


Klart språk i Norden

Titel:	Skattekort på nätet – exempel på hur Skatteförvaltningen utvecklar sina elektroniska tjänster	
Forfatter:	Kaj Hoffrén	
Kilde:	Klart språk i Norden, 2014, s. 27-29	
URL:	http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive	

© 2014 Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

Kaj Hoffrén

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

Skattekort på nätet – vad handlar det om?

I början av året får alla finländare ett skattekort med en skattesats som har beräknats utgående från inkomster och avdrag under tidigare år. Procentsatsen är personlig och den behövs för förskottsinnehållningen som verkställs av dem som betalar ut lön eller andra inkomster under årets lopp. Skattekortet skickas till kring fem miljoner skattskyldiga. Eftersom inkomsterna och avdragen under året kan avvika från den förhandsuppskattning som står på skattekortet kan man vid behov ändra procentsatsen. Årligen görs mellan 1,5 och 1,7 miljoner skattekortsändringar.

I början av tjugohundratalet fattade Skatteförvaltningen beslutet att skapa webbtjänster för sådana flitigt anlidade funktioner som dittills krävt telefonsamtal, post eller besök på skattebyrån. Skattekort på nätet är en e-tjänst som Skatteförvaltningen erbjuder alla som behöver ändra sin skattesats under årets lopp.

Att producera e-tjänsten och dess innehåll

Innan tjänsten togs i bruk testades dess användbarhet av ett företag som specialiserat sig på webbtjänster. Dessutom gjordes det ett användbarhetstest där en grupp kunder fick pröva och kommentera tjänsten innan den lanserades.

För att tjänsten inte ska upplevas som onödigt besvärlig att använda har vi försökt använda ett lättfattligt språk och skriva enkla anvisningar. Uppgiften är krävande eftersom skattetermer ofta är komplexa och svårbegripliga. Vi får kontinuerligt respons på våra anvisningar, inte bara om Skattekort på nätet utan också om anvisningar och blanketter i allmänhet. När vi skriver texter och anvisningar för Skattekort på nätet går Skatteförvaltningens språkvårdare igenom dem ur kundens synvinkel och för överläggningar anlitar vi professionella översättare.

Att utveckla tjänsten och beakta kundernas åsikter

Skattekort på nätet utvecklar vi med hjälp av kundrespons. I tjänsten ingår en webbblankett där kunden kan ge både respons och utvecklingsförslag. År 2012 gjorde våra kunder cirka 650 000 skattekortsändringar via tjänsten. Kring 8 200 av dessa kunder gav respons. Den var övervägande positiv. Cirka 3 600 kunder kom med kritik eller utvecklingsförslag. Vissa ansåg att tjänstens språk var för krångligt och anvisningar för svåra, medan ungefär lika många var nöjda med tjänsten. Oftast gäller önskemålen olika slags funktionella eller tekniska förbättringar i själva programmet.

Kundresponsen följs upp också när det gäller begäran om support. I problemsituationer kan kunden be om support genom att antingen fylla i en webbblankett eller ringa Skatteförvaltningen. År 2012 behövde omkring 10 000 kunder hjälp för att använda tjänsten. Supportbehovet handlade oftast bara om att kunden ville försäkra sig om att alla uppgifter hade blivit rätt inmatade i tjänsten.

Användbarhetsundersökningar och respons

Vi undersöker tjänstens användbarhet ungefär vartannat år. Då tar vi reda på bland annat användarnas ålder, hur bekant tjänsten är och vilka delar som upplevs som besvärliga.

Enligt den senaste undersökningen, som utfördes av Marketing Clinic år 2012, var den typiska användaren en kvinna i åldern 25–44 år. Detta är naturligt gällande åldersgruppen 25–44 år eftersom tjänsten i första hand är avsedd för ändring av skattesatsen på lön och förmåner. Just i denna åldersgrupp är det vanligt att livssituationen förändras till exempel genom en ny arbetsplats, födelse av barn eller ett bostadsköp som gör att räntor på lån kan dras av. Också pensionstagare anlitar elektroniska tjänster alltmer. E-tjänsterna används mera i huvudstadsregionen än på andra håll i landet. De största problemen med att använda tjänsten har att göra med att de uppgifter som begärs är komplicerade eller att termerna är svåra. Tjänsten är välkänd i alla grupper och åldersklasser.

Skattekort på nätet har funnits sedan år 2007 och kraven på tjänsten har ökat. Tidigare räckte det att man över huvud taget kunde sköta ärenden på webben, men nu för tiden är kunderna vana vid e-tjänster. Detta märks på de krav som kunderna ställer. Av de som besvarade enkäten år 2011 ansåg 47 procent att tjänsten fungerar bra och inte behöver utvecklas vidare, medan 40 procent tyckte så år 2012. Att så pass många ändringsinitiativ gäller anvisningarna och att språket är svårt (19 procent av de tillfrågade år 2012) kan ha sin förklaring i att andelen ovanare internetanvändare, som förr föredrog andra serviceformer, nu också övergått till att använda e-tjänsterna. Responsen om innehållet (16 procent) rörde sådant som ännu inte gick att anmäla via tjänsten, till

exempel företagsinkomster. Fem procent ville kunna få kortet levererat elektroniskt, skriva ut det eller skicka e-post.

Undersökningen utfördes så att svaren från potentiella användare av tjänsten (cirka 500 personer) jämfördes med svaren från kunder som använt tjänsten (cirka 2 000 personer). Undersökningen utfördes i början av 2012 och resultatet jämfördes med motsvarande undersökning i början av 2011.