nappulalla käyttäjä toivoo saavansa vaihtoehtot niistä linja-autoista, joilla on mahdollista päästä perille annettujen parametrien puitteissa.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä on täyttänyt valittavat tiedot ja näkee helposti "Hae >>"-nappulan, jota klikkaamalla pääsee eteenpäin.

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: "Hae >>"-nappula on "Aikataulut, hinnat ja lipun osto"-laatikon sisällä eikä muita kilpailevia toimenpiteitä oikein järkeysin löydy.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Uusi näkymä pompahtaa pop-uppina, joten etenemisen huomaa.

Menovuoron aikataulu - Matkahuolto - Google Chrome

www.matkahuolto.info/lippu/fi/connectionsearch?lang=fi&departureStopAreaName=Helsinki&arrivalStopAreaName=Lahti+Kauppatori&allSc

**MATKAHUOLTO**

1 Aikatauluhaku

2 **Matka**

3 Yhteenveto & maksu

4 Matkan vahvistus

**Asiakaspalvelu**

Aikataulut, hinnat, lippu- ja palautteet  
0200 4000  
Ma-pe klo 8-17  
Mies- ja naispuolisen asiakkaan  
asikastutustietoihin vastaa  
Eero Särkämäki Oy  
Puhelin hinta 1,59 € / min + pvm.  
**Palautteet**  
matkahuolto.palautteet@matkahuolto.fi

**Etsi hotelleja**

Kohde:

Tulopäivä:  28 ▼ Tammikuu 14 ▼

Lähtöpäivä:  29 ▼ Tammikuu 14 ▼

**Etsi >>**

**Matka**

Meno Hinta Paluu Menon paikat Paluun paikat Matkustajat

**Matka**

Helsinki linja-autoasema, Kampi - Lahti Kauppatori

Hae aikataulu toiseen suuntaan

Lahtopäivä: tiistai 28.1.2014

Yhteyksiä: 38

Markkien ja lyhenteiden selitykset

Lähtö	Perillä	Laituri	Kesto	Linja/Vuoro	Ajopäivät	Tiedot	Hinnat	Aikuisen hinta	Tarjous hinta	Osta
00:45	n. 02:22	5	1h 37min	<a href="#">pika Helsinki - Kaiaani</a>	M-S		€	24,00		>>
01:30	n. 03:10	5	1h 40min	<a href="#">pika Helsinki - Rovaniemi</a>	M-S		€	24,00		>>
03:00	n. 04:40	5	1h 40min	<a href="#">pika Helsinki - Pieksämäki</a>	M-P		€	24,00		>>
04:15	n. 05:50	5	1h 35min	<a href="#">pika Helsinki - Jyväskylä</a>	M-L		€	24,00		>>
06:00	n. 07:25	5	1h 25min	<a href="#">pika Helsinki - Jyväskylä</a>	M-S		€	24,00		>>
06:30	n. 08:00	7	1h 30min	<a href="#">pika Helsinki - Oulu</a>	M-S		€	24,00		>>
07:00	n. 08:35	7	1h 35min	<a href="#">pika Helsinki - Jyväskylä</a>	M-S		€	24,00		>>
07:30	n. 08:53	7	1h 23min	<a href="#">pika Helsinki - Heinola</a>	M-P+		€	24,00		>>
08:00	n. 09:25	7	1h 25min	<a href="#">pika Helsinki - Jyväskylä</a>	M-S		€	24,00		>>
08:30	n. 10:00	7	1h 30min	<a href="#">pika Helsinki - Joensuu</a>	M-S		€	24,00		>>
09:00	n. 10:23	7	1h 23min	<a href="#">pika Helsinki - Hartola</a>	M-S		€	24,00		>>
10:00	n. 11:30	7	1h 30min	<a href="#">pika Helsinki - Oulu</a>	M-S		€	24,00		>>
10:30	n. 11:55	7	1h 25min	<a href="#">pika Helsinki - Jyväskylä</a>	M-S		€	24,00		>>
11:00	n. 12:25	7	1h 25min	<a href="#">pika Helsinki - Jyväskylä</a>	M-S+		€	24,00		>>

Matkahuolto siirtyy  
pääosan matkalippuun  
**11.12.2013**  
Lähetä joululahjat  
viimeistään 19.12. -  
Matkahuollosta  
lähettämiseen monta  
edullista vaihtoehtoa  
**11.12.2013**  
Osta joulun bussiliput ja  
tarkista aikataulut ajoissa  
Matkahuollosta  
[Lisää uutisia >](#)

Facebook Twitter Svenska English

skettipalvelut >>

Yhteystiedot

Yhteystiedot  
Puhelin: 0200 4000  
Faksi: 0200 132 582  
Sähköposti: info@matkahuolto.fi

Lähetetty viite:

Kaikki Ohje

skettipalvelujen valtakunnallinen

puhelinnumero

0200 132 582

puhelinnumero

puhelinnumero

© 2013 Matkahuolto

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

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä siirtyy valittuaan oikean ajan matkanvalinnasta eteenpäin matkan muihin tietoihin.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

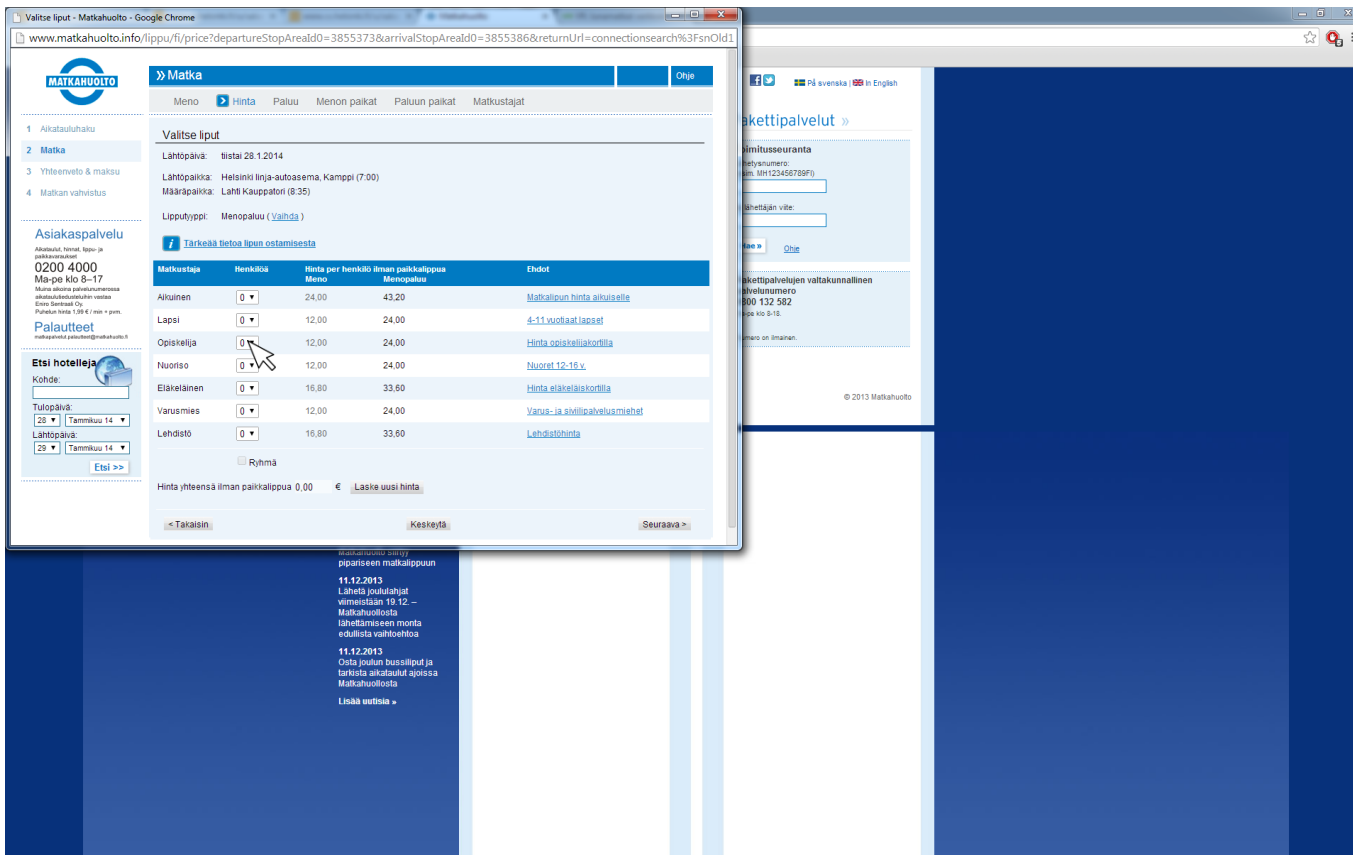
**Kyllä.** Uskottava tarina: Näkymässä on paljon muitakin painikkeita ja linkkejä, mutta lopulta käyttäjälle jää loogisimmaksi etenemispainikkeeksi "Osta"-sarakkeen ">>"-ikoni.

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä painaa ">>" edetäkseen eteenpäin.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Näkymä vaihtuu seuraavaan.



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

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä, tässä tapauksessa opiskelija, löytää oman lippukategoriansa, josta voi valita oman lippunsa.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Pudotusvalikot on selkeästi merkitty ja nolat viittaavat siihen, että jostakin kategoriasta on valittava lippu.

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

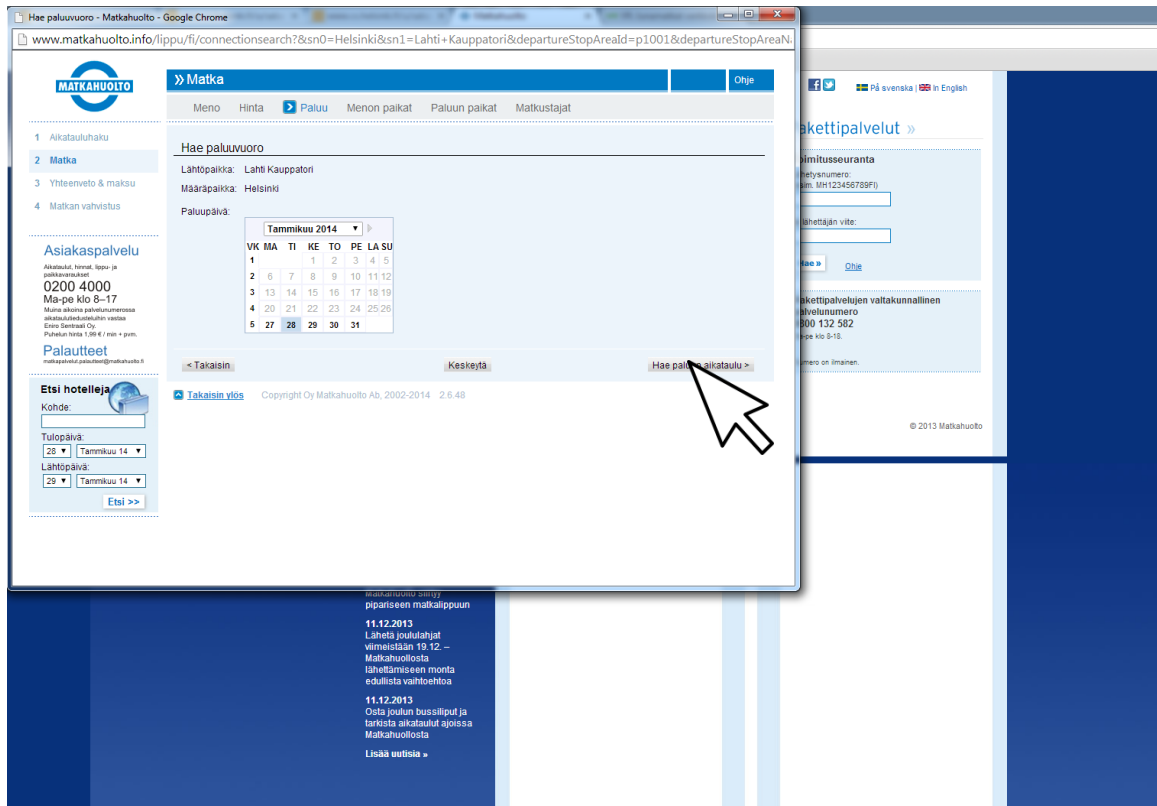
**Kyllä.** Uskottava tarina: Pudotusvalikon voi olettaa toimivan tavalliseen tapaan.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: valitusta lippukategoriasta aukeaa valikko.

[illegible]

1. Yrittääkö käyttäjä saavuttaa oikeaa (kälín tarjoamaa) seurausta?
  - (1.) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä, tässä tapauksessa opiskelija, löytää oman lippukategoriansa ja valitsee itselleen yhden lipun.
  - (2.) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä siirtyy seuraavaan näkymään nähdäkseen matkaan liittyviä muita valintoja.
2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?
  - (1.) Kyllä. Uskottava tarina: Numerointi on selkeää ja yksin matkustaessa valitaan numero 1.
  - (2.) Kyllä. Uskottava tarina: Vaikka muitakin painikkeita sivulta löytyy, on ”Seuraava >” selkeästi se, jota käyttäjä haluaa seuraavaksi painaa jatkaakseen asiointiaan.
3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?
  - (1.) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä tahtoo lipun vain itselleen, eli numero 1 tarkoittaa yhtä lippua.
  - (2.) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä tahtoo seuraavaan näkymään, ja sen ”Seuraava >” –painike tekee.
4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?
  - (1.) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä näkee, että ykkönen valikoitui.
  - (2.) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa näkymän vaihtuneen.



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

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa kalenterissa olevan valittuna menomatkan päivän, toteaa sen oikeaksi myös paluuvuorolle ja siirtyy eteenpäin nähdäkseen lisää matkaan liittyviä valintoja.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Näkymä on jo käynyt tutuksi edellisistä kohdista ja käyttäjä huomaakin entistä helpommin eteenpäin vievän painikkeen, jossa nyt lukee "Hae paluun aikataulu".

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Painike jo itsessään kertoo, mitä tulee tapahtumaan, josta käyttäjän on helppo päätellä tulema.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Näkymä vaihtuu paluuvuoron aikatauluihin.



The screenshot shows the Matkahuolto website interface. On the left, there's a sidebar with a search form titled 'Etsi hotelleja' and a 'Matkahuolto' logo. The main content area displays a bus schedule table with columns for departure time, arrival time, route, vehicle, and price. A mouse cursor points to the '>>' button in the last column of the table. The sidebar also contains a 'Päättöpalvelut' section with a 'Päättönumero' field and a 'Päättö' button.

n.	06:46	08:25	Vapaudenkatu 11	1h 39min	pika Lahti - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	07:16	09:10	Vapaudenkatu 11	1h 54min	pika Lahti - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	08:01	11:10	Vapaudenkatu 11	3h 9min	yatio 845 Lahti-Pori - Helsinki	M-P	i		>>
n.	08:01	09:30	Vapaudenkatu 11	1h 29min	pika Hartola - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	08:31	10:05	Vapaudenkatu 11	1h 34min	pika Jyväskylä - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	08:53	10:35	Aleksi 14	1h 42min	pika Jyväskylä - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	09:01	10:35	Vapaudenkatu 11	1h 34min	pika Jyväskylä - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	09:31	11:05	Vapaudenkatu 11	1h 34min	pika Mikkel - Helsinki	M-L	i	24,00	>>
n.	09:53	11:50	Aleksi 14	1h 57min	yatio Kotka - Tampere	M-S	i	27,30	>>
Vaihto: Lahti, linja-autoasema (9:55-10:15) pika Sysmä - Helsinki M-S									
n.	10:16	11:50	Vapaudenkatu 11	1h 34min	pika Sysmä - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	10:46	12:20	Vapaudenkatu 11	1h 34min	pika Jyväskylä - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	11:16	12:50	Vapaudenkatu 11	1h 34min	pika Savonlinna - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	12:16	14:00	Vapaudenkatu 11	1h 44min	pika Kuopio - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	12:46	14:20	Vapaudenkatu 11	1h 34min	pika Jyväskylä - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	13:04	14:50	Aleksi 14	1h 46min	yatio Sysmä - Lahti	M-P	i		>>
Vaihto: Lahti, linja-autoasema (13:05-13:15) pika Lahti - Helsinki M-P									
n.	13:16	14:50	Vapaudenkatu 11	1h 34min	pika Lahti - Helsinki	M-P	i	24,00	>>
n.	13:46	15:20	Vapaudenkatu 11	1h 34min	pika Jyväskylä - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	14:16	15:50	Vapaudenkatu 11	1h 34min	pika Joensuu - Helsinki	M-P+	i	24,00	>>
n.	14:46	16:25	Vapaudenkatu 11	1h 39min	pika Oulu - Helsinki	M-S	i	24,00	>>
n.	15:16	16:50	Vapaudenkatu 11	1h 34min	pika Kuopio - Helsinki	M-S	i	24,00	>>

Matkahuolto siirtyy pipariseen matkalippuun  
11.12.2013  
Lähetä joululahjat viimeistään 19.12. - Matkahuolto lähettämiseen monta edullista vaihtoehtoa  
11.12.2013  
Osta joulun bussiliput ja tarkista aikataulut ajoissa Matkahuolto  
Lisää uutisia »

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

**Kyllä.** Uskottava tarina: Toimenpide on jo aiempaa tuttu, joten käyttäjä siirtyy valittuaan oikean ajan matkanvalinnasta eteenpäin matkan muihin tietoihin.

2. Huomaako käyttäjä, ett oikean toimenpide on tarjolla?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Näkymässä on paljon muitakin painikkeita ja linkkejä, mutta lopulta käyttäjälle jää loogisimmaksi etenemispainikkeeksi "Osta"-sarakkeen ">>"-ikoni.

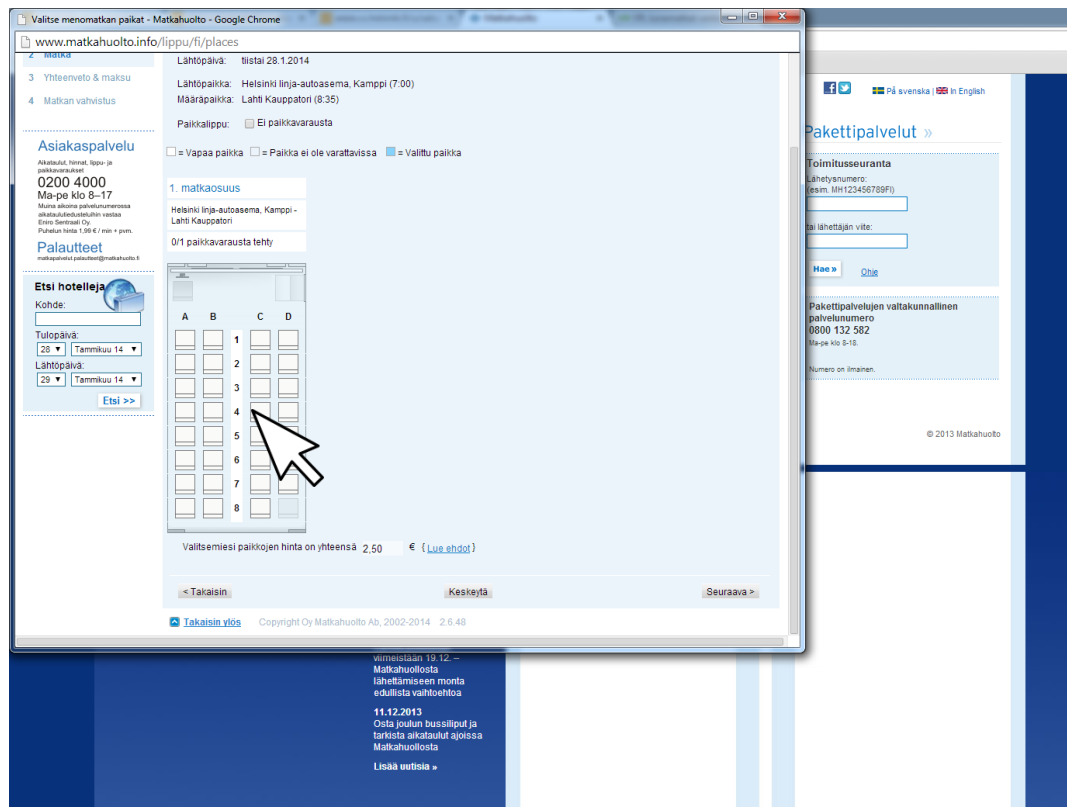
3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä painaa ">>" edetäkseen eteenpäin.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

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





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

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä klikkaa paikkakuvaa valitakseen paikan linja-autossa.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

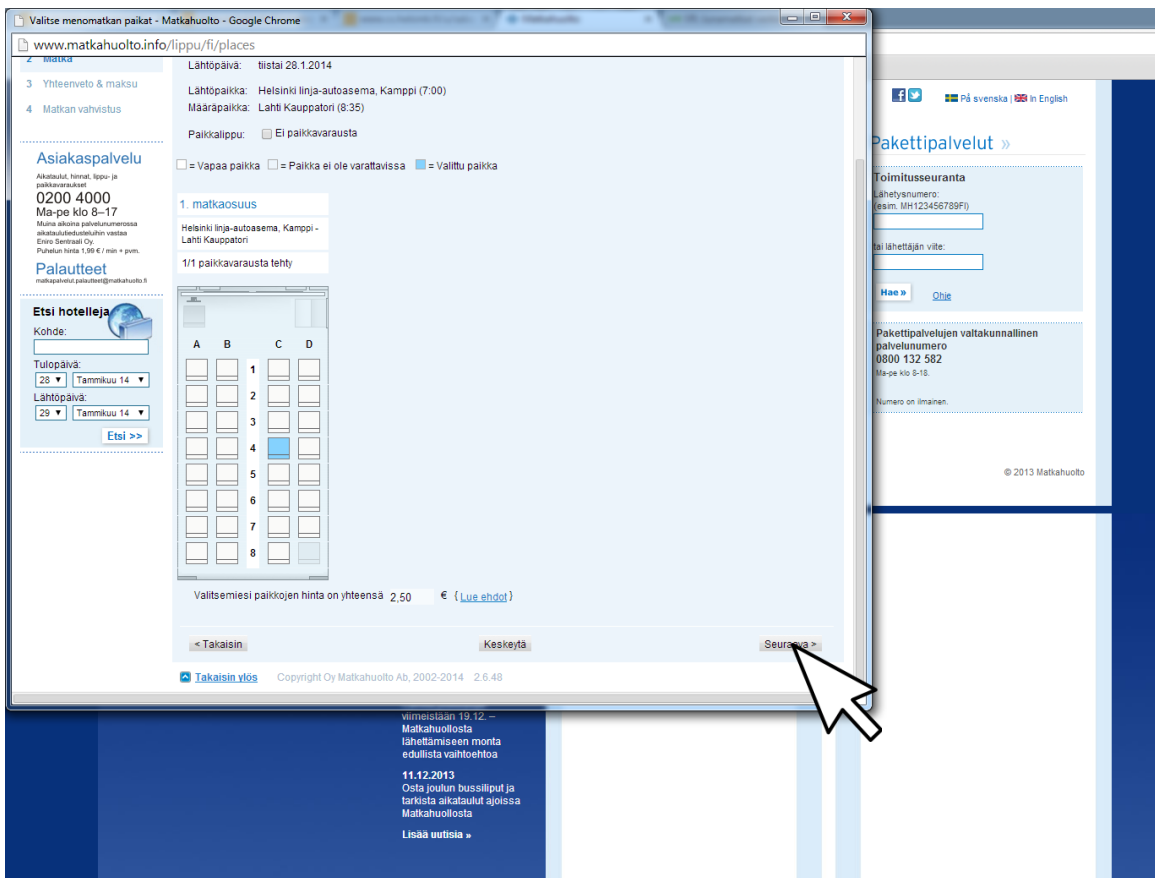
**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjää kehoitetaan valitsemaan paikat, ja vaikkei suoraa klikkauskehotetta annetakaan, on paikkojen klikkailtavuus helppo päätellä.

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Paikan klikkaaminen valitsee klikatun paikan käyttäjän paikaksi.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa paikkakuvasta, kuinka valittu paikka vaihtaa väriä.



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

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä siirtyy seuraavaan vaiheeseen lippuostossa.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjällä ei ole paikanvalinnan jälkeen muita järkeviä vaihtoehtoja kuin "Seuraava >".

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Ikoni on helppo tunnistaa kun käyttäjä haluaa siirtyä seuraavaan vaiheeseen lippuostossa.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

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

Valitse paluumatkan paikat - Matkahuolto - Google Chrome

www.matkahuolto.info/lippu/fi/places

**Matka**

3 Yhteenveto & maksu  
4 Matkan vahvistus

**Asiakaspalvelu**  
Aikataulut, hinnat, liput ja paikkavaraukset  
0200 4000  
Ma-pe klo 8-17  
Muina aikoina palvelunumerossa  
ajatusautokäyttöön varten  
Eniro Sentrail Oy  
Puhelin hinta 1,00 € / min + pvm.  
**Palautteet**  
matkahuolto.palautteet@matkahuolto.fi

**Etsi hotelleja**  
Kohde:  
Tulopäivä:  
28 Tammi 14  
Lähtöpäivä:  
29 Tammi 14  
Etsi >>

Paluupäivä: tiistai 28.1.2014  
Lähtöpaikka: Lahti Kauppatori (12:46)  
Määräpaikka: Helsinki linja-autoasema, Kampi (14:20)  
Paikkalippu: ☐ Ei paikkavarausta  
☐ = Vapaa paikka ☐ = Paikka ei ole varattavissa ☒ = Valittu paikka

1. matkaosuus  
Lahti Kauppatori -  
Helsinki linja-autoasema, Kampi  
0/1 paikkavarausta tehty

A	B	C	D
		1	
		2	
		3	
		4	
		5	
		6	
		7	
		8	

Valittesimesi paikkojen hinta on yhteensä 2,50 € (Lue ehdot)

< Takaisin Keskeytä Seuraava >

Takaisin ylös Copyright Oy Matkahuolto Ab, 2002-2014 2.5.48

**Pakettipalvelut**  
Toimitusseuranta  
Lähtönumero:  
(esim. MH123456789FI)  
Lähtöpaikan lähettäjän viite:  
Hae Ohje  
Pakettipalvelujen valtakunnallinen palvelunumero  
0800 132 582  
Ma-pe klo 8-18.  
Numero on ilmainen.  
© 2013 Matkahuolto

viimeistään 19.12. -  
Matkahuollosta  
lähettämiseen monta  
edullista vaihtoehtoa  
11.12.2013  
Osta joulun bussiliput ja  
tarkista aikataulut ajoissa  
Matkahuollosta  
Lisää uutisia »

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

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä klikkaa paikkakuvaa valitakseen paikan linja-autossa paluumatkalle.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjää kehoitetaan valitsemaan paikat, ja vaikei suoraa klikkauskehotetta annetakaan, on paikkojen klikkailtavuus helppo päätellä.

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Paikan klikkaaminen valitsee klikatun paikan käyttäjän paikaksi.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa paikkakuvasta, kuinka valittu paikka vaihtaa väriä.

Valitse paluumatkan paikat - Matkahuolto - Google Chrome

www.matkahuolto.info/lippu/fi/places

**matka**

3 Yhteenveto & maksu

4 Matkan vahvistus

**Asiakaspalvelu**

Aikataulut, hinnat, lippu- ja paikkavaraukset  
0200 4000  
Ma-pe klo 8-17  
Muina aikoina palvelunumerossa  
ajatusautokeskusteluihin vastaa  
Eniro Sentraali Oy  
Puhelin hinta 1,00 € / min + pvm.  
**Palautteet**  
matkahuolto.palautteet@matkahuolto.fi

**Etsi hotelleja**

Kohde:

Tulopäivä:  
28 ▼ Tammi 14 ▼

Lähtöpäivä:  
29 ▼ Tammi 14 ▼

Etsi >>

Paluupäivä: tiistai 28.1.2014

Lähtöpaikka: Lahti Kauppatori (12:46)

Määräpaikka: Helsinki linja-autoasema, Kamppi (14:20)

Paikkalippu: ☐ Ei paikkavarausta

☐ = Vapaa paikka ☐ = Paikka ei ole varattavissa ☒ = Valittu paikka

1. matkaosuus

Lahti Kauppatori -  
Helsinki linja-autoasema, Kamppi

1/1 paikkavarausta tehty

A	B	C	D
		1	
		2	
		3	
		4	
		5	
		6	
		7	
		8	

Valittesimesi paikkojen hinta on yhteensä 2,50 € (Lue ehdot)

< Takaisin

Keskitytä

Seuraava >

Takaisin ylös Copyright Oy Matkahuolto Ab, 2002-2014 2.5.48

**Pakettipalvelut >>**

Toimitusseuranta

Lähtönumero:  
(esim. MH123456789FI)

Ilä lähettäjän viite:

Hae > Ohje

Pakettipalvelujen valtakunnallinen palvelunumero  
0800 132 582  
Ma-pe klo 8-18.  
Numero on ilmainen.

© 2013 Matkahuolto

viimeistään 19.12. -  
Matkahuollosta  
lähettämiseen monta  
edullista vaihtoehtoa

11.12.2013  
Osta joulun bussiliput ja  
tarkista aikataulut ajoissa  
Matkahuollosta

Lisää uutisia >

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

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjä siirtyy seuraavaan vaiheeseen lippuostossa.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Käyttäjällä ei ole paikanvalinnan jälkeen muita järkeviä vaihtoehtoja kuin "Seuraava >".

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

**Kyllä.** Uskottava tarina: Ikoni on helppo tunnistaa kun käyttäjä haluaa siirtyä seuraavaan vaiheeseen lippuostossa.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

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

Matkustajat - Matkahuolto - Google Chrome  
https://www.matkahuolto.info/lippu/fi/passenger

**MATKAHUOLTO**

**» Matka** Ohje

Meno Hinta Paluu Menon paikat Paluun paikat **» Matkustajat**

Matkustajat

Syötä vähintään yhden matkustajan etu- ja sukunimi.  
Vähintään yhden matkustajan on todistettava auton nousun yhteydessä henkilöllisyytensä ja mahdolliset alennuskortit on esitettävä autohenkilökunnalle.

Matkustaja 1 (Opiskelija)

Etunimi:

Sukunimi:

< Takaisin Keskeytä Seuraava >

Takaisin ylös Copyright Oy Matkahuolto Ab, 2002-2014 2.5.48

**Asiakaspalvelu**  
Aikataulut, hinnat, lippu- ja paluuvuorot  
0200 4000  
Ma-pe klo 8-17  
Muina aikoina palvelunumeroissa  
ajattautuusestakuten vastaa  
Eniro Sentaali Oy.  
Puhelun hinta 1,99 € / min + pvm.  
**Palautteet**  
matkahuolto@matkahuolto.fi

**Etsi hotelleja**  
Kohde:   
Tulopäivä: 28 ▼ Tammi 14 ▼  
Lähtöpäivä: 29 ▼ Tammi 14 ▼  
Etsi >>

**Pakettipalvelut »**

**Toimitusseuranta**  
Lähetysnumero:  
(esim. MH123456789FI)  
  
tai lähettäjän viite:  
  
Hae » Ohje

Pakettipalvelujen valtakunnallinen  
palvelunumero  
0800 132 582  
Ma-pe klo 8-18.  
Numero on ilmainen.

© 2013 Matkahuolto

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

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä kirjoittaa merkittyyhin kenttiin etu- ja sukunimensä, jotta henkilöllisyys voitaisiin myöhemmin todistaa kuuluvaksi lipulle.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

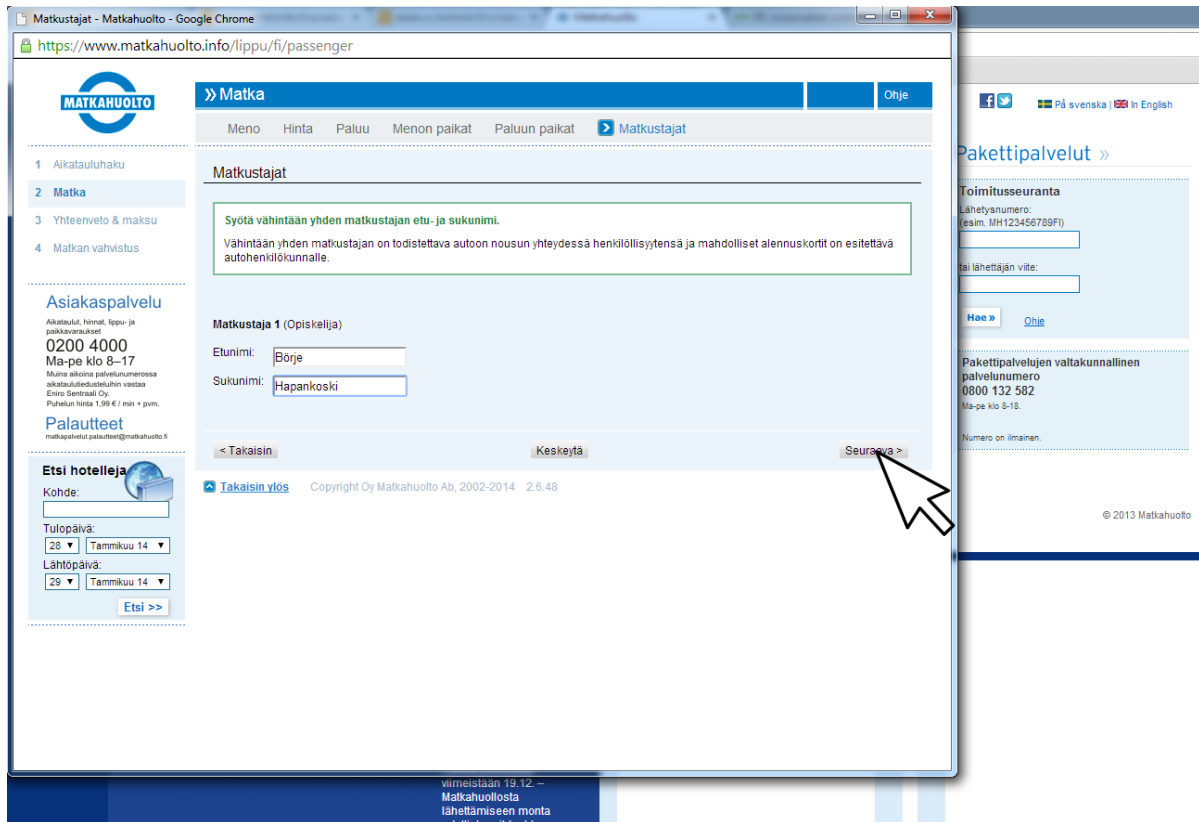
Kyllä. Uskottava tarina: Näkymässä käyttäjä näkee kaksi tekstikenttää, joihin voi syöttää tietoa kuten pyydetty ylempänä tekstilaatikossa. Kenttien vasemmalle puolella ohje kumpi nimi kumpaan kenttään.

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä odottaa näppäilemänsä tekstin ilmestyvän tyhjiin kenttiin.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

Kyllä. Uskottava tarina: Näppäilty teksti näkyy tekstikentissä.



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

Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä siirtyy seuraavaan vaiheeseen lippuostossa.

2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

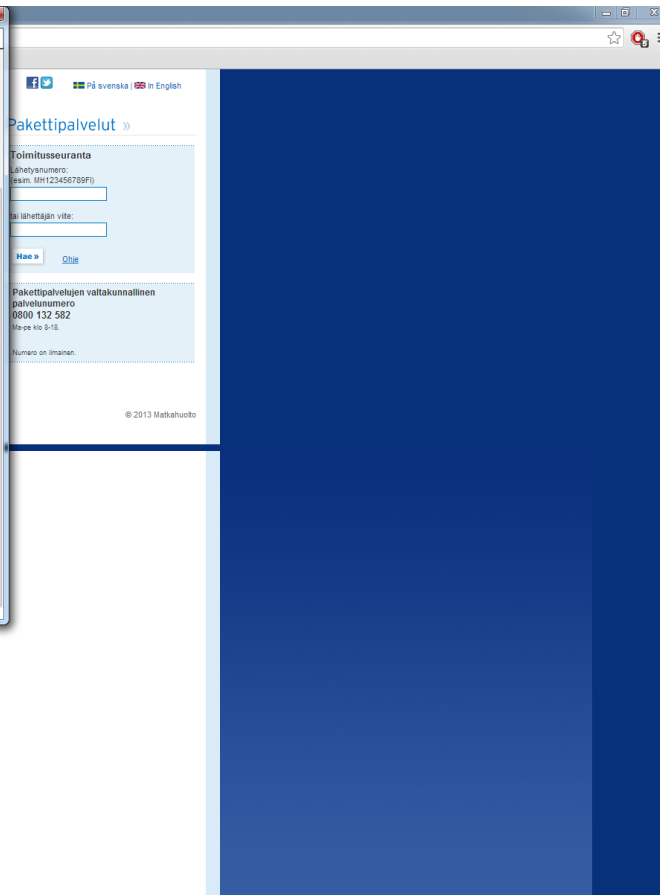
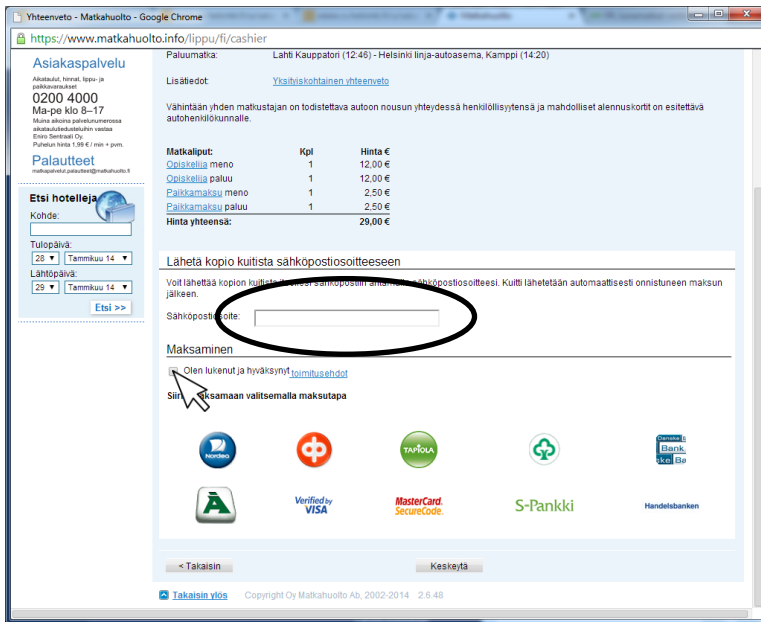
Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjällä ei ole paikanvalinnan jälkeen muita järkeviä vaihtoehtoja kuin "Seuraava >".

3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

Kyllä. Uskottava tarina: Ikoni on helppo tunnistaa kun käyttäjä haluaa siirtyä seuraavaan vaiheeseen lippuostossa.

4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

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



1. Käyttäjä kirjoittaa sähköpostinsa tekstikenttään.
2. Käyttäjä klikkaa rastiruudun sääntöjen lukemisesta
3. Käyttäjä klikkaa haluamansa pankin kuvaketta

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

- (1.) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä tahtoo kopion kuitista ja kirjoittaa sähköpostiosoitteensa kenttään saadakseen sen myöhempää käyttöä varten sähköpostiinsa.
- (2.) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä elää 2000-luvulla ja tietää, ettei asia tule etenemään ellei hyväksy toimitusehtoja.
- (3.) Kyllä. Uskottava tarina: Maksuun siirtymiskehotuksen jälkeen käyttäjä näkee eri pankkien logoja, ja klikkaa niistä haluamaansa päästäkseen maksamaan matkalipun.

#### 2. Huomaako käyttäjä, että oikea toimenpide on tarjolla?

- (1.) Kyllä. Uskottava tarina: Tekstikenttä on ensimmäinen järkevä interaktion arvoinen kohde.
- (2.) Kyllä. Uskottava tarina: Checkbox on selvästi näkyvissä pankkivalintaa ennen.
- (3.) Kyllä. Uskottava tarina: Pankin klikkaaminen maksun suorittamiseksi on ilmeistä, lisäksi näkymässä jotkin ikonit liikkuvat.

#### 3. Yhdistääkö käyttäjä oikean toimenpiteen toivottuun seuraukseen?

- (1.) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä huomaa ohjeistuksen tekstikentän yläpuolella.
- (2.) Kyllä. Uskottava tarina: Toimitusehtoja ei koskaan kannata lukea, koska ne joutuu kuitenkin hyväksymään, ja siksi käyttäjä tietää ruksimisen antavan pääsyn seuraavaan toimenpiteeseen.
- (3.) Kyllä. Uskottava tarina: Kunkin pankin ikoni on yhteydessä siihen, missä käyttäjä tahtoo maksun suorittaa.

#### 4. Jos oikea toimenpide suoritetaan, huomaako käyttäjä etenemisen?

- (1.) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä näkee kun teksti lähes taianomaisesti ilmestyy ruudulle, merkki kerrallaan
- (2.) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä näkee kun rasti ilmestyy ruutuun.
- (3.) Kyllä. Uskottava tarina: Käyttäjä siirtyy pankkisuoritukseen.

Yhteenveto - Matkahuolto - Google Chrome

https://www.matkahuolto.info/lippu/fi/cashier

### Asiakaspalvelu

Aikataulut, hinnat, lippu- ja paikkavaraukset  
**0200 4000**  
Ma-pe klo 8-17  
Muu aikone palvelunumerossa  
aikataulujärjestelyihin vastaa  
Eniro Sentraali Oy  
Puhelin hinta 1,59 € / min + pvm.

### Palautteet

matkahuolto.palautteet@matkahuolto.fi

### Etsi hotelleja

Kohde:

Tulopäivä: 28 ▼ Tammi 14 ▼

Lähtöpäivä: 29 ▼ Tammi 14 ▼

[Etsi >>](#)

Paluumatka: Lahti Kauppatori (12:45) - Helsinki linja-autoasema, Kamppi (14:20)

Lisätiedot: [Yksityiskohtainen yhteenveto](#)

Vähintään yhden matkustajan on todistettava autoon nousun yhteydessä henkilöllisyytensä ja mahdolliset alennuskortit on esitettävä autohenkilökunnalle.

Matkalippu:	Kpl	Hinta €
<a href="#">Opiskeliä</a> meno	1	12,00 €
<a href="#">Opiskeliä</a> paluu	1	12,00 €
<a href="#">Paikkamaksu</a> meno	1	2,50 €
<a href="#">Paikkamaksu</a> paluu	1	2,50 €
<b>Hinta yhteensä:</b>		<b>29,00 €</b>

[Lähetä kopio kuitista sähköpostiosoitteeseen](#)











Voit lähettää kopion kuitista itsellesi sähköpostiin antamalla sähköpostiosoitteesi. Kuitti lähetetään automaattisesti onnistuneen maksun jälkeen.

Sähköpostiosoite:

### Maksaminen

☒ Olen lukenut ja hyväksynyt [toimitusehdot](#)

Siirry maksamaan valitsemalla maksutapa



[< Takaisin](#) [Keskeytä](#)

[Takaisin ylös](#) Copyright Matkahuolto 2012-2014 2.6.48

[f](#) [t](#) [På svenska](#) [in English](#)

### Pakettipalvelut »

#### Toimitusseuranta

Lähetysnumero:  
(esim. MH123456789FI)

Kai lähettäjän viite:

[Hae >](#) [Ohje](#)

#### Pakettipalvelujen valtakunnallinen palvelunumero

0800 132 582  
Ma-pe klo 8-18.

Numero on ilmainen.

© 2013 Matkahuolto

Viikostaan 19.12. -  
Matkahuollosta  
lähettämiseen monta  
edullista vaihtoehtoa


**11.12.2013**  
Osta joulun bussiliput ja  
tärkeitä aikataulut ajoissa  
Matkahuollosta

[Lisää uutisia »](#)



# Parannusehdotus ykkösruidun epäonnistumistarinaan:

Määränpäävalinnassa käyttöliittymä voisi antaa ehdotuksia, kuten jos käyttäjä näppäilee ”Lahti”, tulisi valintavaihtoehtoiksi näkyviin muun muassa Lahti Kauppatori. Itseasiassa matkahuollon varsinainen lippujen ostojärjestelmä matkahuolto.info toimii juuri näin.

**MATKAHUOLTO**

**1 Aikatauluhaku**  
2 Matka  
3 Yhteenvedo & maksu  
4 Matkan vahvistus


**Asiakaspalvelu**  
Aikataulut, hinnat, lippu- ja paikkavaraukset  
**0200 4000**  
Ma-pe klo 8–17  
Muina aikoina palvelunumerossa aikataulu- ja tiedusteluihin vastaa Eniro Sentraali Oy.  
Puhelun hinta 1,99 € / min + pvm.  
**Palautteet**  
matkapalvelut.palautteet@matkahuolto.fi

**Etsi hotelleja**  
Kohde:  
Tulopäivä:  
28 ▼ Tammikuu 14 ▼  
Lähtöpäivä:  
29 ▼ Tammikuu 14 ▼  
**Etsi >>**

**>> Hae aikataulu**

 **Ohje**

**Lähtöpaikka:** Helsinki **Hae**  
**Määräpaikka:** Lahti **Hae**  
**Lähtöpäivä:**  
Lahti  
Lahti (Jyväskylä)  
Lahti (Kuortane)  
Lahti (Somero)  
Lahti (Uusikaupunki)  
Lahti (Ylöjärvi)  
Lahti Kauppatori  
Lahti keskussairaala (Lahti)  
Lahti linja-autoasema (Lahti)  
Lahti rautatieasema (Lahti)  
Lahtikadun risteys (Sotkamo)  
Lahtivaara (Rovaniemi)  
**Matka:**  
[Uusi aikatauluhaku](#)  
**Hae aikataulu >**

 [Takaisin ylös](#) Copyright Oy Matkahuolto Ab, 2002-2014 2.6.48