

Skattekort på nätet – ett exempel på hur Skatteförvaltningen utvecklar sina elektroniska tjänster

Nordisk klarspråkskonferens i Helsingfors
21–22.11.2013

Kaj Hoffrén
Överinspektör
Skatteförvaltningen/Finland

Innehåll:

- **Skattekort på nätet – vad handlar det om?**
- **Att producera e-tjänsten och dess innehåll**
- **Att utveckla tjänsten och beakta kundernas åsikter**
- **Användbarhetsundersökningar och respons**

Skattekort på nätet

– vad handlar det om?

Skattekort

- **Ett skattekort skickas till alla finländare i början av året**
 - > ca 5 miljoner skattekort/år.
- **Skattekortet är en uppskattning av det kommande årets inkomster och avdrag. Kortet ger en personlig skattesats som beräknats utgående från dessa.**
 - > kortet baserar sig på de senaste uppgifterna som Skatteförvaltningen har men dessa kan vara upp till 2 år gamla.
- **Eftersom livssituationen kan göra att inkomster och avdrag förändras från ett år till ett annat kan kunden behöva ändra sin skattesats.**
 - > Årligen ändras mellan 1,5 och 1,7 miljoner skattekort.

Förr kunde skattekortets procentsats inte ändras utan ett personligt besök på skattebyrån.



- **Vi bestämde oss för att skapa e-tjänster av sådana flitigt anlidade tjänster som tidigare krävt telefonsamtal, post eller besök på skattebyrån. Vi vill främja elektroniska tjänster och erbjuda en kanal som medborgarna kan använda dygnet runt.
> Kunden kan sköta sina skatteärenden då det passar bäst (24/7)**
- **Ett syfte är att servicen blir snabbare för tjänster som används av många och som kunderna kan sköta själva. Både förvaltningen och medborgarna drar nytta av automatiseringen.**

Skattekort på nätet

- Den första e-tjänsten som vi tagit fram för våra personkunder
- År 2007 öppnades webbtjänsten där kunden kan anmäla sina ändrade inkomster och avdrag och beräkna ett nytt skattekort. Numera kan kortet också genast skrivas ut av kunden.
- År 2012:
 - * ca 653 000 ändringar på nätet
 - * ca 533 000 ändringar på skattebyråerna
 - * ca 503 000 ändringar per telefon
 - * ca 61 000 ändringar per post

Att producera e-tjänsten och dess innehåll



För tjänsten togs i bruk

- **Ett företag som specialiserat sig på webbtjänsters användbarhet gick igenom den planerade tjänsten och föreslog förbättringar med tanke på användaren.**
 - **En liten grupp användare fick testa tjänsten. Vi beaktade deras erfarenheter av hur tjänsten fungerade och hur lätt den var att använda.**
- > målet var en tjänst som är redig och enkel att använda och handleder användaren att agera rätt.**

Att skapa innehållet och upprätthålla tjänsten

- För att inte tjänsten ska upplevas som svår att använda har vi försökt använda ett enkelt språk i den och skriva enkla anvisningar.
- Anvisningarna gäller endast användandet av tjänsten. För de kunder som vill veta mer om bakgrund och lagstiftning finns länkar till de detaljerade anvisningarna.
 - > Anvisningarna har varit krävande att utarbeta eftersom beskattningen är baserad på lag och många skattetermer kommer ur lagstiftningen. Vi kan inte hitta på egna namn för olika inkomstslag eller avdrag.

Texter och anvisningar

- Vi utarbetar texterna och anvisningarna för tjänsten Skattekort på nätet i samarbete med våra språkvårdare, som har erfarenhet av nätkommunikation. De ser till att kundperspektivet beaktas och att textinnehållet är begripligt och inte har för mycket av lagspråk över sig.
- Tjänsten Skattekort på nätet finns på finska, svenska och engelska.
- Vi anlitar professionella översättare för anvisningarna och texterna. De ser till att samma ord och uttryck används i Skatteförvaltningens övriga anvisningar och texter.

Att utveckla tjänsten och beakta kundernas åsikter

Att beakta kundrespons i utvecklingsarbetet

- **Kunder som använt tjänsten kan ge respons via en webblankett:**
 - tack
 - kritik
 - utvecklingsinitiativ
- **Mindre än en procent av användarna ger respons**
> av responsen är 55–70 % årligen tack.
- **Kunden kan även be om support i tekniska problem (med en webblankett eller per telefon).**
- **Mindre än en procent av användarna har behövt teknisk support**
> tjänsten-utvecklas också utgående från responsen, bl.a. har det blivit snabbare att skriva ut skattekortet.

Kundrespons

- **Anvisningarna har kritiserats för svårbegriplighet och kanslispråk**
 - > anvisningarna har förnyats under årens lopp.
- **Antalet olika inkomster som kan anmälas på nätet har utökats enligt kundernas önskemål. Fr.o.m. år 2014 kan t.ex. företagsinkomster anmälas i stor omfattning.**
- **Varje år önskas tekniska förbättringar, t.ex. räknare inuti tjänsten**
 - > vi har utökat antalet räknare.
- **Alla kundönskemål har inte kunnat förverkligas**
 - > vi försöker hålla tjänsten redig och enkel
 - > tekniska hinder, bl.a. kan man inte handla för annans räkning, eftersom autentiseringsförfarandet ännu utvecklas.

Användbarhetsundersökningar och respons



Kvalitetsuppföljning

- Vi undersöker användbarheten med några års intervall och alltid då någon ny viktig egenskap har introducerats.
- Vi undersöker även regelbundet hur tjänsten används, hur känd den är och vilka som använder den.
 - > när vi känner användarna kan vi rikta in marknadsföringen
 - > vi försöker reda ut vad som är svårt i tjänsten och rättar till det om möjligt.

Marketing Clinic, undersökning 2012

- **Två separata undersökningar som jämfördes:**
 - enkät till potentiella användare (ca 500 personer)
 - enkät till kunder som använt tjänsten (ca 2 000 personer)
- **Resultaten för år 2012 jämfördes med motsvarande undersökning år 2011**
- **Vi ville bl.a. veta hur känd tjänsten Skattekort på nätet är, om de som använt den tänker fortsätta göra det, om tjänsten borde förändras och vilka kunder som använder den**

Hur känd är tjänsten och hur används den?

- De potentiella användarna kände tjänsten väl (92 % år 2012 mot 89 % år 2011).
- Kunderna hade fått veta om tjänstens existens via Skatteförvaltningens webbplats (51 %) eller det hemsända skattekortet (38 %).
> reklam i radio och andra medier hade mycket liten verkan.
- 85 % av dem som använt tjänsten tänker använda den även i fortsättningen.

Vilka använder tjänsten?

- **Den typiska användaren är i åldersgruppen 25–44 år.**
- **Av användarna är ca 64 % kvinnor och 36 % män.**
- **32 % bor i huvudstadsregionen och resten fördelar sig jämnt mellan städer med fler eller färre än 50 000 invånare och landsbygden.**

Bör tjänsten ändras?

- **Förväntningarna på webbtjänster har ökat.**
- **Merparten av önskemålen om ändringar gäller tjänstens funktioner (26% av initiativen)**
 - man önskade att fler uppgifter visas i tjänsten
 - man önskade flexibblare möjligheter att själv redigera vissa fält.
- **19 % önskade ändringar i anvisningarna**
- **16 % ville ha bättre innehåll**
- **5 % ville få skattekortet levererat elektroniskt eller utskrivet**

Tilläggsuppgifter

- **skatt.fi/personkunder/skattekort**
- **skatt.fi/skattekort**