



Skattedirektoratet

Selvangivelsen på nett

Marianne Thoresen
Skattedirektoratet



Utvikling av selvangivelsen på papir

- **Den gamle papirselvangivelsen**
 - alle poster var listet opp
 - skattyter måtte fylle ut all relevant informasjon

- **Forenklet selvangivelse**
 - Skattyter bekrefter å ha mottatt alle/korrekte opplysninger fra 3dje part

- **Forhåndsutfylt selvangivelse (PSA)**
 - PSA er individuelt tilpasset skattyteren
 - kun de poster som er relevante for skattyteren blir presentert



Elektronisk innlevering av selvangivelsen

- Telefon og Internett (begrenset versjon) fra inntektsåret 1998
 - Enkle endringer (reisefradrag mv.)

- SMS, fra inntektsåret 2002
 - Levering uten endring

- Fullstendig selvangivelse på nett fra inntektsåret 2004.

Målsetting: Mest mulig elektronisk innlevering



Fullstendig selvangivelse på nett for lønnstakere og pensjonister

- Løsningen skulle kunne benyttes av alle lønnstakere og pensjonister
- Det skal kunne gjøres endringer/tilføyelser på alle poster
- Alle pliktige vedlegg (RF-skjemaer) er integrert i den nye løsningen
- Rettleidingen til selvangivelsen er integrert i løsningen, samt direkte støtte til utfylling av den enkelte post
- 3,2 mill potensielle brukere, forventet nærmere 1 mill innleveringer



Brukervennlighet er hovedutfordringen

- Et omfattende og komplisert regelverk skal anvendes på en Internett-løsning som skal kunne benyttes av hele befolkningen
- Ekstrem heterogen målgruppe (tilnærmet alle), med ulike forutsetninger og muligheter i form av et stort antall ulikt datautstyr, i tillegg til skattemessige forhold
- Ytelse
 - Ekstremt antall brukere de siste dagene før innleveringsfristen
 - Stort datavolum (preutfyllingsdata)



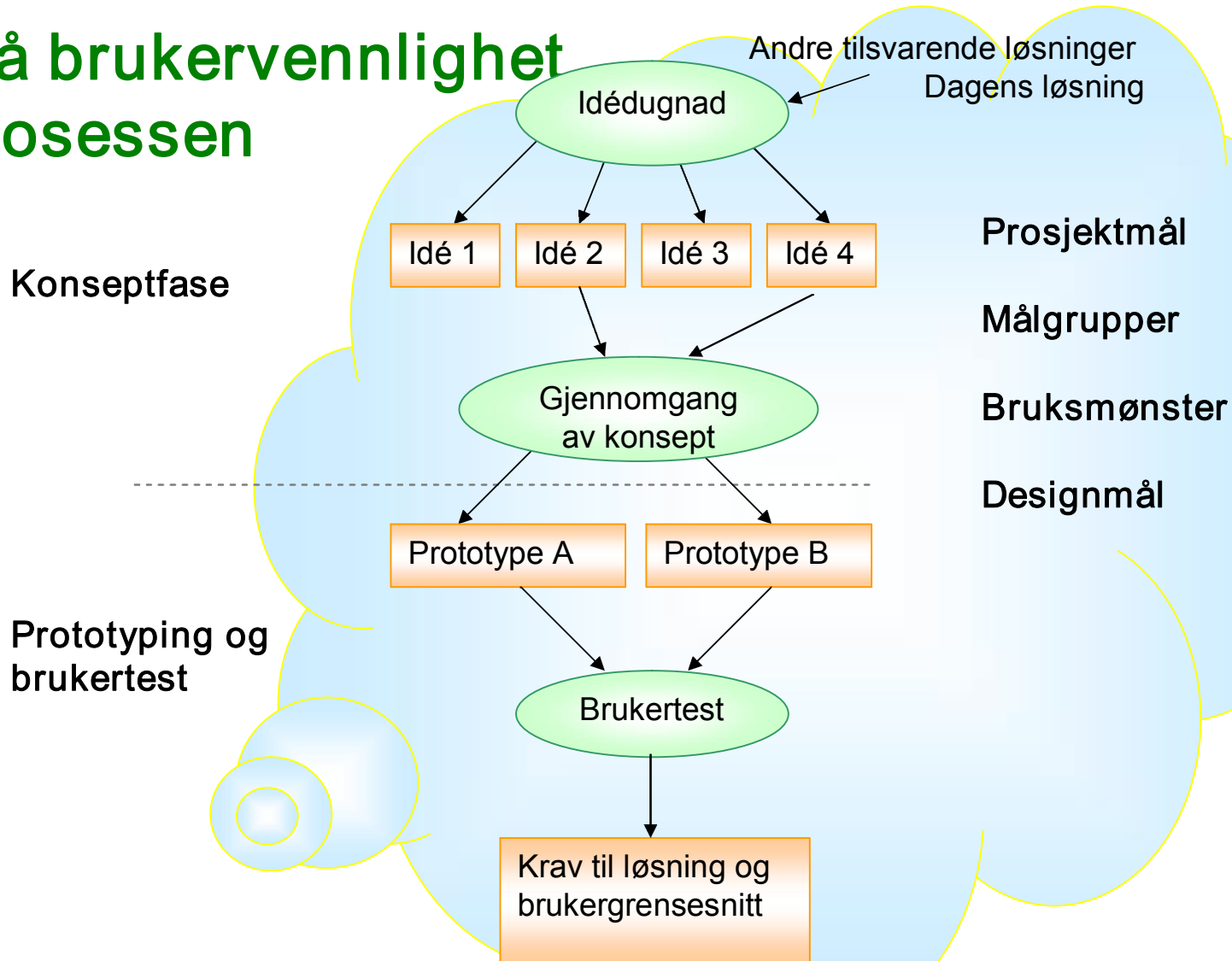
Oppgaven virket umulig - å gjøre innlevering av selvangivelsen til en positiv opplevelse

Kan én felles løsning tilfredstille en million forskjellige behov?

- **Brukervennlighet i fokus - Rammebetingelse**
 - Fokus på brukervennlighet i krav-prosessen
 - Innledende Proof of Concept
 - Flere runder med brukertest



Fokus på brukervennlighet i krav-prosessen





Fredrik 32 har vært ansatt i fondsavdelingen i DnB et helt år nå. Etter noen vellykkede transaksjoner har han investert i fire utleieleiligheter sentralt i Oslo. Fredrik har mange venner, men ingen fast kjæreste. Men bil og båt så det suser, det har han.

Tante Olga på 68 er ei blid og hyggelig dame. Hun har levd et enkelt liv. Etter at mannen gikk bort, ble det mye nytt å ta ansvar for alene. Huset er stort og gammelt og trenger stadig vedlikehold. Da er det fint å ha to nevenyttige leieboere. Hytta har hun solgt, det er trygt med penger på bok når pensjonen kniper.





Innledende Proof of Concept

- En innledende Proof of Concept ble gjennomført for å
 - utlede løsningsprinsipper
 - redusere spesifikasjonsarbeid under detaljert design
 - gi sikrere omfangsanslag (pris)
- Vi fikk en løsningsmodell som kunne brukertestes før utvikling av løsningen
- Vi fikk en felles forståelse av løsningen som vi kunne kommunisere ut fra (tidlig visualisering / forankring)



Flere runder med brukertest

➤ Utfordringer

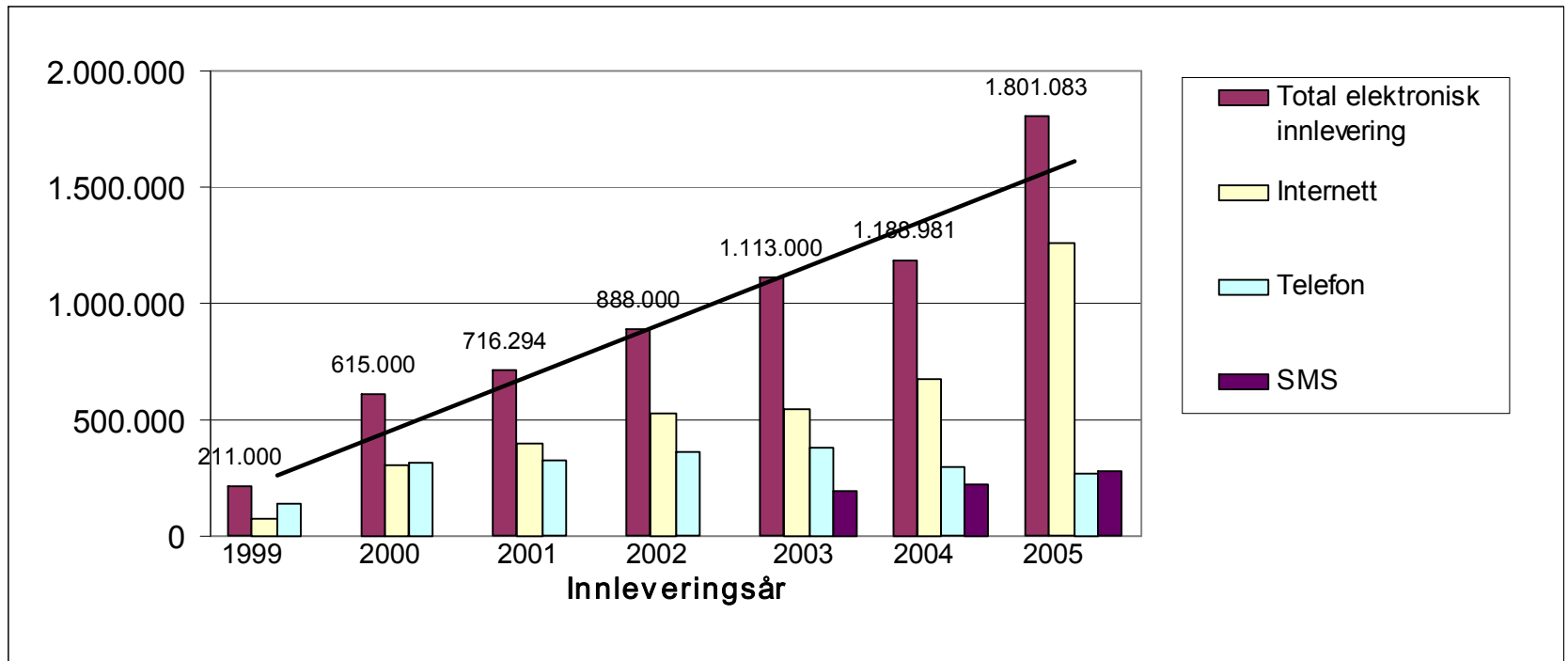
- bred målgruppe
- utallige scenarier

➤ I alt fem runder

- i kravfasen, basert på prototyper
- innledningsvis, basert på Proof of Concept
- etter detaljert design, basert på enkel prototyp
- når løsningen var ferdig utviklet, i testmiljøet
- ”pilot” i produksjon



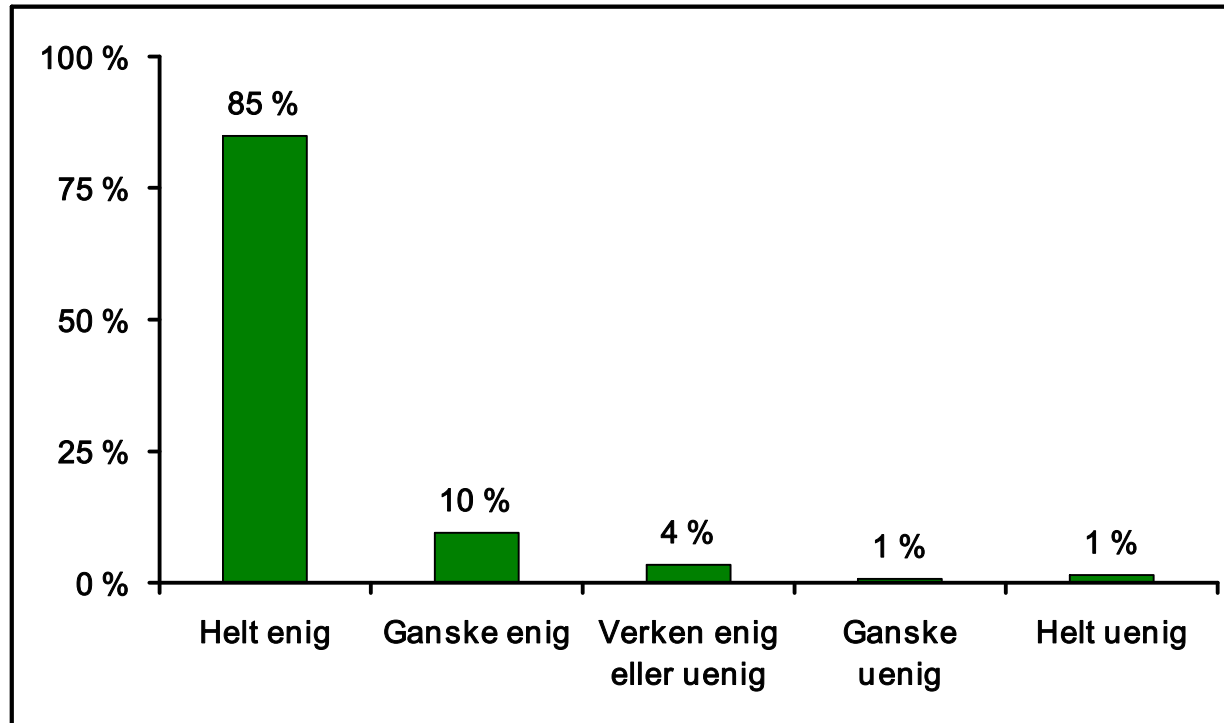
Elektronisk innlevering av selvangivelsen 1999 - 2005





Opplevelse av levering på internett

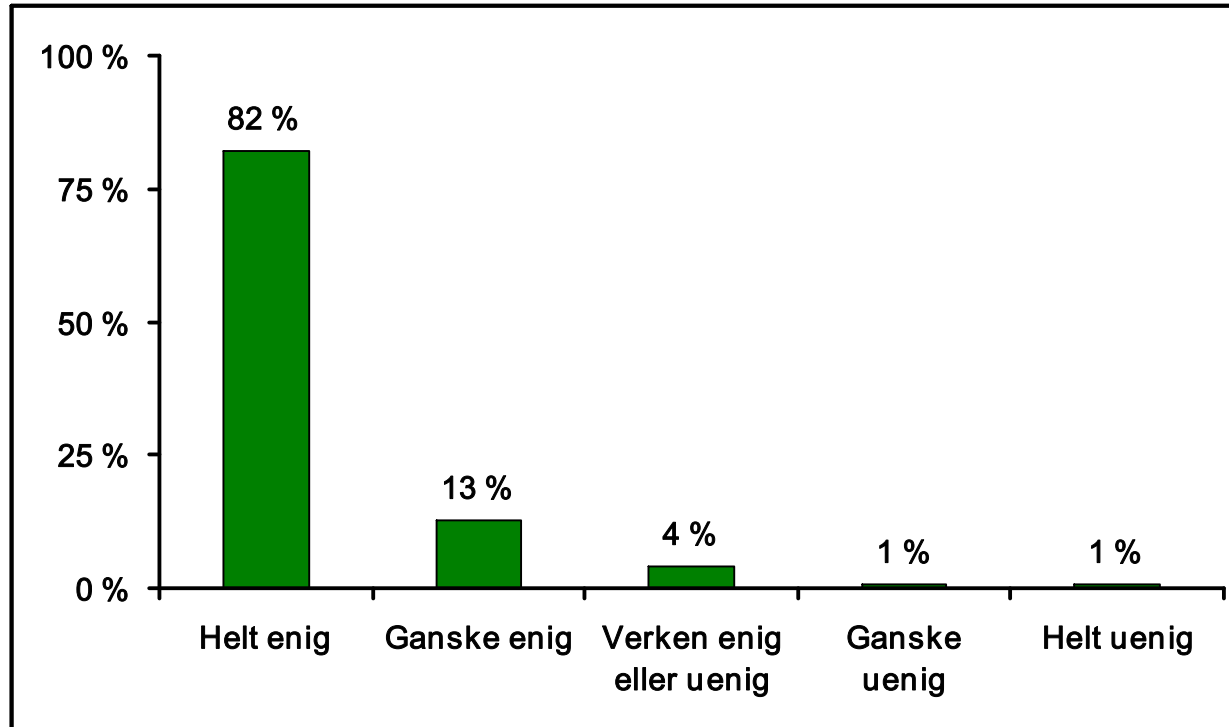
- Å levere selvangivelsen på internett er en forenkling for meg





Opplevelse av levering på internett

- Jeg vil anbefale andre å bruke tjenesten for levering av selvangivelsen på internett





Organisatoriske konsekvenser

- **PSA og elektronisk innlevering av selvangivelsen har påvirket interne prosedyrer og arbeidsflyt i etaten**
 - Større ressursbehov i direktoratet til forberedelse og tilrettelegging av årets PSA (papir og web)
 - Mindre arbeid med mottak av selvangivelsene på likningskontorene. Personell frigjort til andre oppgaver (kontrollarbeid mv.)