

e-tjänster, användbarhet och pengar tillbaka

Skatteverkets arbete med användbarhet

Tomas Aldén

Telekom, Skatteverket

World Usability Day

Norra Latin, Stockholm 2006-11-14



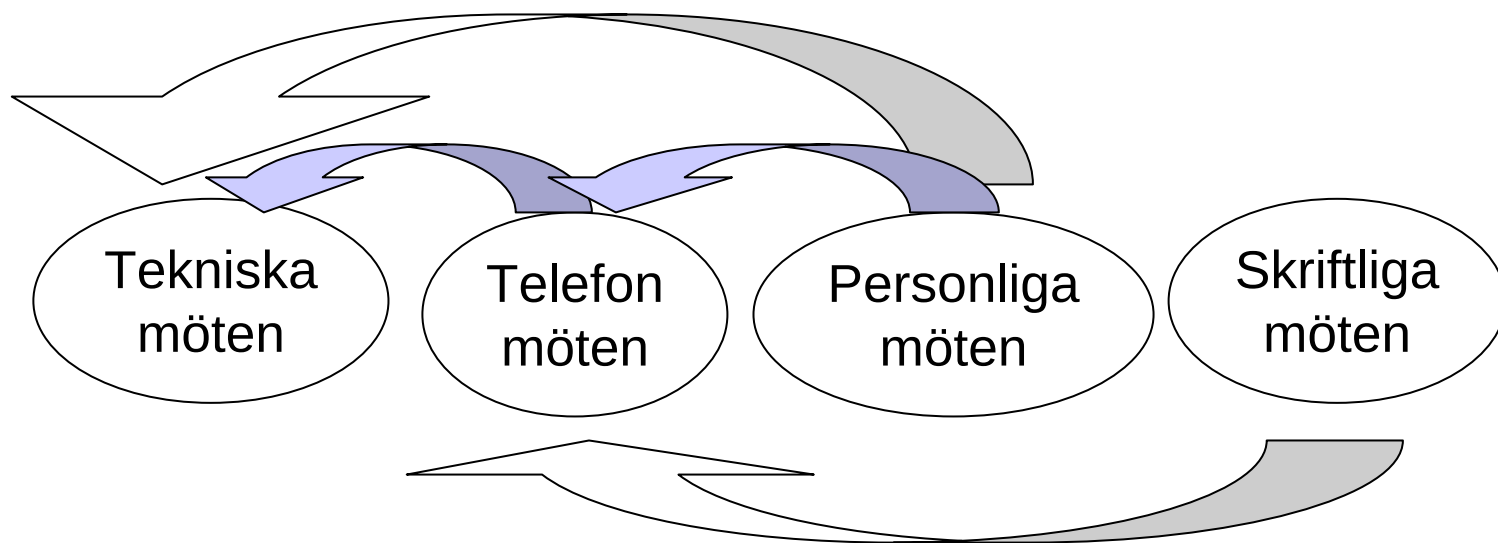
Skatteverket i siffror

- **7 milj privatpersoner**
- **950.000 företag**
- **350.000 arbetsgivare**

- **10.500 anställda**
- **7 milj deklarationer**
- **80 milj kontrolluppgifter**
- **2 milj folkbokföringsärenden**



Medborgarmötet



Självbetjäningstjänster

- **webbplatsen**

- information om skatt och folkbokföring
- ladda ner/beställa blanketter och broschyrer
- deklarerar – inkomstskatt och moms/avgifter
- beställa/skriva ut personbevis
- räkna ut skatt, bilförmån, fastighetsvärde mm
- anmälan till infoträffar
- företagsregistrering
- auktionstorget (KFM)

- **Servicetelefon**

- skatteinformation
- beställa blanketter, broschyrer, personbevis och registerutdrag
- deklarerar



e-tjänster 2006

- **elektroniska inkomstdeklarationen
(mars-apr)**
 - Internet säkerhetskod **1.200.000**
 - Internet e-legitimation **500.000**
 - telefon kontrollkod **700.000**
 - telefon sms **300.000**



e-tjänster 2006

- **företagens månatliga dekl**
- **skattekonto**
- **personbevis**
- **anmäla behörig person**
- **filöverföring kontrolluppgifter**
- **företagsregistrering**
- **skattejämkning**



e-tjänster på gång

- **skattebesked**
- **internordisk flytt**
- **flyttanmälan**



Vad är användbarhet?

- enkelt
- tydligt
- användarvänligt
- enhetligt



Varför användbarhet?

- **bättre service**
- **fler kan nyttja**
- **kundtjänst/handläggare får mer kvalificerade uppgifter**

= bättre kvalitet i indata

= ökad acceptans

= pengar att hämta



Hur arbeta med användbarhet?

- **grupp användbarhetsexperter**
- **användbarhetsexperter med tidigt**
- **expertutvärderingar**

- **följa standard (WAI, 24h-vägledningen)**
- **undvika speciallösningar**



Användbarhet allmänt

- ledigt språk
- omfattande djup
- utbredd pdf-användning
- frågor och svar
- sökfunktion
- webbroboten Erik



Användbarhet för ungdomar



- **skattungen.se**
- **webbassistenten Kim**
- **jobbavitt.se**
- **6 myndigheter i Kim-samarbete**



Användbarhet på gång

- **talsyntes**
 - synsvaga
 - dyslektiker
 - invandrare
 - ungdomar
- **målgruppsanpassning**
 - användarprofiler
 - användarpaneler



Webbplatsen i siffror

- **system; 6 datorer**
- **säkerhet; 10 "burkar"**
- **teknisk tillgänglighet; nära 100% sedan 1998**
- **6000 delsidor**
- **2000 pdf-filer**
- **18 milj besök om året**
- **topp i april-maj**
- **500.000 besök 1-2 maj**
- **70 sidor per sek, svarstid < 0,3 sek**



Plattform webbpublicering

- **effektiviserar informationshanteringen**
- **separerar presentation och innehåll**
- **underlättar styrning av färg och form**
- **stöd för arbetsprocessen**
- **uppmärkning metadata**



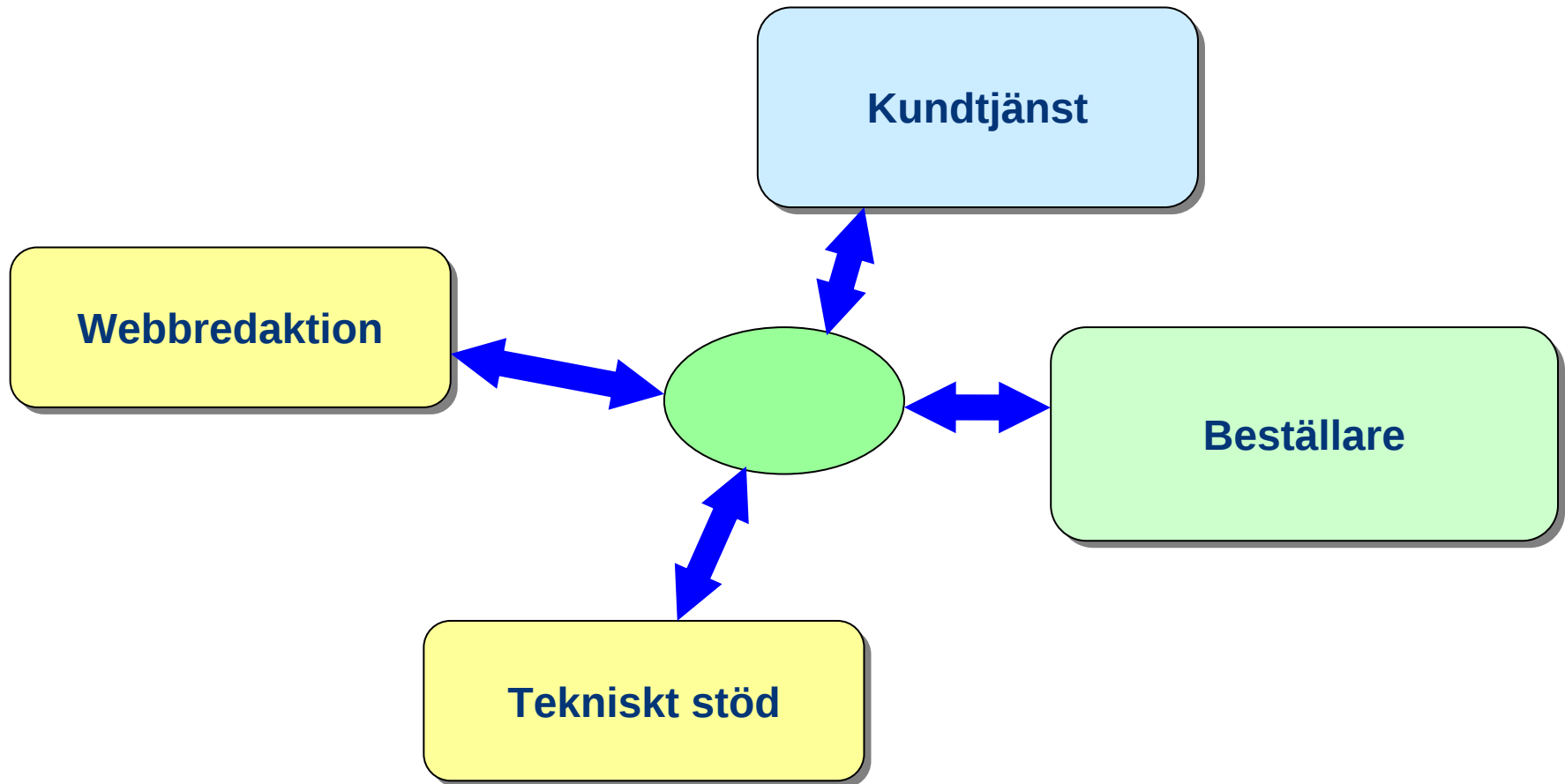
Webbpublicering

- underskatta inte informationshanteringen
- möjliggör decentralisering
- förtydliga ansvarsområden – roller och behörigheter
- strikta och konsekventa regler, mallar mm

**Nödvändigt om man ska göra layout-
och presentationsmässiga förändringar**



Samverkan – är nödvändigt



Utvärdering

- ”Klagomål och beröm”
- lyssna på kundtjänsten
- statistik inbyggt i teknikstödet
- testpanel
- webbenkäter

Dialog och samverkan!



Pengar finns att hämta

- **personligt besök** **1000 kr**
- **telefonsamtal kundtjänst** **100 kr**
- **ePost** **100 kr**
- **webbassistent** **10 kr**
- **webbplatsen** **1 kr**



Prisskåpet



dress <http://www.skatteverket.se/jobbahososs/omoss/utmärkelser.4.18e1b10334ebe8bc80004519.html>

 [Hem](#) | [Sökord A-Ö](#) | [Skriv ut](#)

Utmärkelser

Priser och utmärkelser

Under 2005 har Skatteverket fått reklambranschens utmärkelse "Guldägget" i klassen "Direktreklam" och tidningen Internetworld gav verket pris för "Bästa myndighetssajt".

Skatteverket Västerås och Skatteverket Örebro, fick "Stora Klarspråkskristallen" för projektet Språkdialogen.

Under 2002 fick vi dessutom pris för arbetet med vårt språk samt för svartjobbskampanjen.

Under 2001 fick Riksskatteverket pris för både webbplatsens innehåll och nya utformning.



- [Guldänken 2006](#)
- [Sveriges bästa myndighetssajt 2005](#)
- [Guldådan 2005](#)
- [Årets IT-projekt 2005](#)
- [Stora Klarspråkskristallen 2005](#)
- [Bästa myndighetssajt 2005](#)
- [Guldägget 2005](#)
- [Stora Klarspråkskristallen 2003](#)
- [100-wattaren 2002 och 2003](#)
- [Lilla Klarspråkskristallen 2002](#)
- [Guldänken 2001](#)
- [Guldmusen 2001](#)



Hur har vi nått hit ?

- eldsjälar
- webben passar verksamheten
- samverkan IT och verksamhet
- webbplatsen stegvis
- tilltro till standarder
- lyhörda inför användarna



Hur går vi vidare?

- **utvärderingar**
- **utnyttja befintlig teknik – innehåll!**
- **samverkan internt**
- **samverkan externt**
- **fortsatt utrymme för eldsjälar**
- **användarna i centrum**

