

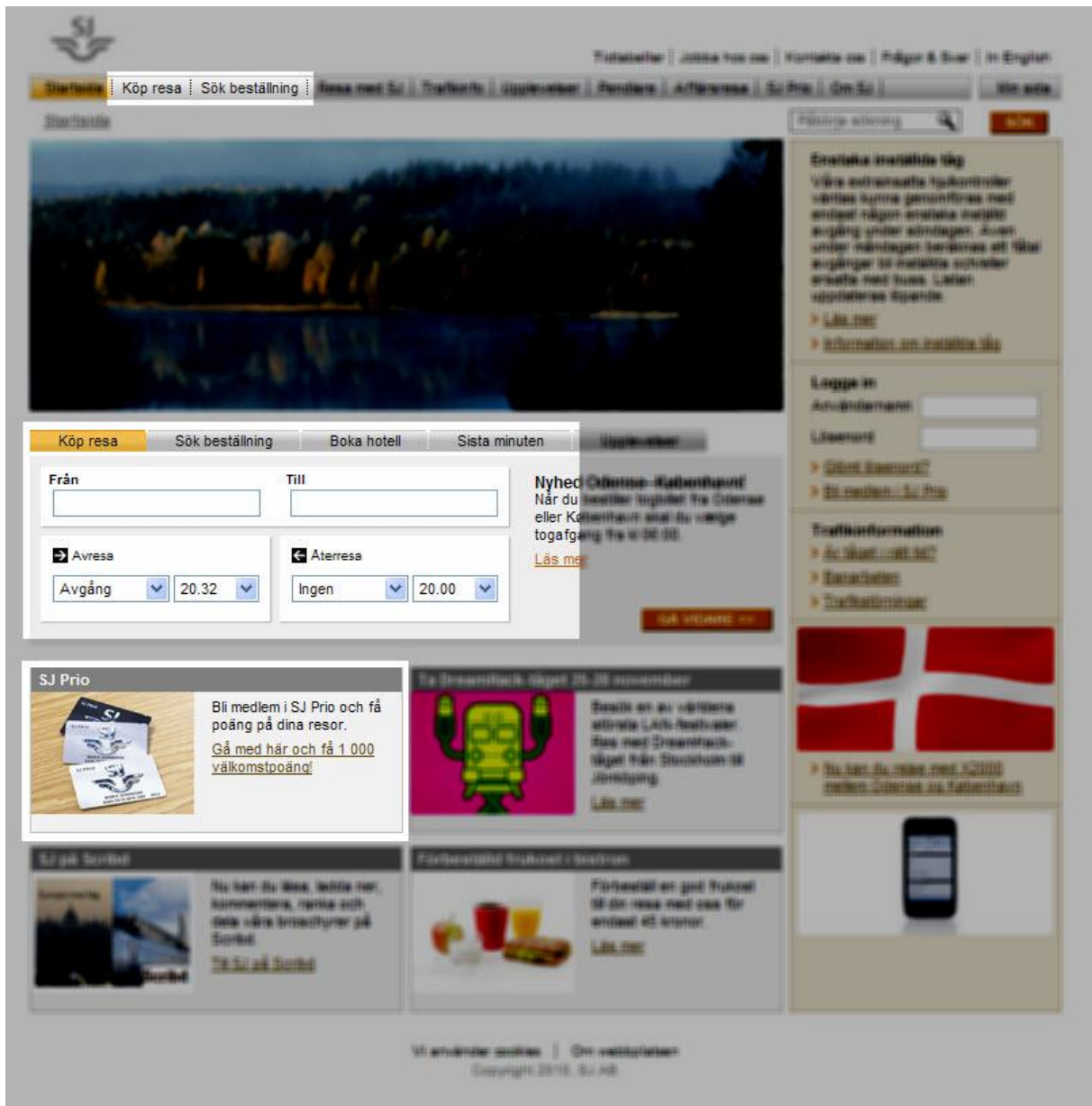
Inlämningsuppgift 2: Bilaga 1 – Att köpa en tågbiljett på www.sj.se

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-11-01, Per-Ola Olsson

Bilaga 1: Att köpa en tågbiljett på www.sj.se

När man öppnar SJ:s hemsida (www.sj.se) för att köpa en resa så slås man av hur mycket av sidan som inte handlar om att beställa en resa. Endast ca 20% av hemsidans yta handlar om hur man kan köpa en resa och om SJ Prio medlemskort.



Det känns som att man skulle kunna ägna mer del av sidan åt beställning av resa än man gör just nu.

Inlämningsuppgift 2: Bilaga 1 – Att köpa en tågbiljett på www.sj.se

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-11-01, Per-Ola Olsson

Steg 1: Köpa resa

I det exempel som visas här vill vi köpa en resa från Malmö Centralstation till Stockholms Centralstation med avresa Fredagen 12:e Nov ca kl 8 och hemresa från Stockholm Söndagen den 14:e Nov så att man anländer i Malmö ca kl 21.

När man börjar fylla i uppgifterna om resan finns det bra stöd för hjälpa till att fylla i rätt uppgifter i fälten 'Från', 'Till' mm. Knappen 'Gå vidare >>' är dock inte så bra placerad och det är lätt att man inte ser den, speciellt om man inte ser hela sidan.

The screenshot shows the 'Köp resa' (Buy ticket) section of the SJ website. It includes fields for 'Från' (From) and 'Till' (To), both set to Malmö and Stockholm C. Below these are sections for 'Avresa' (Departure) and 'Återresa' (Return), each with a calendar and a time selector. The 'Avresa' calendar shows November 12th selected, and the 'Återresa' calendar shows November 14th selected. To the right, there is a 'Nyhed Odense-København!' (News Odense-Copenhagen!) section. Below the calendar sections is a 'Resenärsinformation' (Passenger information) section with dropdowns for 'Resenär' (Passenger) and 'Kundkort' (Customer card), and a 'Kort-/Beställningsnr' (Card/Order number) field. At the bottom, there is a 'Kampanjkod' (Promotion code) field and a 'GÅ VIDARE >>' (Go forward >>) button.

This close-up shows the 'Från' (From) dropdown menu, which lists various stations including Malmö C, Malmöberget, Malmöby, Malmöbäck, Malmököping, Malmöslätt Kärra Kors, Malmö Airport Sturup Flyg, and Malmö C. Below the dropdown is a 'Gå vidare >>' (Go forward >>) button. To the right of the dropdown is a calendar for October, showing dates from 1 to 31. Below the calendar is a 'Fler sökalternativ' (More search alternatives) link. Below the calendar is a 'Resenärsinformation' (Passenger information) section with a 'Välj antal resenärer' (Select number of passengers) dropdown, a 'Resenär' (Passenger) dropdown, and a 'Kundkort' (Customer card) dropdown. Below these is a 'Kort-/Beställningsnr' (Card/Order number) field and a 'Gå vidare >>' (Go forward >>) button.

Inlämningsuppgift 2: Bilaga 1 – Att köpa en tågbiljett på www.sj.se

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-11-01, Per-Ola Olsson

Steg 2: Tidtabell

När man fyllt i sina kriterier för resan och tryckt på 'Gå vidare >>' anländer man till steg 2 'Tidtabell'.

SJ Startside

Köp resa > **Tidtabell** > Tillval > Översikt > Betala > Kvitto

Malmö C – Stockholm C [Behöver du hjälp?](#)

Avresa: **Torsdag 11 november** Fredag 12 november Lördag 13 november

Tidigare resor samma dygn

				2 klass			1 klass		
Avgång	Ankomst	Byten	Restid	Kan ej ombokas	Kan ombokas	Kan återbetalas	Kan ej ombokas	Kan ombokas	Kan återbetalas
07:14	11:39	0	04:25	665:-	760:-	1 189:-	751:-	846:-	1 719:-
SJ, X2000									
08:14	12:39	0	04:25	695:-	790:-	1 189:-	794:-	889:-	1 718:-
SJ, X2000									
08:17	13:35	0	05:18	635:-	680:-	782:-	571:-	666:-	996:-
SJ, InterCity									
09:15	13:39	0	04:24	665:-	760:-	1 189:-	762:-	857:-	1 718:-
SJ, X2000									
09:55	18:00	0	08:05	519:-	Finns ej	614:-	Finns ej	Finns ej	Finns ej
Swebus, Expressbuss									

Senare resor samma dygn

Stockholm C – Malmö C [Behöver du hjälp?](#)

Aterresa: **Lördag 13 november** Söndag 14 november Måndag 15 november

Tidigare resor samma dygn

				2 klass			1 klass		
Avgång	Ankomst	Byten	Restid	Kan ej ombokas	Kan ombokas	Kan återbetalas	Kan ej ombokas	Kan ombokas	Kan återbetalas
12:21	16:46	0	04:25	772:-	867:-	1 189:-	1 199:-	1 294:-	1 714:-
SJ, X2000									
13:21	17:46	0	04:25	753:-	848:-	1 189:-	1 031:-	1 126:-	1 718:-
SJ, X2000									
14:21	18:46	0	04:25	772:-	867:-	1 189:-	980:-	1 075:-	1 719:-
SJ, X2000									
15:21	19:46	0	04:25	772:-	867:-	1 189:-	1 031:-	1 126:-	1 718:-
SJ, X2000									
16:21	20:46	0	04:25	772:-	867:-	1 189:-	928:-	1 023:-	1 718:-
SJ, X2000									

Senare resor samma dygn

Mina val

Malmö C - Stockholm C
fredag 12 november, 08:14 - 12:39

1 resenär
2 klass
Platsreservation 695 SEK
Kan ombokas Ingår 95 SEK

Stockholm C - Malmö C
söndag 14 november, 16:21 - 20:46

1 resenär
2 klass
Platsreservation 772 SEK
Kan ombokas Ingår 95 SEK

Att betala: 1 657 SEK

Kan ej ombokas
Kan ombokas
Kan återbetalas

Avbokning måste ske före tågets avgång. Du kan omboka din resa här på SJs webbplats. [Läs mer](#)

<< TILLBAKA **AVBRYT** **GÅ VIDARE >>**

Överst på sidan presenteras en process i 5 steg som köpet av en resa innebär:

1. Köp resa, 2. Tidtabell, 3. Tillval, 4. Översikt, 5. Betala och 6. Kvitto. Vi kan se att vi är på steg 2 och vilken typ av biljett vi önskar och väljer sedan 'Gå vidare >>'.

Inlämningsuppgift 2: Bilaga 1 – Att köpa en tågbiljett på www.sj.se

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-11-01, Per-Ola Olsson

Steg 3: Tillval

I det tredje steget anger man tillval som sittplats (vilket i vårt fall är obligatoriskt), måltid och tillgång till trådlös internetuppkoppling.

The screenshot shows the 'Tillval' (Optional) step in the SJ ticket purchasing process. The journey is from Malmö C to Stockholm C. The interface is divided into several sections:

- Navigation:** A breadcrumb trail at the top shows the steps: 1 Köp resa, 2 Tidtabell, 3 Tillval (current), 4 Översikt, 5 Betala, and 6 Kvitto.
- Destination:** The destination is 'Malmö C – Stockholm C'. A link 'Behöver du hjälp?' is available.
- Följande ingår i din resa:** A list showing 'Reserverad sittplats' (Reserved seat).
- Komfort:** A section for 'Reserverad sittplats' (Reserved seat) with a 'Ingår' (Included) button. Below it, a link 'Önskemål om plats' (Seat preference) is provided.
- Valj tillval:** A section for selecting optional services.
 - Förbestäld frukost:** A section for 'Förbestäld frukost' (Pre-ordered breakfast) with a '+45 SEK' button and a 'Läs mer' link.
 - Internet ombord:** A section for 'Internet ombord' (Internet on board) with a 'Hela resan +99 SEK' button and a 'Läs mer' link.
- Önskar du specialmat?:** A link to 'Önskar du specialmat?' (Do you want special food?).
- Summary:** A sidebar on the right titled 'Mina val' (My selections) shows the selected options and their prices:
 - Malmö C - Stockholm C:** fredag 12 november, 08:14 - 12:39. 1 resenär (2 klass) for 695 SEK. Platsreservation (Ingår) for 95 SEK. Kan ombokas (45 SEK). Internet, hela resan (99 SEK).
 - Stockholm C - Malmö C:** söndag 14 november, 16:21 - 20:46. 1 resenär (2 klass) for 772 SEK. Platsreservation (Ingår) for 95 SEK. Kan ombokas (99 SEK). Internet, hela resan (99 SEK).
 - Att betala:** 1 900 SEK.
- Navigation:** At the bottom, there are buttons for '<< TILLBAKA' (Back), 'AVBRYT' (Cancel), and 'GÅ VIDARE >>' (Continue).

Inlämningsuppgift 2: Bilaga 1 – Att köpa en tågbiljett på www.sj.se

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-11-01, Per-Ola Olsson

Steg 4: Översikt

I det fjärde steget får man en översikt och kan välja att gå vidare för att betala biljetten.

SJ Startside

Köp resa > Tidtabell > Tillval > **Översikt** > Betala > Kvitto

Översikt [Behöver du hjälp?](#)

Min beställning

Malmö C – Stockholm C fredag, 12 november, 08:14 [Ta bort](#)

08:14 Malmö C – 12:39 Stockholm C SJ, X2000, 528      

Vuxen 1: Vagn 6, Plats 13, Gång, Salong
Förbestäld frukost

Vuxen 1	
2 klass	695 SEK
Platsreservation	Ingår
Kan ombokas	95 SEK
Förbestäld frukost	45 SEK
Internet hela resan	99 SEK
Summa	934 SEK

Stockholm C – Malmö C söndag, 14 november, 16:21 [Ta bort](#)

16:21 Stockholm C – 20:46 Malmö C SJ, X2000, 541      

Vuxen 1: Vagn 4, Plats 15, Gång, Salong

Vuxen 1	
2 klass	772 SEK
Platsreservation	Ingår
Kan ombokas	95 SEK
Internet hela resan	99 SEK
Summa	966 SEK

BOKA MERA

ATT BETALA 1 900 SEK
(varav bokningsavgift 128 SEK)

AVBRYT **BETALA**

Hotellbokning
Hotellbokning
Komplettera din resa med att boka ett hotellrum. Enkelt och smidigt.
[Lägg till hotellbokning](#)

Taxianslutning
Taxianslutning
Komplettera din resa med att boka till en taxi. Enkelt och bekvämt.
[Lägg till taxibokning](#)

Semesterförsäkring
Semesterförsäkring
Gör din resa ännu tryggare med en semesterförsäkring. Försäkringen täcker hålen i din hemförsäkring och kostar från endast 20 kronor per dag.
[Lägg till semesterförsäkring](#)

Inlämningsuppgift 2: Bilaga 1 – Att köpa en tågbiljett på www.sj.se

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-11-01, Per-Ola Olsson

Steg 5: Betala

I det femte steget anger man hur man önskar betala resan samt vilken typ av biljett man önskar.


SJ Startside

Köp resa > Tidtabell > Tillval > Översikt > **Betala** > Kvitto

Betala

Behöver du hjälp?

Välj betal- och leveranssätt

Betalsätt

☒ **Kontokort**

☐ Internetbank

☐ Faktura brev

☐ Betala med ombokningsbar biljett

☐ Betala med värdebevis

Leveranssätt

☒ **Mobilbiljett**

☐ E-biljett för utskrift

☐ Hämta ut

☐ Brev

Kunduppgifter för betalning och leverans

Kontokort:
Kontokortsuppgifter. Notera att det namn du anger ska stämma överens med hur det står på kortet.

Typ av kontokort*
Visa

Kontokortsnummer*

Giltighetstid (mm/åå)*
/

CVV-kod*

Kortinnehavare*

SJ använder sig av säkra kortbetalningar. [Läs mer](#)



Mobilbiljett
Mobilbiljetten skickas till din mobil senast 24 timmar före avresa. Endast för svenska och danska abonnemang. [Läs mer](#)

Förnamn*

Efternamn*

Landsnummer:
Sverige

Telefonnummer*
0 -

E-postadress:

☐ Skicka beställningsnummer med e-post

Viktig information:
E-postadress är obligatorisk om du valt betalsätt Internetbank och leveranssätt e-biljett för utskrift.

Resenärsuppgifter för biljett

Skriv in namn på alla resenärer i fälten nedan. Ombord på tåget visar du mobilbiljetten samt giltig id-handling.

☐ Kopiera Kunduppgifter till Resenärsuppgifter.

Malmö C - Stockholm C (2010-11-12 08:14) PERSONLIG BILJETT. Legitimation krävs på tåget! Barn under 16 år omfattas inte av legitimationskravet.

Stockholm C - Malmö C (2010-11-14 16:21) PERSONLIG BILJETT. Legitimation krävs på tåget! Barn under 16 år omfattas inte av legitimationskravet.

Vuxen

Förnamn*

Efternamn*

Mobilnummer för biljett*

* = obligatorisk uppgift

☐ Jag har läst och godkänt [SJ:s köpvillkor](#) och att SJ följer [PUL](#)

<< TILLBAKA

AVBRYT

GÅ VIDARE >>


Mina val

Malmö C - Stockholm C
fredag 12 november, 08:14 - 12:39

1 resenär

2 klass 695 SEK

Platsreservation *Ingår*

Kan ombokas 95 SEK

Förbestäld frukost 45 SEK

Internet hela resan 99 SEK

Stockholm C - Malmö C
söndag 14 november, 16:21 - 20:46

1 resenär

2 klass 772 SEK

Platsreservation *Ingår*

Kan ombokas 95 SEK

Internet hela resan 99 SEK

Att betala:

1 900 SEK

Steg 6: Kvitto

Detta steg är inte med i vårt exempel eftersom vi inte valde att köpa biljetten.

Inlämningsuppgift 2: Bilaga 1 – Att köpa en tågbiljett på www.sj.se

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-11-01, Per-Ola Olsson

Förbättringar som tillkommit på vägen ...

När jag igen besökte SJ:s hemsidan den 1:e November för att komplettera lite i mitt bakgrundsmaterial noterade jag två saker som inte fanns tidigare:

1. Ett meddelande som anger att SJ har problem med hemsidan och att man inte kan söka biljetter. Denna typ av information/felmeddelande noterade jag inte tidigare. Detta är ju ett välkommet tillskott, även om man kan tycka att hemsidan inte bör gå ned. Tillförlitlighet i att kunna söka resor och köpa biljetter är ju vital för SJ:s framgång på webben.

Tidtabeller | Jobba hos oss | Kontakta oss | Frågor & Svar | In English

Startsida | Köp resa | Sök beställning | Resa med SJ | Trafikinfo | Uplevelser | Pendlare | Affärsresa | SJ Prio | Om SJ | Min sida

Startsida

Påbörja sökning

Logga in
Användarnamn
Lösenord
> [Glömt lösenord?](#)
> [Bli medlem i SJ Prio](#)

Trafikinformation
> [Är tåget i rätt tid?](#)
> [Banarbeten](#)
> [Trafikstörningar](#)

Köp resa | Sök beställning | Mängdköp | Boka hotell | Sista minuten | Uplevelser

Från Till
Avresa Avgång 00:31
Återresa Ingen 00:00

Störningar vid köp av resa
Det kan förekomma problem vid köp av resa här på vår webbplats. Vid problem ber vi dig försöka igen en stund senare.
[Läs mer](#)

SJ Prio
Bli medlem i SJ Prio och få poäng på dina resor.
[Gå med här och få 1 000 välkomstpöäng!](#)

Melodifestivalen 2011
Häng med på vinterns festligaste resa! Hos oss kan du köpa tågresa från 49 kr, entrébiljett och boka hotell.
[Köp din entrébiljett här!](#)

SJ finns på Facebook
Bli ett fan och lägg upp bilder, filmer och tankar samt ta del av nyheter, erbjudanden och mycket mer!
[SJs Facebook-sida](#)

Så här förbereder sig SJ inför vintern
Vårt åtgärdsprogram innehåller en rad åtgärder som ska förbättra för resenärer i vinter.
[Läs mer](#)

Förbättrad restidsgaranti
> Nu kan du välja mellan värdebevis och kontant ersättning

SJ Prio MasterCard
> [Kombinera ditt SJ Prio-kort med MasterCard och få poäng på allt](#)

Vi använder cookies | Om webbplatsen
Copyright 2010, SJ AB

Inlämningsuppgift 2: Bilaga 1 – Att köpa en tågbiljett på www.sj.se

Högskolan i Kristianstad: Interaktionsdesign I

2010-11-01, Per-Ola Olsson

2. Nu kan man även köpa sk pendlarkort och årskort på hemsidan vilket är en ny funktion som inte fanns tidigare. Eftersom detta tillkommit sent för mig med tanke på uppgiftens deadline 5:e November så har jag valt att inte ta med detta i bakgrundsstudien och utforska hur det går till att köpa pendlarkort och årskort.

The screenshot shows the SJ website's main navigation bar with links like 'Tidtabeller', 'Jobba hos oss', 'Kontakta oss', 'Frågor & Svar', and 'In English'. Below this is a secondary navigation bar with 'Startsida', 'Köp resa', 'Sök beställning', 'Resa med SJ', 'Trafikinfo', 'Upplevelser', 'Pendlare', 'Affärsresa', 'SJ Prio', 'Om SJ', and 'Min sida'. The 'Startsida' section features a large landscape image of a lake and forest. To the right is a 'Logga in' section with fields for 'Användarnamn' and 'Lösenord', and links for 'Glömt lösenord?' and 'Bli medlem i SJ Prio'. Below this is 'Trafikinformation' with links for 'Är tåget i rätt tid?', 'Banarbeten', and 'Trafikstörningar'. The main content area has a navigation bar with 'Köp resa', 'Sök beställning', 'Mängdköp', 'Boka hotell', 'Sista minuten', and 'Upplevelser'. The 'Mängdköp' section is active, showing options for 'Pendlarkort' (selected) and 'SJ Årskort'. It includes fields for 'Från:', 'Till:', 'Resenär:' (set to 'Vuxen'), and 'SJ Prio [8 sista siffror]' (set to '9752 2102'). A 'GÅ VIDARE >>' button is present. To the right is a 'Pendlarkort' description: 'Här köper du SJ Månadsbiljett och Elektroniska 10-biljetter. Laddning för SJ Pendlarkort (TIM) kan ej köpas.' Below this are four promotional boxes: 'SJ Prio' (Bli medlem i SJ Prio och få poäng på dina resor. Gå med här och få 1 000 välkomstpöäng!), 'Tävla om Festivalbiljetter' (Den 5 februari startar Melodifestivalen. Häng med på vinterns festligaste resa! Tävla här!), 'SJ finns på Facebook' (Bli ett fan och lägg upp bilder, filmer och tankar samt ta del av nyheter, erbjudanden och mycket mer! Sj's Facebook-sida), and 'Så här förbereder sig SJ inför vintern' (Vårt åtgärdsprogram innehåller en rad åtgärder som ska förbättra för resenärer i vinter. Läs mer). At the bottom right is a 'Förbättrad restidsgaranti' section with a link: 'Nu kan du välja mellan värdebevis och kontant ersättning'. A footer at the bottom states 'Vi använder cookies | Om webbplatsen'.