

Förstudie: **webbplatser 2.0**

skatteverket.se / kronofogden.se

Skatteverket
Slutrapport

Dokumentversion 1.0

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
1 Dokumentinformation.....	6
1.1 Syfte	6
1.2 Målgrupp	6
1.3 Bilagor.....	6
1.4 Läsanvisning.....	7
2 Bakgrund.....	9
2.1 Syfte med uppdraget.....	9
2.2 Bakgrund	9
2.3 Om projektet.....	9
2.4 Avgränsningar	10
2.5 Beställare och styrgrupp.....	10
3 Arbetssätt och metod	11
4 Nulägesanalys	12
4.1 Sammanställning av tidigare utförda användbarhetsutvärderingar	12
4.2 Webbenkät till medborgarna	13
4.3 Intern enkät till intressenter	14
4.4 Statistik.....	15
4.5 Innehållsanalys av den befintliga webbplatsen	18
4.6 Övrig informationsinsamling	20
5 Användningstest av den befintliga webbplatsen.....	21
5.1 Tillvägagångssätt.....	21
5.2 Resultat från användningstester	21
6 Mål med webbplatsen	23
6.1 Tillvägagångssätt.....	23
6.2 Värdeord.....	23
6.3 Effektmål.....	24
7 Behovs- och målgruppsanalys	25
7.1 Introduktion till personas	25
7.2 Tillvägagångssätt.....	25
7.3 Personasöversikt.....	26
7.4 Mer om våra primärpersonas.....	27
8 Övergripande krav	29
8.1 Tillvägagångssätt.....	29
8.2 Språk.....	29
8.3 Struktur och navigation	30

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 3 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

8.4	Interna krav på innehåll och funktionalitet	30
8.5	Externa krav på innehåll och funktionalitet	32
8.6	Tillgänglighet	32
8.7	Översikt över de krav som formulerades i kravspecifikationen.....	34
9	Förslag till ny webbplats.....	36
9.1	Tillvägagångssätt.....	36
9.2	Struktur och navigation	38
9.3	Startsidor	55
9.4	Sökfunktionalitet	57
9.5	Vanliga frågor och svar	67
9.6	E-tjänster	68
9.7	Min sida.....	69
9.8	Stöd för att fylla i blanketter	70
9.9	Ny funktionalitet	70
9.10	Krisinformation.....	71
9.11	Grafisk form.....	73
9.12	Förbättrad sökbarhet	74
9.13	Metadata och taggning.....	75
9.14	Syndikering.....	75
9.15	Sortering.....	75
9.16	Övrigt	75
10	Förvaltningsorganisation	76
10.1	Översikt.....	76
11	Risikanalys.....	78
12	Handlingsplan för fortsatt arbete	81
12.1	Effektmål.....	81
12.2	Nödvändiga aktiviteter och ställningstaganden	81
12.3	Förslag på arbetssätt.....	85
12.4	Tidsuppskattning av genomförande	86
13	Dokumentadministration	88
13.1	Revisionshistorik.....	88
13.2	Dokumentansvarig	88

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 4 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Slutrapport

Sammanfattning

Projektet *Förstudie: Webbplatser 2.0* har undersökt vad som fungerar bra respektive mindre bra på dagens webbplatser för Skatteverket och Kronofogden, samt tagit fram förslag på hur webbplatserna kan bli ännu bättre. Denna rapport innehåller slutsatser för Skatteverkets webbplats. Resultat för Kronofogden presenteras i ett separat dokument.

Beställare av uppdraget var Elisabeth Toftén och Sten Eriksson på Skatteverkets kommunikationsstab. Genomförare var verksamhetsstöd för Skatt och KFM. Projektet pågick från april till november 2007 och omfattade cirka 4000 timmar.

Projektet började med att undersöka nuläget genom att studera tidigare gjorda utvärderingar. Projektet genomförde även skriftliga intervjuer med interna intressenter och en webbenkät samt användningstester med externa besökare. Projektmedlemmarna analyserade statistik kring hur webbplatsen används idag och gjorde en innehållsinventering av dagens material.

Utifrån det insamlade materialet arbetade projektgruppen fram en kravspecifikation där huvudbudskapet var att tyngdpunkten vid ett framtida utvecklingsprojekt bör ligga vid förbättringar av struktur och navigation. De externa användarna är förhållandevis nöjda med dagens grafiska form, innehåll och funktionalitet.

Projektet tog även fram ett antal personas (typanvändare) där en relativt oinsatt privatperson som vill deklarerar, kolla upp skatteregler och beställa personbevis var den primära personen. En småföretagare som själv vill sköta den ekonomiska redovisningen var den näst högst prioriterade personen.

Utifrån kravspecifikation, personas och kortsorteringsövningar togs sedan en prototyp fram. Denna har testats i olika versioner och kommenterats av cirka sjuttio personer, inräknat både anställda på Skatteverket och medborgare.

I prototypen presenteras en ny navigation som bygger på fyra flikar, startsida, privatpersoner, företag och organisationer samt Om Skatteverket. Där finns även en navigationsmeny i upp till fem nivåer, en förbättrad sökfunktion, en princip för hur relaterade länkar placeras i högerspalt med mera.

Då en bra webbplats kräver en bra förvaltningsorganisation har projektet tagit fram ett förslag på detta. Detta förslag är framtaget efter ett antal intervjuer med personer som idag arbetar med webbplatsen samt tittat på webbplatsens behov av förvaltning.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 5 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

En riskanalys utfördes i slutskedet av förstudieprojektet med syfte att kartlägga riskområden för kommande utvecklingsprojekt. Här redogörs för de risker som fått högst värden och som därför är viktiga att försöka minimera. Resultatet ger ett bra underlag för utvecklingsprojektet att arbeta vidare med.

Rapportens sista kapitel består av en handlingsplan för ett kommande utvecklingsprojekt. Här beskrivs vilka aktiviteter och ställningstaganden som behöver göras inför ett utvecklingsprojekt. Lämpligt arbetssätt för projektet finns också beskrivet och avslutningsvis ligger en uppskattning av utvecklingsprojektets resursåtgång.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 6 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

1 Dokumentinformation

1.1 Syfte

Slutrapporten beskriver projektet Förstudie:webbplatser 2.0, dess leverabler och tillvägagångssätt. Denna slutrapport kan även användas som beslutsunderlag för beslut om fortsatt utveckling av webbplatserna.

Detta dokument innehåller slutrapporten om Skatteverkets webbplats.
Rapporten om Kronofogdens webb presenteras i ett eget dokument.

1.2 Målgrupp

Denna slutrapport är i första hand riktad till förstudieprojektets beställare och styrgrupp. Den kan även vara till stor nytta för projektledaren och deltagarna i ett utvecklingsprojekt.

1.3 Bilagor

#	Bilaga	Dokumentnamn
1	Resultat från användningstest på befintlig webbplats	<i>Bilaga_1_Användningstest_befintlig_webbplats_Skatteverket_v1.0.doc</i>
2	Resultat från användningstest på version 0.7 av prototyp	<i>Bilaga_2_Prototyptest_v0.7_Skatteverket_v1.0.doc</i>
3	Resultat från användningstest på version 1.0 av prototyp	<i>Bilaga_3_Prototyptest_v1.0_Skatteverket_v1.0.doc</i>
4	Personas för Skatteverket	<i>Bilaga_4_Personas_Skatteverket_v1.0.doc</i>
5	Kravspecifikation för Skatteverket	<i>Bilaga_5_Kravspecifikation_Skatteverket_v1.0.doc</i>
6	Mötesanteckningar från intern workshop om funktionalitet och innehåll	<i>Bilaga_6_Workshop_funktionalitet_Skatteverket_v1.0.doc</i>
7	Skatteverkets uppfyllnad av krav i Vägledningen 24-timmarswebbens checklista	<i>Bilaga_7_Vervas_checklista_Skatteverket_v1.0.xls</i>
8	Kommentarer på prototyper som kommit in via projektbloggen och e-post	<i>Bilaga_8_Kommentarer_prototyp_Skatteverket_v1.0.doc</i>
9	Ny informationsstruktur för Skatteverkets webbplats	<i>Bilaga_9_Informationsstruktur_Skatteverket_v1.0.xls</i>
10	Bra idéer för fortsatt utveckling som inte kunnat tas med i prototyp eller slutrapport	<i>Bilaga_10_Ideer_Skatteverket_v1.0.doc</i>
11	Förslag på förvaltningsorganisation	<i>Bilaga_11_Förvaltningsorganisation_Skatteverket_v1.0.doc</i>
12	Resultat från riskworkshop, del 1	<i>Bilaga_12_Risikanalys_del1_Skatteverket_v1.0.xls</i>
13	Resultat från riskworkshop, del 2, Åtgärdsförslag/ansvarig person	<i>Bilaga_13_Risikanalys_del2_Skatteverket_v1.0.doc</i>
14	Sammanställning av den grafiska profilen med bl.a. förslag på färger, layout och	<i>Bilaga_14_Grafisk_profil_Skatteverket_v1.0.doc</i>

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 7 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

#	Bilaga	Dokumentnamn
	typografi	
15	En oberoende expertutvärdering av version 1.0 av prototypen.	<i>Bilaga_15_Expertutvärdering_Skatteverket_v1.0.doc</i>
16	Riktlinjer kring hur material ska översättas, skrivet av kommunikationsstaben	<i>Bilaga_16_Riktlinje_språk_Skatteverket_v1.0.doc</i>
17	Uppskattning av resursåtgång för utvecklingsprojekt	<i>Bilaga_17_resursuppskattning_Skatteverket_v.1.0.xls</i>
18	Beskrivning av förslag på projektupplägg samt organisation för utv.projekt.	<i>Bilaga_18_Projektupplägg_Skatteverket_v.1.0.ppt</i>
	Prototyp för Skatteverket	http://prototyp.skatteverket.se

1.4 Läsanvisning

Det här dokumentet beskriver hur förstudien har genomförts, det förslag till ny webbplats som har tagits fram samt besluten som ligger bakom förslaget.

I dokumentet ingår:

Kapitel 1 och 2

Bakgrundsinformation om dokumentet och projektet

Kapitel 3

Ett avsnitt om arbetssätt och metod som övergripande beskriver hur projektet har genomförts

Kapitel 4

Presentation av resultaten från den nulägesanalys som gjordes i början av projektet

Kapitel 5

De viktigaste resultaten från våra användningstester av den befintliga webbplatsen

Kapitel 6

En beskrivning av de mål som definierats för webbplatsen

Kapitel 7

En övergripande presentation av de personas som projektet tagit fram utifrån sin målgrupps- och behovsanalys, med en mer detaljerad beskrivning av våra två primära typanvändare.

Kapitel 8

Genomgång av de viktigaste kraven på den nya webbplatsen inom områden som struktur och navigation, innehåll och funktionalitet och språk.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 8 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

Kapitel 9

Vårt förslag till ny webbplats, som visualiserats i en klickbar prototyp, presenteras och vi går igenom de olika delarna i struktur, navigation etc. Vi presenterar även vårt förslag till förbättrad sökfunktion på webbplatsen.

Kapitel 10

Vårt förslag på förvaltningsorganisation. Vilka roller och ansvar som bör ingå i det dagliga arbetet med en kommande webbplats.

Kapitel 11

Vilka risker ett eventuellt utvecklingsprojekt bör ta i beaktande.

Kapitel 12

Våra rekommendationer om hur man bör lägga upp ett eventuellt utvecklingsprojekt, beslut som bör fattas innan ett projekt startar.

Kapitel 13

Dokumentadministration

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 9 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

2 Bakgrund

2.1 Syfte med uppdraget

På uppdrag av kommunikationsstaben har VE (verksamhetsstöd för skatt och KFM) utfört en förstudie med fokus på att utifrån olika målgrupper undersöka vad som fungerar bra respektive mindre bra på dagens webbplatser för Kronofogden och Skatteverket och ge förslag på hur webbplatserna kan förbättras.

Skatteverkets webbplats fungerar bra idag och har vunnit flera priser, men kan givetvis bli ännu bättre och vassare. I denna förstudie har projektgruppen identifierat och prioriterat behov hos Skatteverkets viktigaste målgrupper och tagit fram förslag på hur framförallt struktur och navigationsmenyer, men även innehåll och funktionalitet, kan anpassas bättre till dessa.

2.2 Bakgrund

Skatteverkets webbplats lanserades hösten 1996 på adressen <http://www.rsv.se>. Namnbytet till www.skatteverket.se gjordes vid årsskiftet 2003/2004 när myndigheten Skatteverket skapades. Under drygt tio år har webbplatsens navigations- och lagringsstruktur vuxit fram organiskt och i takt med omvärldens förändrade krav.

Med tiden har behoven av att utveckla den grundläggande strukturen vuxit sig allt starkare. Det finns ett generellt ökat fokus på användbarhetsfrågor och omvärlden ställer krav på offentliga webbplatser i exempelvis Vervas riktlinjer om 24-timmarsmyndigheten och W3C:s tillgänglighetsregler. Medborgarna har även sina behov och förväntningar på Skatteverkets webbplats. Detta ställer nya krav på struktur och navigationsmöjligheter. För att nå målet ”Etta i myndighetssverige”¹ ska vi arbeta aktivt med webbplatsen för att ännu skarpare nå våra målgrupper.

Kommunikationsstaben har därför tagit initiativ till denna förstudie, som kartlagt behov av struktur och funktionalitet för Skatteverket.se och Kronofogden.se baserat på användarnas krav.

2.3 Om projektet

Projektet har omfattat cirka 4000 timmar och pågått mellan slutet av mars till och med december 2007. Projektgruppen har arbetat med både Kronofogdens och Skatteverkets webbplatser och har bestått av följande personer:

¹ Utvecklingsplan för k-staben 2007-2009 version 1.0 , 2006-09-26

Person	Roll
Åsa Blomquist-Helge	Projektledare, april - augusti
Mattias Langeström	Projektledare, september - december
Jeanin Day	Användbarhetsdesigner, maj - november
Lina Gauffin	Användbarhetsdesigner, augusti - december
Ola Johansson	Verksamhetsutvecklare, april - november
Thomas Lennerland	Användbarhetsdesigner, april - juli
Peter Olovsson	Användbarhetsdesigner, augusti - november
Jens Wedin	Interaktionsdesigner, april – december

Det är främst Jens Wedin och Jeanin Day som har arbetat med att ta fram kravspecifikation och utveckla och testa prototypen med förslag till en ny webbplats för Skatteverket.

2.4 Avgränsningar

Förstudieprojektets arbete har rört innehållssidorna på Skatteverkets webbplats, med fokus på webbplatsens struktur och navigation.

På grund av hur ägarskapet för olika delar av webbplatsen är fördelat i organisationen, har projektet inte haft något mandat att föreslå förändringar i själva e-tjänsterna. Projektet har därför tagit fram förslag på hur e-tjänsterna och en eventuell ”Min sida”-funktion kan integreras i webbplatsen och hur en inloggningssida kan se ut, men inte gått djupare än så.

2.5 Beställare och styrgrupp

Beställare av projektet är Sten Eriksson och Elisabeth Toftén på Skatteverkets kommunikationsstab.

Under projektets gång har det hållits möten med en rådgivande styrgrupp vid tre tillfällen: den 24 augusti, 4 oktober och 8 november 2007. Slutlig presentation för styrgruppen hålls den 31 januari 2008.

Styrgruppens medlemmar:

- Åke Lundholm, Kronofogdemyndigheten
- Sara Olin, produktionsavdelningen
- Jan Sjösten, IT-staben
- Caroline Wiryth, rättsavdelningen
- Elisabeth Toftén och Sten Eriksson, kommunikationsstaben

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 11 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

3 Arbetssätt och metod

Projektet har arbetat med en användningscentrerad och iterativ metod. Det innebär att projektgruppen har undersökt, identifierat och tagit utgångspunkt i de prioriterade målgruppernas egna behov och önskemål.

Projektets förslag till ny webbplats har utvecklats i samarbete med slutanvändare och interna intressenter. Prototypen har arbetats fram och förändrats i flera steg och vi har gjort tre omgångar av användningstester med externa och interna användare. Resultaten från varje testomgång har legat till grund för de förändringar som gjorts.

Mer information om hur vi utvecklat prototypen finns i kapitel 9.1, "Förslag till ny webbplats – Tillvägagångssätt".

En kort sammanfattning av de aktiviteter som genomförts i projektet:

Aktivitet	Beskrivning	Leverans
Projektanalys	Inledande analys, aktivitetsplanering och bemanning	Projektkontrakt
Uppstart	Introduktion till uppgiften, detaljplanering, inspiration och omvärldsbevakning	
Informationsinsamling	Dokumentation och analys av information från befintliga källor.	Rapport
Nulägesbeskrivning	Dokumentation av dagens webbplatser i form av innehållsanalys och informationsarkitektur	Innehållsanalys
Användningstester och intervjuer med medborgare	Medborgare från prioriterade målgrupper löser uppgifter på webbplatserna medan de "tänker högt". Intervju om webbplatserna samt bakgrundsfakta för att ge projektet en bild av potentiella användare.	Rapport med resultat från tester
Typanvändare	Användares behov, mål och användningssituation beskrivs och dokumenteras som sk personas.	Personas (typanvändare)
Målformulering	Mål med respektive webbplats utifrån verksamhetens perspektiv	Mål med webbplatserna
Kravanalys	Krav på innehåll, funktionalitet och struktur. Tas fram utifrån intervjuer och tester med medborgare samt workshops med interna intressenter.	Kravspecifikation
Ny informationsstruktur och koncept	Förslag på ny informationsstruktur och koncept tas fram genom kortsortering och stäms sedan av med användare.	Dokumentation av informationsstruktur
Prototyp	Interaktiv prototyp	Prototyp
Användningstest av prototyper	Medborgare och interna användare får testa olika versioner av vår prototyp	Lista med förändringar i prototyp/interaktionsdesign

Handlingsplan	Förslag på förvaltningsorganisation, handlingsplan för ett eventuellt utvecklingsprojekt, riskanalys etc.	Förslag presenteras i slutrapport
Interaktionsdesign	Principer för interaktionsdesign för ny struktur, design och funktionalitet	Riktlinjer för interaktionsdesign för ny struktur, design och funktionalitet i slutrapporten
Slutrapport	Dokumentation av arbetet och resultatet.	Slutrapport, presentationsmaterial
Eventuella revideringar	Revidering av slutrapport efter eventuella synpunkter på styrgruppsmötet.	Reviderad slutrapport

4 Nulägesanalys

Projektet har använt ett antal metoder för att samla in synpunkter på dagens webbplats från medborgare och anställda vid Skatteverket:

- Sammanställning av resultat från tidigare användbarhetsutvärderingar
- Webbenkät till medborgare
- Intern enkät till intressenter
- Analys av statistik
- Innehållsanalys

4.1 Sammanställning av tidigare utförda användbarhetsutvärderingar

En del av informationsinsamlingen ägnades åt att sammanställa resultat från tidigare användbarhetsutvärderingar av Skatteverkets webbplats.

Bland de brister som tidigare identifierats fanns:

- Långa och svåröverskådliga länklister, exempelvis på sidorna om "Skatter" och "Moms".
- Ankarlänkar som leder till stycken längre ned på samma sida istället för en ny sida, som användarna förväntat sig.
- Svårt att hitta till rätt broschyr från startsidan för "Broschyren".

Bland de funktioner och egenskaper som man vid tidigare undersökningar fått positiv respons på fanns:

- "Sökord A-Ö", som är mycket uppskattad.
- Gruppering av länkarna i vänsterspalten med blankrader emellan ger ökad överskådlighet.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 13 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

- Ljust tonade färgplattor bakom länkar och innehåll på startsidorna.

Underlaget för denna sammanställning består av två användbarhetsutvärderingar daterade 24 maj 2004 och 10 februari 2006, båda med Daniel Sand som ansvarig, samt en utvärdering av begrepp och språk på Skatteverkets webbplats som är daterad 28 januari 2005.

4.2 Webbenkät till medborgarna

En webbenkät i ett s.k. pop up-fönster har legat ute på Skatteverket.se varje månad från april 2007. Den har legat ute till dess att 200 personer har besvarat enkäten. Bland de som svarar ska det inte finnas interna användare från Skatteverket. Enkäten ställer frågor om bl.a. vilken typ av ärende man vill utföra och hur lätt eller svårt man tycker att det är att använda Skatteverkets webbplats.

4.2.1 Typ av användare

Under april månad är över åttio procent av de som svarar på enkäten privatpersoner. Under de mer normala månaderna som följer är fördelningen mellan privatpersoner och företagsärenden betydligt jämnare. Genomsnittet för maj t.o.m augusti är:

- 48 % privatpersoner
- 45 % företagare och specialister
- 7 % "annat"

Inom gruppen företagare och specialister finns en fördelning mellan:

- 30 % egenföretagare
- 29 % specialister
- 22 % arbetsgivare
- 14 % annat
- 3 % föreningsrepresentanter
- 2 % nyföretagare

4.2.2 Vanliga ärenden

De vanligaste ärendena rörde antingen inkomst- eller skattedeklaration eller skattekonto. Tillsammans står de för cirka 60 procent av alla besök. Därefter kommer frågor som rör moms, skattetabeller, bilförmånsvärde och personbevis.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 14 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

4.2.3 *Hittar man det man söker?*

67 procent av de som besvarat enkäten mellan maj och augusti uppger att de med lätthet hittat den information de sökte. Under april, då många användare kan tänkas vara ute efter deklaraionsinformation, var motsvarande siffra 81 procent.

19 procent av användarna i maj – augusti (10 procent i april) uppger att de inte hittat innehållet de sökte efter, eller bara delar av det.

4.2.4 *Användarnas omdömen om webbplatsen*

Användarna fick även ange huruvida de instämde i ett antal påståenden om webbplatsen. Tyvärr är dessa påståenden inte neutralt utformade, utan positivt vinklade, vilket bör tas med i bedömningen av resultaten.

Svaren är ett genomsnitt under perioden april t.o.m. augusti.

Språket är lätt att förstå

9 av 10 användare som besvarat enkäten håller med.

Utseendet är tilltalande

8 av 10 användare som svarat på enkäten håller med

Det är lätt att hitta på Skatteverket.se

7,9 av 10 användare som besvarat enkäten håller med.

4.2.5 *Fakta om användarna*

Eftersom vi inte har kunnat kontrollera vilka användare som besvarat enkäten kan man inte lita hundra procentigt på dessa siffror. Det kan ändå vara intressant att veta att bland de som svarat på frågorna har i genomsnitt åtta procent ett annat modersmål än svenska.

94 procent av besökarna använder Internet varje dag.

4.3 **Intern enkät till intressenter**

Ett antal frågor om dagens webbplats skickades under april 2007 ut per e-post till cirka 60 intressenter på Skatteverket och Kronofogden. Totalt svarade 40 personer, varav 27 från Skatteverket.

Frågeformuläret skickades till utvalda representanter för verksamhetsstöd (VE) Applikationsstöd, VE Kommunikation, VE Telekom, Servicejouren och Skatteupplysningen på ett flertal orter.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 15 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Frågorna handlade om vilka mål man hade med dagens webbplats och vilka målgrupper man vände sig till. De handlade också om vad intressenterna uppfattade som bra och mindre bra på webbplatsen idag, och om de saknade någon funktionalitet.

De vanligaste målen som tas upp för Skatteverkets webbplats är:

- självbetjäning
- information och tjänster samlade på ett ställe
- innehållet ska vara hittbart, användbart samt tillgängligt
- informationen ska vara aktuellt och det ska vara enkelt att underhålla den

Totalt nämns över 25 målgrupper för Skatteverkets webbplats. De två viktigaste är privatpersoner och företag. Två undergrupper som ofta lyfts fram är nyföretagare och ungdomar.

På frågan om vad som är bra med dagens webbplats pekar många på att det finns mycket information och många användbara e-tjänster och servicetjänster. Nyttan av att ha tjänster och information samlad på ett ställe betonas också av flera. Funktionen A-Ö lyfts fram som ett bra hjälpmedel för att navigera, särskilt av personalen vid Skatteupplysningarna och Servicejouren.

Det som får mest kritik är avsaknaden av en gemensam inloggning för e-tjänsterna. Många negativa kommentarer rör även dagens sökmotor.

Bland de funktioner som intressenterna saknar finns en kalender redan på startsidan, filmer från nyföretagarträffar, fler interaktiva formulär, möjligheten till chatt samt en frågor- och svar-funktion i realtid.

4.4 Statistik

Det är stora variationer under året i antal besökare på Skatteverkets webbplats. Det varierar även vad besökarna är intresserade av. Under deklarationsperioden är det givetvis den typen av material som framförallt eftersöks.

Antalet besökare ökar också något i juni, augusti/september och december inför skatteutbetalningarna. Den mest eftersökta informationen rör då utbetalningsdatum och hur man vet när man får tillbaka sina skattepengar etc.

Totalt registrerades över 18 miljoner besök på Skatteverkets webbplats under 2006.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 16 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

De stora variationerna över året rör framför allt de privata besökarna. Företagarna berörs förvisso av inkomstdeklarationen, men de har överlag ett jämnare besöksmönster. Många använder Skatteverkets webbplats en gång i månaden för att göra sin skattedeklaration.

Cirka tio procent av alla besök på Skatteverkets webbplats görs av Skatteverkets egna anställda. Webbplatsen är ett viktigt arbetsredskap för många av myndighetens medarbetare, bland annat de som jobbar i Skatteupplysningen och Servicejouren.

De mest besökta avdelningarna på Skatteverkets webbplats var under år 2006:

- Blanketter och broschyrer
- E-tjänster
- Skatter
- Servicetjänster
- Kontakta oss

De mest besökta sidorna under perioden maj till juli 2007 var:

- Skatteverkets startsida
- Startsidan för Blanketter
- Sökresultatsida
- Start- och utloggningssida för e-tjänsten Inkomstdeklaration
- Kontakta oss
- Start sida för Skatter

De vanligaste länkarna som besökare på startsidan valde att följa under samma tidsperiod var:

- Blanketter A-Ö
- Göra en sökning i sökrutan
- Skatter
- Skattekonto
- Kontakta oss
- Folkbokföring
- E-tjänster

Under perioden april-juli 2007 var de tre mest besökta sidorna inom respektive område:

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 17 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

Nyheter/Pressrum

1. Nyheter 2007
2. Pressrum
3. Skattenyheter

Skatter

1. Startside för deklaration
2. Startside för skattetabeller
3. Startside för deklaration av försäljning av värdepapper

Fastighetstaxering

1. Funktionen för att beräkna taxeringsvärde
2. Kartor över värdeområden
3. Snabbfakta för 2007

Folkbokföring

1. Personbevis
2. Flyttning inom Sverige
3. Sveriges församlingar genom tiderna

Rättsinformation

1. Allmänna råd
2. Ställningstaganden
3. Meddelanden

För dig som är...

1. Företagare
2. Arbetsgivare
3. Privatperson

E-tjänster

1. Startside – logga in på skattekonto
2. Startside – göra inkomstdeklaration
3. Startside – göra skattedeklaration

Servicetjänster

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 18 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

1. Bilförmånsberäkning
2. Skatteuträkning
3. Beställningstjänsten

Blanketter

1. K4 – Försäljning av värdepapper (SKV 2104)
2. N1 – Inkomst av näringsverksamhet utan årsbokslut (SKV 2151)
3. Anmälan av flytt inom Sverige (SKV 7845)

Broschyrer

1. Dags att deklarerera (SKV 325)
2. Sommar- och extrajobb, information till skolungdom och studerande (SKV 430)
3. Dags att deklarerera – näringsverksamhet utan årsbokslut (SKV 283)

Kontakta oss

1. Adresser till de lokala skattekontoren
2. Ringa – fler alternativ
3. Informationsträffar

Om Skatteverket

1. Jobba hos oss
2. Allmänt om Skatteverket
3. Organisation

International

1. In English
2. Auf Deutsch
3. In Polish

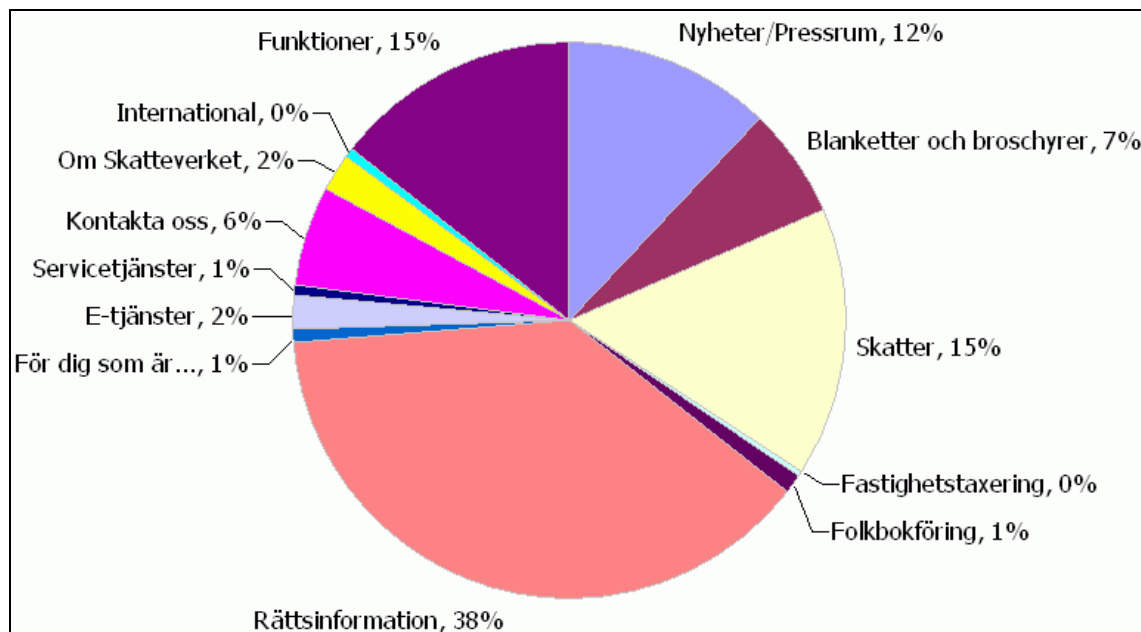
Svar på vanliga frågor

1. Privat – Avdrag
2. Privat – Skattekonto och jämkning
3. Folkbokföring

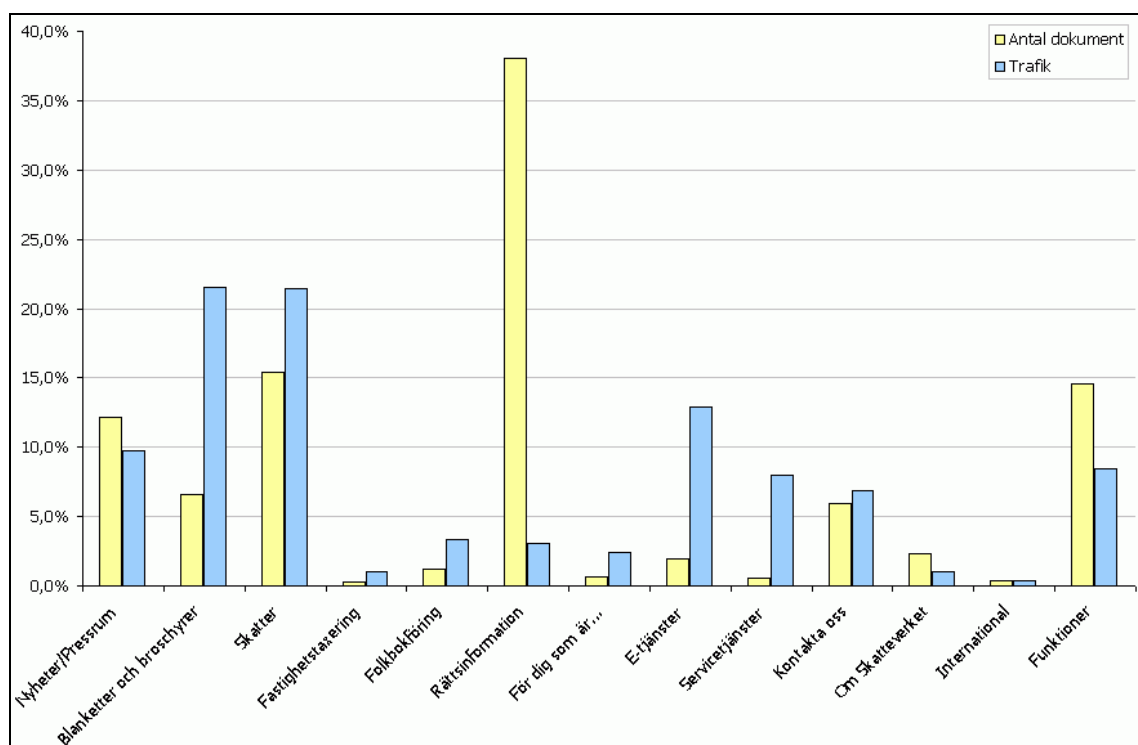
4.5 Innehållsanalys av den befintliga webbplatsen

Projektet har jämfört besöksstatistiken med fördelningen av innehåll under respektive rubrik på webbplatsen idag.

Antalet dokument under respektive rubrik framgår av följande diagram:



Störst mängd innehåll ligger idag under rubriken Rättsinformation. Rubrikerna Servicetjänster, International, Folkbokföring och Fastighetstaxering rymmer idag förhållandevis lite material.



Vid en jämförelse mellan antal dokument och antal besökare sticker Rättsinformation ut. Där finns många dokument med få besökare, något som mycket beror på att juridisk information lagras i många år. Flera rubriker har en omvänd fördelning, bland annat E-tjänster, Servicetjänster och Blanketter och broschyrer.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 20 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

4.6 Övrig informationsinsamling

Vi har även tittat på de synpunkter som har kommit in via webbplatsens ”Klagomål och beröm”-funktion, samt tagit del av resultat från intranätprojektets workshops med anställda och resultatet av utvärderingen av Skattungen.

Via Klagomål och beröm kom många synpunkter om aktualiteten på webbplatsens material. Användarna vill att information som gäller det nya året ska finnas direkt från årsskiftet och gärna lite innan dess. Besökarna har också synpunkter på att inaktuellt material presenteras högt i sökmotorernas träffar.

Ibland har användarna svårt att förstå vad som står på sidorna och vill att material som nu finns i PDF-format ska finnas direkt på en webbsida. Det inkom också förslag på att dela upp webbplatsen i en del för näringsidkare och en för privatpersoner.

Vid intranätworkshoparna framkom bland annat att Skatteverkets anställda ofta går till externwebben för att hitta handledningar och andra dokument som de använder i tjänsten. Dessa dokument är idag lättare att hitta där än på intranätet. Många använder Sökord A-Ö för att hitta vad de söker och det är en mycket uppskattad funktion.

Vi håller med om resultatet i rapporten om Skattungen, nämligen att den innehåller mycket bra material, men att det bör införlivas i Skatteverket.se snarare än utgöra en egen webbplats.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 21 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

5 Användningstest av den befintliga webbplatsen

5.1 Tillvägagångssätt

Projektgruppen genomförde under perioden 11 – 24 maj 2007 användningstester av Skatteverkets webbplats.

Syftet var att ta reda på vad som fungerar bra, respektive mindre bra, på dagens webbplats. Detta är ett viktigt underlag för beslut om eventuella förändringar av webbplatsens struktur, innehåll och design. Många av rekommendationerna i kravspecifikationen och förändringarna som presenteras i prototypen har sin utgångspunkt i observationer som gjorts vid användningstesterna.

Totalt träffade projektgruppen 24 användare, fördelade enligt följande:

- 10 småföretagare
- 9 privatpersoner
- 5 yrkesanvändare (revisorer och liknande)

Testerna genomfördes i Örebro och Stockholm, i huvudsak i Skatteverkets lokaler, men även på arbetsplatserna hos småföretagare och yrkesanvändare.

Användarna har ombetts lösa ett antal uppgifter på webbplatsen, samt svarat på frågor om vad de tycker om webbplatsen i stort.

5.2 Resultat från användningstester

Det kan idag vara svårt att hitta rätt innehåll på Skatteverkets webbplats. Innehållet är organiserat efter innehållstyp (allmän info, rättsinfo, blankett, e-tjänst etc) snarare än ämne. Man kan alltså hitta material om en och samma sak under flera olika rubriker. Det är inte optimalt. Sajten ger intryck av att ha byggts upp efter den interna strukturen på Skatteverket mer än efter vad som är lämpligt ur användarsynpunkt.

Den grafiska formen på Skatteverkets webbplats fick genomgående bra kritik. Snygg, seriös och ”inte rörig” var några vanliga omdömen. Vissa användare tyckte att den var ”lite grå” och tråkig.

De användare vi träffade var i stort nöjda med det innehåll och den funktionalitet som finns på webbplatsen idag. De vill bara att det ska vara lättare än idag att snabbt och enkelt hitta rätt innehåll.

Projektgruppen tog i samband med analysen av användningstesternas resultat fram fem förändringsförslag:

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 22 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

1. Vänstermenyns rubriker bör ses över och kompletteras med rubriker i en andra, tredje och ev. fjärde nivå . Det bör vara tydligt markerat inom vilken huvud- och underrubrik man befinner sig. Detta gör det lättare att orientera sig, få överblick, och förstå hur man hittar tillbaka vid ett senare tillfälle. Det blir även lättare att nå relaterat innehåll.
2. Det kan vara lämpligt att separera innehåll riktat till privatpersoner, företagare och ev. andra användargrupper i större utsträckning än vad som görs idag.
3. Samla all typ av material (informationstexter, broschyrer, blanketter, e-tjänster, servicetjänster, rättsinformation etc) i ett ämne på en samlingssida. När man har kommit till den sidan får man först en övergripande och lättfattlig introduktion till ämnet. Det finns även ett antal länkar vidare till djupare info eller relaterade tjänster och blanketter. När man hittat denna plats, ska man vara säker på att man fått del av *allt* material som finns på Skatteverkets webbplats i denna fråga och att denna information är uppdaterad och korrekt.
4. Sökfunktionen bör förbättras och förfinas. Vissa sökningar genererade användbara resultat, men vid många tillfällen ansåg testpersonerna att träffarna var ”alltför djupa”, särskilt när de gick till sidor under rubriken Rättsinformation.
5. Ord vars innebörd inte är självklar för alla bör förklaras där de används. Det gäller även till synes ”enkla” ord med en speciell betydelse, t.ex. inkomstdeklaration och skattedeklaration.

En detaljerad rapport över resultatet från användningstesterna finns i bilagan:

Bilaga_1_Användningstest_befintlig_webbplats_Skatteverket_v1.0.doc

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 23 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

6 Mål med webbplatsen

Väl genomtänkta och dokumenterade mål med webbplatsen är viktigt för att kunna styra utvecklingen åt ett önskvärt håll och för att alla som jobbar med Skatteverkets webb ska arbeta ditåt.

6.1 Tillvägagångssätt

Värdeord och mål för Skatteverkets webbplats togs initialt fram vid en workshop den 30 maj 2007 med följande deltagare:

- Kaj Kojer och Sara Olin, produktionsavdelningen
- Åke Lundholm och Lars Bodin, Kronofogdemyndigheten
- Elisabeth Toftén, kommunikationsstaben
- Åsa Blomquist Helge, Jens Wedin och Jeanin Day, verksamhetsstöd

Målen har sedan vidareutvecklats och förändrats av projektgruppen efter bidrag från styrgruppen.

Det är viktigt att i ett kommande utvecklingsprojekt arbeta vidare med de målsättningar som presenteras här. Dels behöver de omvandlas till mätbara mål, dels behöver man göra en plan för att aktivt arbeta med uppföljning och mätning av hur väl målen uppfylls över tid.

6.2 Värdeord

Utöver de befintliga värdeorden *offensiv*, *pålitlig* och *hjälpssam* togs följande prioriterade värdeord fram:

Enkel	Professionell	Visionär	Rättssäker
Aktuell	Pålitlig	Mottagaranpassad	

6.3 Effektmål

Verksamhetsmål	Mål
1. Skattefelet har halverats	1. Det är lätt att göra rätt. Webbplatsen gör det lättare för medborgare och företag att utföra sina ärenden och undvika att göra fel. 2. Ökat utbud och möjlighet till självbetjäning jämfört med 2006. 3. Webbplatsen kommunicerar Skatteverkets värderingar.
2. Medborgare och företag har förtroende för Skatteverket	4. Webbplatsen erbjuder rätt information i rätt tid
3. Medborgare och företag anser att vårt bemötande är bra	5. Medborgare och företag är nöjda med informationsutbudet på webbplatsen 6. Webbplatsen är förstahandsvalet för medborgare och företag för att hitta information om skatter 7. Medborgare och företag är nöjda med de tjänster och den funktionalitet som finns på webbplatsen 8. Medborgare och företag upplever att webbplatsen är den mest effektiva kommunikationskanalen för sin kontakt med Skatteverket.
4. Vi är det bästa Skatteverket inom OECD	9. Webbplatsen är en förebild för andra myndigheter 10. Antalet ärenden som hanteras med webbplatsen som ingång har ökat jämfört med 2006 och antalet supportärenden och handläggarendena som berör webbplatsen har minskat.
5. Vi är en öppen och samverkande e-förvaltning	11. Webbplatsen är lätt att anpassa för samarbete med andra myndigheter
6. Vi har kompetens och bemanning utifrån behov och förändringar i verksamheten	12. Webbplatsen underlättar för och bidrar till att ge arbetssökande en positiv bild av Skatteverket som arbetsgivare.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 25 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

7 Behovs- och målgruppsanalys

7.1 Introduktion till personas

Personas används för att prioritera fördelningen av resurser, välja vilka funktioner och tjänster som ska utvecklas och för att fatta stora och små beslut om utformning av navigation och gränssnitt när man utvecklar och vidareutvecklar sina webbplatser.

De personas som vi tagit fram för Skatteverket är relevanta för alla som jobbar med webbplatsen, oavsett om de är engagerade på strategisk, operativ eller praktisk nivå. De täcker även alla områden inom webbutvecklingen, från grafisk form och utveckling av texter och bilder till val av tekniska lösningar för sökfunktioner etc.

En persona är en fiktiv beskrivning av en användare som är baserad på kunskap om hur verkliga användare beter sig, deras mål, behov och drivkrafter. Denna kunskap har samlats in genom samtal med, och observationer av, verkliga användare.

En persona är alltså inte en beskrivning av en viss förutbestämd målgrupp, till exempel "småföretagare utan anställda", utan en beskrivning av en grupp människor som har liknande beteenden och drivkrafter, men som kan komma från olika förväntade målgrupper. På Skatteverkets webbplats finns exempelvis personer med ärenden som rör deras privatekonomi och småföretagare som betar sig på ett mycket likartat sätt.

Om personas används rätt i utvecklingsprojekt och förvaltning av webbplatser, kan de hjälpa till att hålla fokus på de verkliga användarna och deras situation. Det finns annars alltid en risk att de som jobbar med webbplatsen börjar tro att de som använder sajten är lika dem. Då börjar de bygga en webbplats som passar för dem själva, vilket är problematiskt eftersom webbutvecklare sällan är representativa för en bred användargrupp.

7.2 Tillvägagångssätt

De personas som presenteras i denna rapport är framtagna inom förstudieprojektet i maj och juni 2007. De är baserade på intervjuer och användningstester som genomfördes under maj 2007 i Stockholm och Örebro.

Under denna tid träffade projektmedlemmarna Åsa Blomquist Helge, Jeanin Day, Ola Johansson, Thomas Lennerland och Jens Wedin totalt 22 personer som representerade tre viktiga användargrupper för Skatteverkets webbplats: åtta privatpersoner, nio småföretagare och fem specialister.

Vår personahypotes bestod i att de viktigaste användarna fanns inom dessa tre grupper.

En fullständig rapport över alla våra personas finns i bilagan:

Bilaga_4_Personas_Skatteverket_v1.0.doc

7.3 Personasöversikt

Persona	Bild	Prio	Ärende	Mål
Johanna		1	Privat	Deklarera snabbt och enkelt. Hämta personbevis, kolla namnregler m.m. så snabbt och enkelt som möjligt. Inte känna sig dum. Inte behöva lägga orimligt mycket tid på att leta efter information. Lära sig mer om skatter.
Peter		2	Företag	Enkelt och snabbt betala in rätt summor för moms och arbetsgivaravgifter varje månad. Snabba och tydliga svar på frågor om skatter, vinstutdelning, regler för arbetsgivare etc. Enkelt och snabbt få tag på blanketter och broschyrer. Göra en korrekt inkomstdeklaration på egen hand. Inte behöva anlita dyr redovisningsbyrå. Inte behöva köpa hjälpprogram. Ha koll på skattenyheter.
Rikard		3	Företag	Snabba och tydliga svar på frågor. Arbeta effektivt. Klara sig själv. Ha koll på skattenyheter
Maja		4	Företag	Ansöka om F-skattsedel. Snabbt och enkelt starta sitt företag.
Sixten		5	Företag	Enkelt och snabbt få tag på blanketter och broschyrer. Ge bra underlag till dottern och revisorn. Ringer hellre än kollar på webben.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 27 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

7.4 Mer om våra primärpersonas

Av de fem personas som beskrivs översiktligt i tabellen ovan, är Johanna och Peter de högst prioriterade typanvändarna. Därför beskriver vi dem lite närmare här.

Johanna

Ålder: 26

Yrke: Receptionist

”Belopp och procent på vad?”



Johanna använder webben varje dag, både på jobbet och hemma. Hon har kontakt med många människor i sitt arbete och webben är ett viktigt arbetsredskap för att hitta telefonnummer, söka efter rätt person eller företag att vända sig till vid allehanda praktiska problem etc. Det händer även allt som oftast att hon nöjessurfar och kollar bloggar en eller ett par timmar hemma på kvällen istället för att sitta i soffan framför någon tv-serie.

Skatteverkets webbplats hör dock inte till de hon besöker dagligen eller ens särskilt regelbundet. Tidigare i år deklarerade hon via nätet, vilket fungerade bra.

Annars har hon inte besökt webbplatsen sedan hon skulle jämka sin inkomst när hon sommarjobbade för några år sedan. Då hade hon lite problem med att hitta rätt bland alla rubriker. ”Det är svårt att navigera när man inte kan så mycket om ämnet och det finns så mycket information”, säger hon. ”Det är många skatteord, och jag är inte bra på sånt.”

För skattefrågor och ekonomi är inget som ligger henne varmt om hjärtat. Efter gymnasiet har hon flyttat runt en del, bott utomlands en sväng och pluggat på högskola i ett par år. Men hon har inte kollat några skattesatser eller så inför flyttarna eller ens gjort särskilt privatekonomiskt välgrundade val. Hon har aldrig ändrat något i sin inkomstdeklaration och är egentligen inte helt klar över vad ett ”avdrag” egentligen är. När sambon och Johannas pappa, som driver ett eget litet företag, träffas och börjar prata om arbetsgivaravgifter och skattetryck så deltar hon sällan i den livliga diskussionen.

Överlag har Johanna ganska lätt för att fråga efter hjälp när hon försökt själv med något utan att ha lyckats. Det händer att hon frågar kollegor eller sambon om råd när hon letat efter något på nätet, men inte hittat det.

På webben följer hon helst länkar och försöker förstå hur rubrikerna är uppbyggda. Sök är en sista utväg. Ibland kan hon bli lite fundersam om det som hon läser verkligen stämmer: om reglerna fortfarande gäller eller om hon har förstått rätt. Det har hänt att hon ringt och kollat att det hon läst på webben gäller. Ibland kollar hon på webben för att få ”förinformation” när hon ska ringa någonstans.

Och snart kan det bli dags att besöka Skatteverkets webbplats igen. Johanna och sambon funderar på att köpa en bostadsrätt tillsammans, och för att finansiera det funderar Johanna på att sälja en aktiepost som hon ärvt när hennes mormor gick bort för ett antal år sedan. När den försäljningen ska redovisas lär hon kolla upp ett och annat på Skatteverkets webb.

Mål

- Snabbt och enkelt deklarerar en gång om året, vid en tid som passar henne.
- Smidigt sköta ärenden som att hämta ett personbevis, kolla namnregler etc.
- Inte behöva lägga ner orimligt mycket tid på att hitta rätt information.
- Inte känna sig dum när hon läser och försöker förstå texter etc.
- Vore bra att kunna lite mer om skatter, men då ska det vara lättsamt och trevligt presenterat. Blir det för tråkigt så stänger hon av.

Peter

Ålder: 42

Yrke: Driver ett vandrarhem

"Skattebetalningar... det är nåt man måste göra, helt enkelt"



Peter driver sedan ett par år tillbaka ett vandrarhem med café. Han jobbar långa dagar och har mycket kontakt med gästerna utöver det övergripande ansvaret för vandrarhemmets skötsel. Till sin hjälp har han säsongsanställd personal. Peter skulle gärna lägga mer tid på marknadsföring och har flera idéer till små renoveringsprojekt. Dessutom vill han hinna vara en närvarande pappa till sin lilla dotter.

För att lätta på Peters arbetsbörda kommer hans fru Pamela att börja jobba heltid med vandrarhemmet och framförallt caféet som hon har stora planer för.

Peter har ingen utbildning inom ekonomi, men är bra på siffror och har gått kurser för nyföretagare. Han försöker sköta företagets bokföring och skattedeklarationer på egen hand istället för att anlita en redovisningsbyrå - han undviker helst att betala dyra arvoden till revisorer, som ju skickar en räkning på debiterad tid även om man bara ringer för att bekräfta att man har förstått rätt i t.ex. en skattefråga.

Bokföringen sköter Peter på sin dator, och han försöker också att uppdatera vandrarhemmets sida på nätet regelbundet. Han sitter framför datorn en stund i princip varje kväll och då och då när det är lugnt under dagen. Han använder webben varje dag, utom möjligtvis under veckoslutet.

Peter betalar varje månad in moms och arbetsgivaravgifter (under de perioder han har anställda) via Skatteverkets e-tjänst. I år deklarerade han även elektroniskt. Vandrarhemmet ligger på landet och postgången är gles, så det är ett lyft att inte behöva passa tiderna då brevlådan töms.

För Peter är det självklart att gå till webben i första hand för att kolla vad som gäller för skattebetalningar etc. Han är envis och kan lägga ner en hel del tid på att hitta svaret själv, innan han möjligtvis frågar någon om hjälp eller ringer till Skatteverket. Webben är fantastisk, tycker Peter: man kan snabbt hitta information om nästan vad som helst – i princip gratis. Nackdelen är att Skatteverkets information inte är lika lättsmält och enkelt presenterad som i exempelvis "Anders Anderssons deklarationsprogram" eller de böcker som man köpa om att vara arbetsgivare, starta eget etc.

När det gäller företag- och arbetsgivarfrågor har han inga problem med facktermerna trots att han inte är särskilt intresserad av området. Han accepterar att ekonomisk redovisning och skattebetalningar är en nödvändig del av att driva en verksamhet och drar väl gärna sitt strå till stacken. Han vill dessutom vara en god arbetsgivare och försöker sköta all administration korrekt och klanderfritt.

Mål

- Enkelt och snabbt deklarerar och betala in rätt summor för moms och arbetsgivaravgifter varje månad, samt kunna kontrollera tidigare inbetalningar.
- Snabba och tydliga svar på frågor om skatter, vinstutdelning, regler för arbetsgivare etc.
- Enkelt och snabbt få tag på rätt blankett eller broschyr.
- Göra en korrekt inkomstdeklaration varje år på egen hand utan att behöva lägga ned orimligt mycket tid på att leta efter och försöka tolka information.
- Inte behöva anlita en dyr revisor eller redovisningsbyrå
- Inte behöva köpa "Anders Anderssons deklarationsprogram för företagare"
- Ha koll på skattenyheter som kan påverka hans företag

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 29 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

8 Övergripande krav

8.1 Tillvägagångssätt

Våra övergripande krav är baserade på resultat från flera undersökningar:

- Kontextuella intervjuer i samband med användningstesterna
- Intern workshop med intressenter på Skatteverket
- Svar från webbenkäten
- Svar på skriftlig intervju med interna intressenter

Vi i projektgruppen har även haft egna tankar och idéer utifrån vår erfarenhet och expertis.

En detaljerad presentation av samtliga krav gjordes halvvägs genom projektet och finns i bilagan:

Bilaga_5_Kravspecifikation_Skatteverket_v1.0.doc

8.2 Språk

Det är viktigt att alla användare förstår språket på Skatteverkets webbplats. Många har inga specialkunskaper i ämnet och upplever de regler som har med beskattning att göra som svåra och krångliga. Medborgarna ska inte behöva undra vad olika ”skatteord” betyder.

Svåra ord bör därför förklaras i löptexten där de används, förslagsvis i en parentes. Generellt bör språket vara skrivet för en gymnasieutbildad person. Det ska inte behövas fackkunskaper för att förstå. Undantag kan vara dokument från rättsavdelningen som främst riktar sig till specialister inom området.

Andra språk

Skatteverket ska ha kortfattad, allmän information om dessa myndigheters roll och verksamhet m.m. på sina respektive webbplatser på följande språk:

- Lättbegriplig svenska
- Teckenspråk
- Minoritetsspråken i Sverige, dvs. finska, samiska, tornedalsfinska (meänkieli), jiddisch och romani chib.
- De vanligaste utländska språken i Sverige: engelska, tyska, franska, spanska, arabiska, bosniska/serbiska/kroatiska och persiska.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 30 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

I vissa fall kan behov finnas att översätta mer omfattande och djupgående information till olika språk. Även i dessa fall får antalet språk avgöras från fall till fall, beroende på budskap och målgrupp.

Det finns idag viss information om Skatteverket på lättläst svenska, se bild nedan. Eventuellt kan mer material, exempelvis deklarationsinformation, göras tillgängligt i en lättläst version. För mer information om lättläst, se: <http://www.lattlast.se>.



Lättläst text på webbplatsen idag.

Mer information kring språk och översättning finns i bilagan:

Bilaga_16_Riktlinje_språk_Skatteverket_v1.0.doc

8.3 Struktur och navigation

Vid användningstesterna hade deltagarna ofta svårt att se var i strukturen de befann sig och hur olika dokument hörde samman. Ett krav är därför att införa en informationsstruktur med huvud- och underrubriker i flera nivåer. Det gör det tydligare var i strukturen man befinner sig och var man kan gå.

Eftersom vissa delar av innehållet endast riktar sig till privatpersoner respektive företag och organisationer, rekommenderar vi även att man strukturerar informationen efter dessa målgrupper.

8.4 Interna krav på innehåll och funktionalitet

Den 16 juni 2007 hölls en workshop med interna intressenter för Skatteverket och Kronofogden kring krav på ny funktionalitet och innehåll på de externa webbplatserna.

Deltagare var:

- Tomas Aldén, Peter Lindvall och Pierre Strange, telekomenheten på verksamhetsstöd

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 31 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

- Christina Blommé, Skattesektionen på verksamhetsstöd
- Lars Bodin, Åke Lundholm och Annika Levin, Kronofogdemyndigheten
- Kay Kojer, produktionsavdelningen
- Olle Melin, verksamhetsstöd
- Anders Uddén, servicejouren
- Elisabeth Toftén, kommunikationsstaben
- Jens Wedin och Jeanin Day, verksamhetsstöd, Antrop

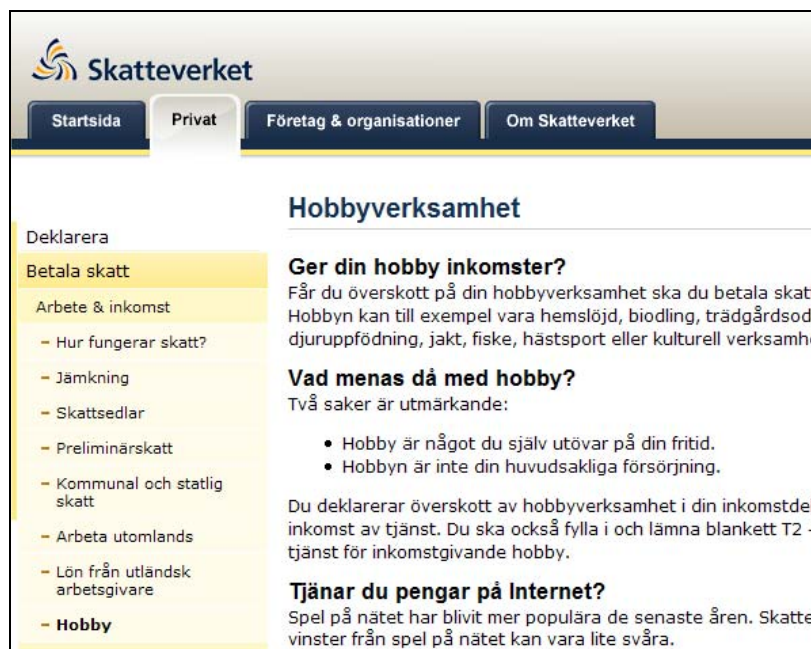
De högst prioriterade funktionerna/innehållet att utveckla i nya versioner av Skatteverkets webbplats var:

- Min sida-funktionalitet, det vill säga att via inloggning med e-legitimation kunna se alla sina ärenden hos Skatteverket och all data som lagras om den användare som är inloggad. Helst ska Min sida omfatta alla myndighetsärenden - som i Norge - inte bara de som rör just Skatteverket
- Att som medborgare kunna kommunicera elektroniskt med Skatteverket i specifika ärenden, exempelvis via en sida som man loggar in på
- Film
- Forum
- Förbättrad organisation runt webben
- Ifyllningsbara blanketter som man kan fylla i på skärm och sedan skriva ut. Man bör helst även kunna skicka in de ifyllda blanketterna elektroniskt
- Visa vad skattepengarna går till
- Visa organisationen "bakom kulisserna" och involvera fler från Skatteupplysningen i arbetet med webbplatsen

Fullständiga anteckningar från workshopen finns i dokumentet:

Bilaga_6_Workshop_funktionalitet_Skatteverket_v1.0.doc

Ett annat internt innehållskrav är att materialet som idag ligger på Skattungen ska flyttas över till Skatteverkets webbplats. Projektgruppen har valt att inte ha en särskild ingång för ungdomar, utan rekommenderar istället att allt material på webbplatsen ska vara lättillgängligt för alla typer av användare.



Ett exempel på hur innehåll från Skattungen kan integreras i Skatteverkets webbplats.

8.5 Externa krav på innehåll och funktionalitet

De medborgare som projektet har träffat i samband med användningstester och kortsorteringsövningar har till största delen varit nöjda med webbplatsens nuvarande innehåll och funktionalitet.

Man vill däremot gärna att materialet ska bli mer lättillgängligt med fler förklarande illustrationer, kortare sidor och mer översiktlig information. Många användare nämner att man kommer ner ”på djupet” i ett ämne alltför snabbt. De saknar en övergripande introduktion som ett första steg inom ett område.

Projektets förslag till ny funktionalitet på webbplatsen presenteras nedan i avsnitt 8.8.

8.6 Tillgänglighet

Skatteverket ska vara användbar för alla, även för användare med olika typer av funktionsnedsättning. Skatteverkets webbplats ska även fungera i de vanligaste hjälpmedlen som används för exempel uppläsning av text och förstoring av bildskärmen.

Skatteverket har idag kommit långt när det gäller tillgänglighet. Utgår vi från Vervas riktlinjer har Skatteverket uppnått cirka 75 procent av punkterna i Vervas checklista (se bilagan Bilaga_7_Vervas_checklista_Skatteverket_v1.0.xls).

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 33 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

Målsättningen med framtida versioner av webbplatsen är att tillgängligheten ska förbättras i jämförelse med dagens webbplats. För att utvärdera arbetet med tillgänglighet bör man – minst - en gång per år göra kontroller och avstämningar mot Vägledningen 24-timmarswebbens checklista och WCAG:s riktlinjer.

Skatteverkets webbplats ska utvecklas i enlighet med följande riktlinjer:

- Den senaste versionen av Vervas Vägledning för 24-timmarswebben
- Den senaste versionen av WCAG som utges av W3C (nivå 2).
- Gängse webbstandarder ("best practise")².

Några punkter från dessa riktlinjer:

- Validera HTML-kod och stilmallar (CSS)
- Inga ramar ("frames") ska användas
- Alternativtexter för bilder
- Webbplatsen ska fungera utan JavaScript
- Möjlighet till att förstora texten
- God färgkontrast
- Informativa och unika sidtitlar
- Bra länktexter
- Tabeller ska vara tillgängliga
- Innehållet ska vara enkelt och lättläst

8.6.1 Användning av Ajax och Javaskript

Ajax är namnet på en teknik där man använder så kallat asynkrona Javaskript och XML tillsammans för att utforma funktioner på webben.

Ajax-baserade funktioner kan skapa tillgänglighetsproblem, men precis som för övriga funktioner som baserade på Javaskript handlar det om hur tekniken används. Väl utformad funktionalitet kan öka interaktiviteten och förbättra användarupplevelsen.

Projektgruppen kan se ett antal möjligheter att genom Ajax förbättra funktionalitet och användargränssnitt på Skatteverkets webbplats:

- Filtrering av sökträffar i sökresultatsidor
- Presentation av svar i Vanliga frågor och svar, utan att hela sidan laddas om

² Vägledningen 24-timmarswebben: http://verva.se/web/t/Page_1154.aspx, WCAG: <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>, gängse webbstandarder, se t.ex: http://www.456bereastreet.com/lab/developing_with_web_standards/sv/webstandards/

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 34 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

- Presentation av olika inloggningsalternativ efter vilken e-tjänst man har valt i rullgardinsmenyn med e-tjänster på startsidan.

Tillgänglighetsmässigt bör samma riktlinjer gälla för Ajax som för Javaskript i allmänhet. Det ska alltid fungera att använda webbplatsen även om man inte har stöd för Javaskript påslaget i sin webbläsare. Man bör inte heller använda Javaskript för funktioner som redan finns i webbläsaren och går det att använda en icke-skriptbaserad teknik (som exempelvis Cascading Style Sheets, CSS) så bör man göra det.

8.7 Översikt över de krav som formulerades i kravspecifikationen

8.7.1 Högsta prioritet

Navigation i flera nivåer
 Interaktiva blanketter
 Bättre sökresultat
 Gruppera efter ämne, inte innehållstyp
 Fler förklarande illustrationer
 E-tjänster integrerade i webbplatsen
 Stegvis presentation av ett ämne

8.7.2 Hög prioritet

Bättre navigationssidor
 Fördjupning till nyhetsmediernas rapportering
 Indelning efter ämne/typ av ärende
 Information om skatteändringar som är på gång
 Integration av Skattungen
 Mest efterfrågat just nu
 Navigation utformad enligt standarder
 Tydliga och väl valda rubriker
 Vad används skattepengarna till? (Vad gör Skatteverket)
 Ändra "Sökord A-Ö"
 Översyn av rättsinformation

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 35 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

8.7.3 *Lägre prioritet*

- Bakom kulisserna på Skatteverket
- Begränsa antalet understrukna länkar
- Brödsmlor
- Chat- och forumfunktioner
- Funktioner för tillgänglighet ska inte dominera navigationen
- Färre nyheter på startsidan
- Förbättra utformningen av sökresultat
- Korta och tydliga URL:er
- PDF-format kan vara lämpligt för vissa dokument
- Ta bort indelningen i "E-tjänster" och "Servicetjänster"
- Tydliga kopplingar till andra myndigheter
- Undersök om det går att göra *en* söklösning

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 36 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

9 Förslag till ny webbplats

9.1 Tillvägagångssätt

Projektgruppen har tagit fram förslaget till ny webbplats utifrån de krav och prioriteringar som presenterades i kravspecifikationen och som presenterades i föregående stycke. Det har även tillkommit krav under våra löpande träffar med interna och externa användare, samt i diskussionerna med vår beställare.

Projektet har arbetat enligt en iterativ utvecklingsmodell, där vi tagit fram förslag och sedan låtit utvärdera dessa. Förslagen har sedan omarbetats för att bättre passa användarnas och intressenternas behov och önskemål. Prototypen togs först fram i Axure och vidareutvecklades sedan i Ines, det publiceringssystem som idag används för Skatteverkets externwebb. Det finns tre versioner av prototypen: version 0.7, 0.8 och 1.0.

I denna slutrapport beskrivs den slutliga versionen av vår prototyp - version 1.0.

Utvecklingen av vårt förslag till ny webbplats började med ett antal så kallade kortsorteringsövningar med ett representativt urval av användare ur grupperna privatpersoner, småföretagare och specialister. Kortsorteringarna genomfördes mellan den 10-16 augusti 2007 i Antrops lokaler. Vi genomförde fyra sessioner med tre användare i varje grupp. De fick både ta fram ett eget förslag och skapa en gemensam struktur. Övningen var helt öppen, det vill säga de fick ett antal kort med rubriker och innehållsnamn som de fick sortera och gruppera fritt hur de ville.

Kortsorteringen var inte en helt lätt uppgift för deltagarna. De flesta hade begränsad kunskap om själva ämnesområdet, vilket gjorde det svårt för dem att hitta någon övergripande tanke eller logik att strukturera innehållet utifrån. Resultatet gav oss dock flera värdefulla idéer och synpunkter. Det var exempelvis flera användare som spontant delade in innehållet i undergrupper för privatpersoner och företagare. Rubriken "Lag och rätt" användes också för rättsinformation.

Efter att vi genomfört kortsorteringsövningarna tog vi fram den första versionen (version 0.7) av prototyp till ny externwebb för Skatteverket. Denna visades för beställare och styrgrupp, samt lades ut och kommenterades på projektets blogg. Vi testade den även med sex användare den 8-9 oktober hos Antrop, se bilaga nedan.

Bilaga_2_Prototyptest_v0.7_Skatteverket_v1.0.doc

Prototypen justerades sedan och en version 0.8 togs fram. Denna testades med sammanlagt sex interna användare vid besök på Servicejouren i Söderhamn och Skatteupplysningen i Stockholm. Vi genomförde även en s.k. designkritik där fyra erfarna interaktionsarkitekter hos Antrop, som inte varit inblandade i förstudien eller framtagandet av prototypen kommenterade och kritiserade förslaget.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 37 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Vi skickade även ut förfrågningar via e-post till personer som besvarat webbenkäten på Skatteverket.se där vi uppmanade dem att besöka och skicka kommentarer på prototypen. Vi fick totalt in 41 svar med synpunkter på prototypen via e-post och blogg, varav 24 kom från externa användare. För en sammanställning av de interna och externa användarnas kommentarer, se bilaga.

Bilaga_8_Kommentarer_prototyp_Skatteverket_v1.0.doc

Efter att ha analyserat resultatet av dessa utvärderingar gjorde projektet ett antal justeringar i prototypen, som sedan lades fram i en version 1.0. Denna testades med externa användare den 20-21 november 2007 och det är som nämnts ovan denna version som presenteras längre fram i denna rapport. Se även bilaga nedan.

Bilaga_3_Prototyptest_v1.0_Skatteverket_v1.0.doc

Efter att ha utfört tester med externa användare utfördes även en expertutvärdering av Projektstöd på verksamhetsstöd. Experten som inte varit inblandade i framtagandet av prototypen kommenterade och kritiserade förslaget, se bilaga.

Bilaga_15_Expertutvärdering_Skatteverket_v1.0.doc

Enligt de avgränsningar som gäller för projektet har vi inkluderat övergripande förslag för hur en Min sida-funktion och en interaktiv blankett kan integreras i webbplatsen, men vi har inte gått in mer i detalj på exempelvis hur Min sida ska fungera. Projektgruppen har haft kontakt med de personer som jobbar med att ta fram ett förslag till hur Min sida kan utformas och föreslagit att man bör arbeta tillsammans med denna fråga.

I enlighet med våra rekommendationer i kravspecifikationen så har vi utgått från att innehållet på Skattungen ska integreras i webbplatsen. Därför har vi inte tagit med en särskild ingång för ungdomar från förstasidan eller startsidorna per avdelning.

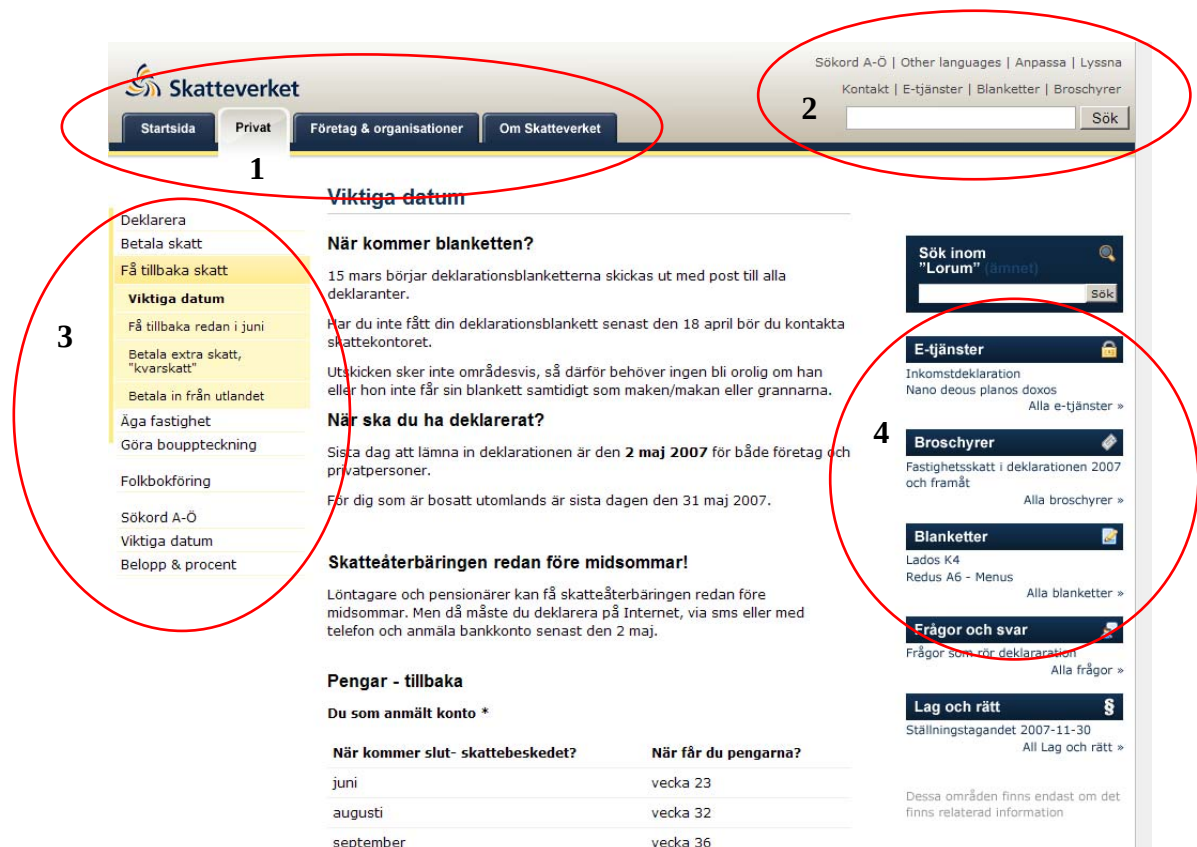
I kravspecifikationen rekommenderade vi även ett antal åtgärder för själva innehållet som bör ses över så att det blir mer lättillgängligt på en första nivå, kompletteras med förklarande bilder etc. Vi har försökt att presentera innehållet i prototypen enligt dessa rekommendationer, men har ofta upplevt att det har varit svårt att skriva om texterna på egen hand, själva veta vilket innehåll som är mest efterfrågat och prioriterat och som bör lyftas fram etc. Innehållet i prototypen bör därför inte ses som färdigt att läggas ut på en ny webbplats, utan bör vidareutvecklas i samarbete med innehållsägarna och professionella skribenter.

Prototypen i version 1.0 är inte fullständig, det vill säga alla sidor på dagens webbplats finns inte med här. Vissa av sidorna som finns med har relevant innehåll, medan andra är tomma sidor. Vissa sidor är inte uppbyggda i HTML utan består av en inklippt bild, så är fallet med exempelvis den generella startsidan och startsidorna under de tre flikarna. Avdelningarna Deklarera och Betala skatt > Arbete och inkomst under fliken Privat innehåller flest sidor med relevant innehåll.

Prototypen nås på adressen: <http://prototyp.skatteverket.se>.

9.2 Struktur och navigation

Det här avsnittet beskriver föreslagna möjligheter för användarna att nå (eller "hitta") den information och funktionalitet som webbplatsen bör *ge åtkomst till*, den så kallade "åtkomststrukturen". Strukturen för hur innehållet ska *lagras* i publiceringsverktyg och andra system specificeras inte här.



Ett exempel på hur struktur och navigering är utformat i vårt förslag till ny webbplats för Skatteverket.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 39 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Standardelementen som återkommer över hela webbplatsen är:

- 1) De fyra flikarna i sidhuvudet
- 2) Sidhuvudets länkar i högra hörnet
- 3) Navigeringsmenyn i vänsterspalten
- 4) Högerspaltens lokala sökfunktion samt relaterade länkar

9.2.1 Flikar i sidhuvudet

I vår prototyp är innehållet på Skatteverkets webbplats organiserat under fyra flikar:

- Startsida
Gemensam startside med länkar vidare till Privat, Företag och organisation samt Om Skatteverket
- Privat
Innehåll som rör den privata ekonomin
- Företag och organisationer
Innehåll som rör företags och andra organisationers beskattning, fastighetsinnehav och så vidare
- Om Skatteverket
Fakta, pressrum, kontaktinformation, lediga jobb och juridisk information

Delar av innehållet är relevant både för privatpersoner och företag. Så är fallet med exempelvis information om fastighetsskatten och fastighetstaxeringen. Det innehållet finns därför med under båda flikarna.

Principen är att användaren inte ska behöva gå till en annan flik för att komma åt allt det innehåll som han eller hon behöver utan att det ska finnas samlat på ett ställe.

Vissa innehållsmängder är inte åtkomliga via vänsterspalten. De ligger istället under fliken "Startsida". Det gäller exempelvis sidorna där man kan komma åt alla blanketter, broschyrer och e-tjänster samt Min sida. När man står på dessa sidor är fliken "Startsida" vald.

Min sida ligger under fliken "Startsida"

Under varje flik används en särskild färg i en balk längs med sidhuvudet och i menyn till vänster på sidan. Detta för att tydligt markera vilken flik man har valt och befinner sig i.

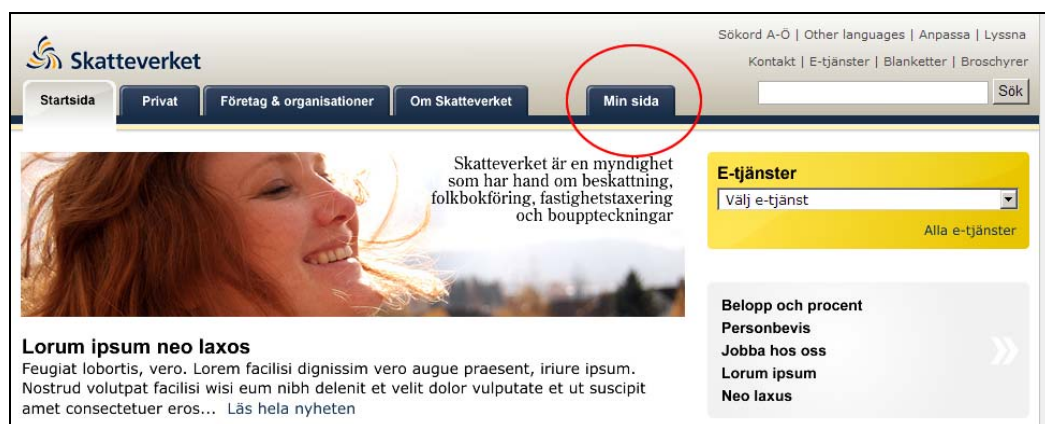
Under fliken Privat används en gul färgton i sidhuvud och vänsterspalt.

Företag och organisationer har en blå markering.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 41 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	



Om skatteverket är markerad med grön färg.



När Min sida har utvecklats till att innehålla många och väl använda tjänster, kan man lägga Min sida-funktionen som en egen flik i sidhuvudet. Här är ett förslag på hur det kan se ut.

9.2.2 Länkar i sidhuvudet

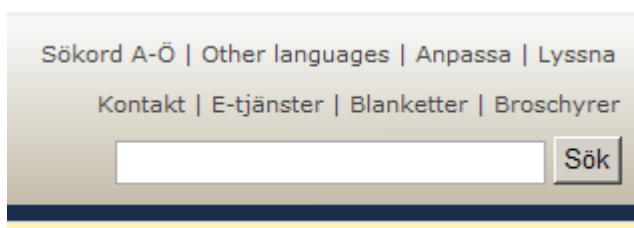
Länkarna i sidhuvuden är fasta och visas på alla sidor på webbplatsen. De länkar som är inkluderade är:

- Sökord A-Ö – en alfabetisk lista över innehåll på webbplatsen. Finns idag.
- Other languages – ger en översikt över vilken information som finns på andra språk än svenska. Idag finns en motsvarande länk som heter International i vänsterspalten på bl.a. startsidan.
- Anpassa – en översiktssida med möjlighet att ställa in radavstånd, byta teckensnitt m.m. samt att få en sidas innehåll uppläst för sig, få information presenterad på lättläst svenska eller via teckenspråk.
- Lyssna – När man följer denna länk öppnas ett nytt mindre fönster med en mediaspelare och man får denna sidas innehåll uppläst för sig. Finns idag.
- Kontakt – Leder till Kontakta oss-sidan under Om Skatteverket. Denna länk finns idag i vänsterspalten samt i sidfoten på alla sidor. Vi har valt att lyfta upp den i sidhuvudet eftersom kontaktinformation hör till det mest efterfrågade innehållet på webbplatsen.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 42 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

- E-tjänster – Lista över alla funktioner som idag ligger under E-tjänster och de flesta av tjänsterna under dagens rubrik Servicetjänster.
- Blanketter – Presentation av samtliga blanketter.
- Broschyrer – Presentation av samtliga broschyrer.

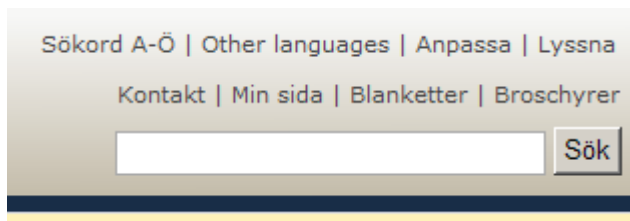
Sidhuvudet innehåller även en sökfunktion där man kan göra fritextsökningar på hela webbplatsen. Det avancerade sökgränssnittet når man genom resultatsidan som visas när man genomfört en sökning.



Dessa länkar och sökrutan finns i övre högra hörnet på alla sidor på webbplatsen.

Utformningen av länkarna i prototypens sidhuvud är anpassad till dagens funktionalitet på webbplatsen. När Min sida har lanserats, bör en länk dit inkluderas i sidhuvudet.

Om Min sida utvecklas till att bli en mycket använd funktion kan man överväga att lägga till en ny flik för Min sida.



En variant av sidhuvudet där länk till Min sida finns med.

9.2.3 Vänstermenyn

Utöver de tre flikarna består huvudnavigationen på webbplatsen av länkar i vänsterspalten. Vänstermenyn finns med på samtliga innehållssidor.

När man väljer att gå in på en rubrik i vänstermenyn visas den valda rubriken och dess underrubriker. På bilden nedan har användaren valt att klicka på rubriken Om oss under fliken Om skatteverket. När man klickat på länken visas rubriken och dess underrubriker på en grön färgplatta, medan de rubriker man inte valt har en vit botten.



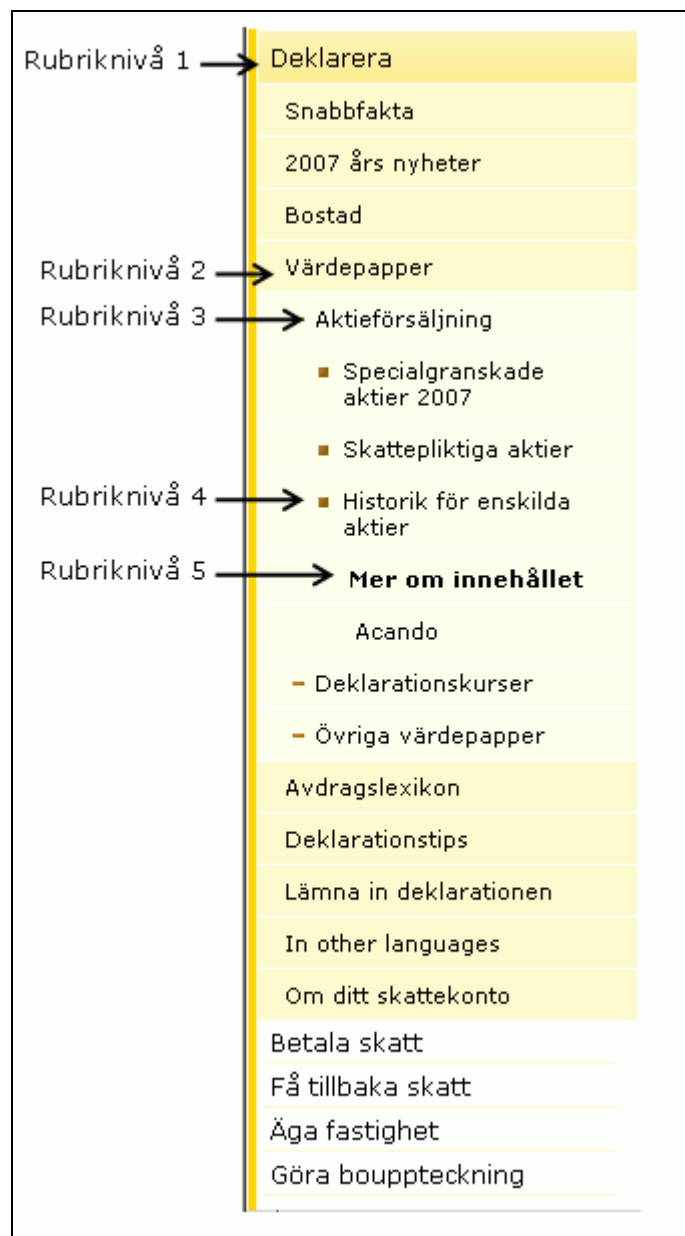
När man klickat på länken Om oss, visas meny på bilden till höger.

I vänsterspalten visas alltid den sida där användaren befinner sig med fetstil. Huvudrubriken, i det här fallet Om oss, är alltid markerad med en mörkare färgton än rubrikerna på nivåerna under.

Vänstermenyn är i prototypen är uppbyggd med rubriker i maximalt fem nivåer. Detta antal kan både minskas och ökas. Man bör dock hålla antalet rubriknivåer så lågt som möjligt då varje rubriknivå ökar komplexiteten för användaren. Det blir svårare att veta var man befinner sig på webbplatsen och att ta sig till rätt sida.

Idag finns innehållssidor fem rubriknivåer ned i strukturen endast under rubriken Privat > Deklarera > Värdepapper. Det vanligaste "informationsdjupet" är två eller tre rubriknivåer.

Nedan visas ett exempel på hur vänstermenyn ser ut när man befinner sig på en sida på den femte rubriknivån.



Vänstermenyn som den ser ut fem nivåer ner i strukturen.

De huvudrubriker som man *inte* har valt, i det här fallet Betala skatt, Få tillbaka skatt med flera visas även när man har gått ned i strukturen. Detta för att man alltid ska ha dessa alternativ synliga och få ett sammanhang till var man befinner sig i strukturen. Nackdelen är att det blir mindre överskådligt med många rubriker synliga samtidigt. Men fördelarna med att inte bygga ”stuprör” ner i strukturen är trots allt större.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 45 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

En rubrik i vänstermenyn leder alltid till en webbsida som ligger under samma huvudrubrik. Man kan alltså inte länka till ett dokument under Folkbokföring via vänstermenyn under Betala skatt. Vill man inkludera en sådan länk så får man antingen göra det under "Relaterad info" i högerspalten eller direkt i innehållsarean i mitten.

9.2.4 Länkstigen

Utöver markeringen i vänstermenyn visar även en så kallad länkstig, som är placerad strax under sidhuvudet, var i strukturen man befinner sig. Länkstigen är ett sekundärt navigationsverktyg och har utformats så att den inte ska vara alltför iögonfallande.



Den så kallade länkstigen visar var sidan man befinner sig på är placerad i strukturen.

9.2.5 Rubrikerna i vänstermenyn

Huvudrubrikerna i vänstermenyn under de fyra flikarna är valda för att vara enkla, tydliga och lätta att förstå för användarna. Vi har utgått från våra primärpersonas som inte har någon specialkunskap eller utbildning inom området och testat webbplatsen i användning med sex interna användare. Vi har även visat den och fått kommentarer via vår projektblogg och gjort utskick till användare som besvarat vår webbenkät där vi uppmanat dem att kommentera struktur och navigation i prototypen. Vi har totalt fått in cirka fyrtio svar via blogg och e-post, alla kommenterar dock inte specifikt struktur eller navigation.

	Deklarera	
	Betala skatt	
	Hantera moms	
	Sköta redovisning	
	Äga fastighet	
Deklarera	För arbetsgivare	
Betala skatt	För föreningar & stiftelser	
Få tillbaka skatt	För myndigheter	
Äga fastighet	För nystartade företag	
Göra bouppteckning	Informationsträffar	Kontakta oss
Folkbokföring	Sökord A-Ö	Om oss
Sökord A-Ö	Viktiga datum	Pressrum
Viktiga datum	Belopp & procent	Jobba på Skatteverket
Belopp & procent		Lag & rätt

Huvudrubrikerna under de tre flikarna Privat, Företag och Om Skatteverket.

Huvudrubrikerna under Privat är, förutom Folkbokföring, aktiva handlingar som speglar de vanligaste skälen till att besöka webbplatsen.

Företagsfliken innehåller både rubriker i form av aktiva handlingar och ingångar för speciella målgrupper. Våra tester visar att användarna inte tycker att det är något problem att blanda rubriktyperna.

Arbetsgivare är en naturlig målgrupp eftersom det finns en hel del material som endast är riktat till dem. De har också en hel del gemensamt oavsett i vilken företagsform de driver sin verksamhet. Det finns också en del material som riktar sig specifikt till ideella föreningar. Myndigheter har egentligen inte så mycket material som är riktat specifikt till dem, det rör sig framför allt om Navet, ett system som ger tillgång till folkbokföringsuppgifter. Men de är en målgrupp som är ganska skild från företagsdelen av Företag & organisationer-fliken, och har därför fått en egen ingång. Det finns idag en hel del användbart material på Skatteverkets webbplats för personer som funderar på, eller just har startat ett eget företag. Eftersom detta är en prioriterad målgrupp för Skatteverket i arbetet att minska skattefelet, anser vi det lämpligt att ge dem en egen ingång i strukturen.

Under Om Skatteverket hittar man kontaktinfo, information om Skatteverket, innehåll riktat till journalister och jobbsökare, samt juridisk information under rubriken Lag och rätt.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 47 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

På sidorna under Privat och Företag och organisationer finns även tre ”hjälpänkar” längst ned i vänstermenyn:

Sökord A-Ö
Viktiga datum
Belopp & procent

Dessa tre rubriker finns längst ned i vänstermenyn både under Privat- och Företag och organisationerfliken.

Nedan följer tabeller med rubrikerna på nivå 2 till 4 i vänstermenyerna.

Förslaget till ny informationsstruktur finns dokumenterat i bilagan:

Bilaga_9_Informationsstruktur_Skatteverket_v1.0.xls

Notera att informationsstrukturen för Företag och organisationer inte är helt komplett i våra förslag. Bland annat saknas underrubriker för rubrikerna Betala moms och Punktskatter. Detta eftersom Skatteverket innehåller en enorm mängd innehåll och det inte varit möjligt att i denna förstudie gå till djupet i allt material.

Vi tror också att det är nödvändigt att genomföra den mer detaljerade struktureringen och valet av rubriker i samarbete med både ämnesspecialister och språkvårdare.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 48 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

9.2.5.1 Rubriker i vänstermenyn under fliken "Privat"

Privat

Nivå 2	Nivå 3	Nivå 4
Deklarera	2007 års nyheter	
	Snabbfakta	
	Bostad	Sålt bostad
		Sålt bostadsrätt
		Villa/småhus
		Uthyrning av bostad
		Bostadsförmån
	Värdepapper	Aktieförsäljning
		Övriga värdepapper
		Deklarationskurser
	Avdragslexikon	
	Deklarationstips	
	Lämna in deklarationen	
	In other languages	
Betala skatt	Om ditt skattekonto	Så fungerar det
		Inbetalningar
		Utbetalningar
	Arbete och inkomst	Hur fungerar skatt?
		Jämkning
		Skattsedlar
		Preliminärskatt
		Kommunal och statlig skatt
		Arbeta utomlands
		Lön från utländsk arbetsgivare
	Bil och trafik	Räkna ut bilförmånsvärde
		Fordonsskatt
		Trängselskatt
	Förmögenhet	
	Gåvor	
	Arv	
Få tillbaka skatt	Viktiga datum	
	Få tillbaka redan i juni	
	Betala extra skatt. "kvarskatt"	
	Betala in från utlandet	
Göra borgensteckning	Borgensteckning och dödsbon	
Äga fastighet	Förslag till ny beskattning...	
	Fastighetsskatt för småhus	
	Fastighetstaxering	

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 49 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Fortsättning, Privat

Nivå 2	Nivå 3	Nivå 4
Folkbokföring	Personbevis	
	Flytta inom Sverige	
	Flytta till och från utlandet	
	Att få barn	
	Medborgarskap	
	Äktenskap och partnerskap	
	Dödsfallsintyg	
	Namn och namnändring	
	Skyddade personuppgifter	
	Folkbokföringens historia	
Sökord A-Ö		
Viktiga datum		
Belopp och procent		

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 50 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

9.2.5.2 Rubriker i vänstermenyn under fliken "Företag och organisationer"

Företag och organisationer

Nivå 2	Nivå 3	Nivå 4
Deklarera	Skattedeklaration	Arbetsgivar delen
		Momsdelen
		Beställa skattedeklaration
		Registrera deklarationsombud
	Inkomstdeklaration	Enskild firma/delägare i handels..
		Stöd för näringsbilagor
	Lämna kontrolluppgifter	
Betala skatt	Om skattekonto	Så fungerar det
		Inbetalningar
		Urbetalningar
	Bil och trafik	Fordonsskatt
		Räkna ut bilförmånsvärde
		Trängselskatt i Stockholm
		Vägavgifter för svenska lastbilar
	Egenavgifter o. arbetsgivaravgifter	
	Felaktiga skatteupplägg	
	Förmögenhetsskatt	Förmögenhetsformer
		Sambeskattning
		Skulder
	Internationellt	Internationell beskattning av svenskar
		Utländska företag i Sverige
		Utländska nyckelpersoner
		Om euro för svenska företag
		Vägavgifter för utländska lastbilar
	Punktskatter	Struktur ej klar
	Royalty	
	Skattsedlar och företagsformer	Översikt – företagsformer
		Förenklar årsbokslut f ensk firmor
		Vilande handelsbolag
		Enkla bolag
		Kulturarbetare m egen verksamhet
Hantera moms	Struktur ej klar	
Sköta redovisning	Utformning av fakturor	
Äga fastighet	Förslag till ny beskattning...	
	Fastighetsskatt för småhus	
	Fastighetstaxering	

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 51 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Fortsättning, Företag och organisationer

Nivå 2	Nivå 3	Nivå 4
För arbetsgivare	Arbetsgivaravgifter o socialavgift..	
	Bärplockare	
	Företagsstöd 2007	
	Jobbskatteavdrag	
	Kostnadsavdrag	
	Kostnadsersättning	
	Löneväxling	
	Personalliggare	
	Särskild löneskatt	
	Traktamente	
För föreningar och stiftelser	Allmänna regler för ideella fören...	
	Skatteregler för ideella föreningar	
	Bokföringsskyldighet för ideella f..	
För myndigheter	Navet	
För nvstartade företag	Struktur ei klar	
Informationsträffar	Struktur ei klar	
Sökord A-Ö		
Viktiga datum		
Belopp och procent		

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 52 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

9.2.5.3 Rubriker i vänstermenyn under fliken "Om Skatteverket"

Om Skatteverket

Nivå 2	Nivå 3	Nivå 4
Kontakta oss	E-nosta oss	
	Ringa oss	
	Adress för besök eller brev	
Om oss	Skatteverkets ledning	
	Organisation	
	Verksamhet	
	Rapporter	
	Historik	
	Om webbplatsen	
Pressrum	Presstjänst	
	Publikationen Skattenvheter	
Jobba på Skatteverket	Lediga jobb	
	För studenter	
	Att jobba på Skatteverket	
Lag och rätt	Ställningstaganden	
	Skrivelser	
	Rättsfall	
	Föreskrifter	
	Allmänna råd	
	Meddelanden	
	Handböcker och handledningar	
	Remissvar	
	Lagrummet	
	Redovisning	
	Rättsinformation innan 2005	

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 53 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

9.2.5.4 Rubriker i vänstermenyn under fliken "Startsida"

Innehåll under fliken "Startsida"

Nivå 2	Nivå 3	Nivå 4
E-tjänster		
Blanketter		
Broschyrer		
Vanliga frågor och svar	Översikt	
	Privatpersoner	
	Företag och organisationer	
	Folkbokföring	
	Snabb fakta om Skatteverket	
Min sida		
Sökresultat	Sök	
	Avancerad sök (<i>fler alternativ</i>)	
	Sökhjälp	
Sökord A-Ö (via sidhuvudet)		
Ordförklaringar		
Anpassa	Lyssna	
	Lätläst svenska (<i>other languages</i>)	
	Teckenspråk (<i>other languages</i>)	
Other languages		

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 54 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

9.2.6 Högerspalten

I högerspalten på innehållssidorna finns en lokal sökfunktion samt länkar till material som är relaterat till innehållet på webbsidan.

Högerspalten har ett antal fasta rubriker. Vilka rubriker som används beror på vilket relaterat material det finns till innehållet som visas på just denna sida. De rubriker som kan förekomma är:

- E-tjänster
- Broschyrer
- Blanketter
- Lag och rätt
- Frågor och svar
- Relaterad info
- På andra språk + lättläst och teckenspråk

Flera av dessa rubriker avslutas med en länk till ”Alla e-tjänster”, ”Alla broschyrer” etc, se bild nedan.



Exempel på innehåll i högerspalten.

Projektet rekommenderar att länkarna i högerspalten alltid skapas manuellt av en redaktör istället för att genereras automatiskt av publiceringssystemet.

E-tjänster, blanketter och broschyrer som man länkar till i högerspalten visas i innehållsarean. Rent navigationsmässigt så befinner man sig fortfarande på den sida varifrån man gick till e-tjänsten, blanketten eller broschyren. Detta eftersom man inte vill skicka iväg besökaren till en helt annan del av webbplatsen, vilket man skulle göra om man länkade till en e-tjänst som ligger under sidan med alla e-tjänster etc.

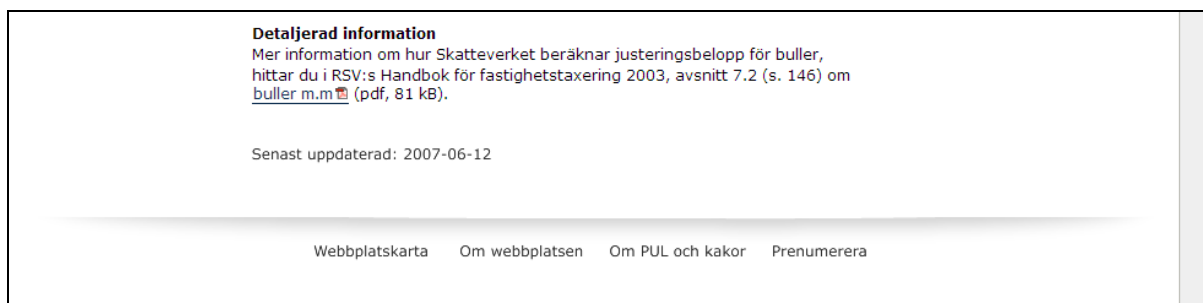
Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 55 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

I vissa fall kan det vara relevant att ha länkar till exempelvis frågor och svar eller relaterad information i innehållsarean på sidan. Om en länk tydligt hänger samman med en text eller bild som presenteras där, kan det vara smidigare att infoga länken direkt vid denna text eller bild, snarare än att skriva ”se länk i högerspalten” eller liknande.

9.2.7 Sidfoten

Sidfoten har samma innehåll på samtliga sidor och inkluderar:

- Information om när sidan senast uppdaterades
- Länk till webbplatskarta
- Länk till information om webbplatsen
- Länk till information om PUL och kakor (”cookies”)
- Länk till anmälan för att prenumerera på innehåll via RSS



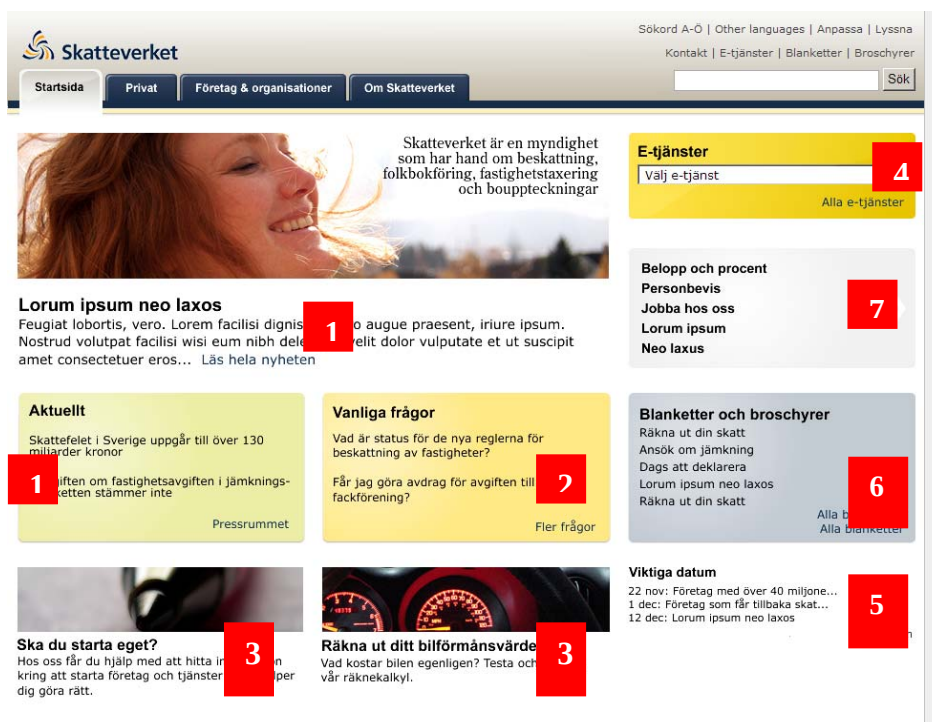
Sidfoten finns på alla sidor på webbplatsen.

9.3 Startsidor

Med startsidor menar vi den generella startsida som visas när man går in på adressen www.skatteverket.se samt flikarna Privat, Företag och organisationer samt Om Skatteverket. Det finns alltså, enligt denna definition, fyra startsidor på webbplatsen.

9.3.1 Generell startsida

Den generella startsidan visas när man går in på www.skatteverket.se. För att gå tillbaka till denna sida klickar man på Skatteverkets logotyp i övre vänstra hörnet eller på fliken ”Startsida”.



Den generella startsidan visas på adressen www.skatteverket.se.

Startsidan innehåller en bild med en kort förklarande text om vad Skatteverket är, samt tre spalter med innehåll:

Område	Beskrivning	Hemvist i strukturen
1. Aktuellt	Nyheter om Skatteverket och pressmeddelanden från Skatteverket som är intressanta för såväl privatpersoner som företagare, specialister etc. Första nyheten får alltid större fokus än resten av nyheterna	Om Skatteverket > Pressrum.
2. Vanliga frågor	Ett manuellt urval av frågor som är aktuella just nu.	Vanliga frågor och svar ligger i strukturen under den generella startsidan. Byts enligt ett rullande schema.
3. Puffar	Puffarna är valfria att ha med och det är valfritt vilket innehåll man lyfter upp här.	Byts enligt ett rullande schema.
4. E-tjänster	Rullgardinsmeny över ett urval av de mest använda e-tjänsterna i en alfabetisk lista.	E-tjänster ligger i strukturen under den generella startsidan.
5. Viktiga datum	Lista över inlämningsdatum etc.	Viktiga datum finns både under Privat och Företag & organisationer.
6. Blanketter och broschyrer	Ett manuellt urval av aktuella blanketter och broschyrer.	Broschyrer och ligger i strukturen under den generella startsidan.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 57 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

		Byts enligt ett rullande schema.
7. Viktiga områden	Ett manuellt urval av aktuella områden.	Kan ligga på hela webbplatsen. Byts enligt ett rullande schema.

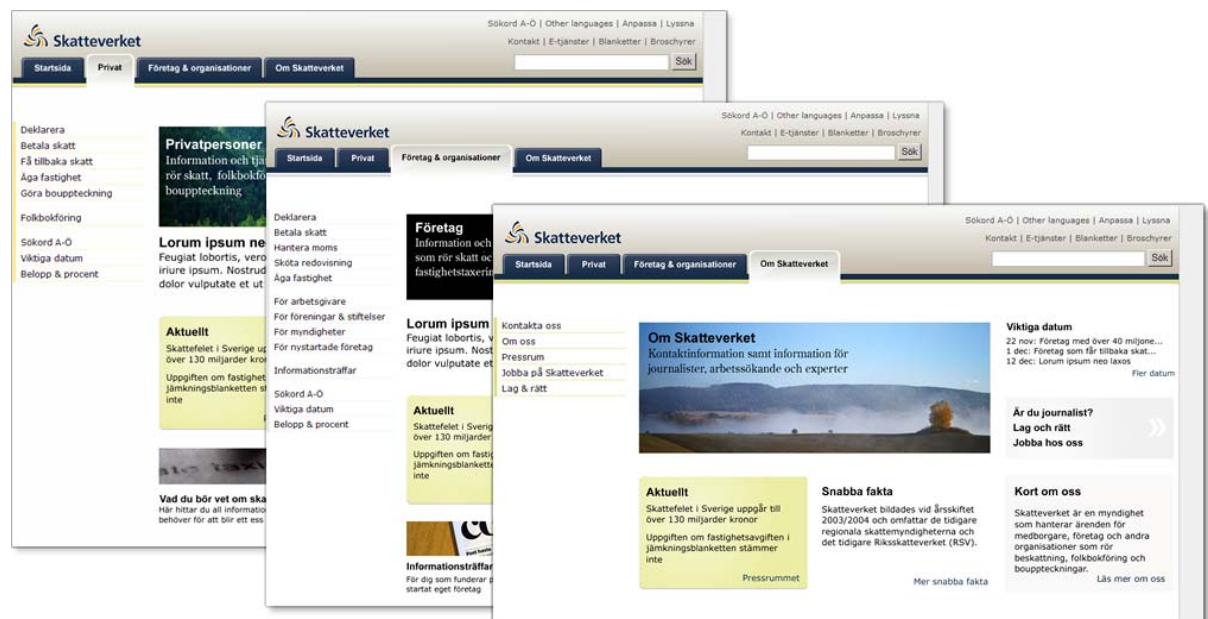
9.3.2 Startsidorna för flikarna Privat, Företag och organisationer samt Om Skatteverket.

Dessa startsidor är utformade på ett likartat sätt enligt samma mall som den generella startsidan, se bild ovan.

På dessa tre startsidor finns dock vänstermenyn som visar navigationsstrukturens huvudrubriker med i vänsterspalten.

Dessa startsidor ser något olika ut men innehåller liknande områden, dock ligger de på lite olika ställen på sidan, se prototyp för de olika startsidorna.

Startsidan för Om Skatteverket skiljer sig något från de andra. Här finns inga vanliga frågor, utan istället ett område som heter Snabba fakta och som handlar om Skatteverket. Blanketter och broschyrer är även utbytt mot Kort om oss, och det finns ingen rullgardinsmeny med e-tjänster.



Startsidorna för privatpersoner, Företag och organisationer samt Om Skatteverket är utformade enligt samma princip.

9.4 Sökfunktionalitet

Utöver möjligheten att göra fritextsökningar ska den nya webbplatsen innehålla en så kallad webbplatsskarta och en alfabetisk lista med sökord.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 58 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

9.4.1 Sökfunktionen

Dagens sökfunktion på Skatteverkets webbplats får genomgående negativ kritik från användarna som inte tycker att träffarna är relevanta eller användbara. De förstår inte hur träffarna viktas och tar upp exempel som att dokument som är flera år gamla hamnar överst i träfflistorna.

För att förbättra sökfunktionen behöver man arbeta med att skapa bättre sökresultat, ett väl fungerande användargränssnitt och med tekniken bakom sökfunktionen. Detta avsnitt är därför indelat i tre rubriker:

- Sökresultat och funktionalitet
- Användargränssnitt
- Tekniska aspekter

Som en del av ett utvecklingsprojekt bör man undersöka om dagens sökprogramvara kan matcha de krav som presenteras här. Om det inte är fallet, eller om en sådan matchning kommer att kräva stora manuella arbetsinsatser och därmed, i det långa loppet, höga kostnader, kan det vara relevant att överväga ett inköp av ny sökprogramvara.

Då kan det vara intressant att ta del av resultaten från den utvärdering av två sökprogramvaror som under hösten 2007 genomförs som en fas 2 i intranätförstudien. De två sökprogramvarorna är Microsoft Sharepoint Servers inbyggda sökfunktion och Googles intranätsök.

9.4.1.1 Sökresultat och funktionalitet

Ett sätt att förbättra sökfunktionen på Skatteverkets webbplats är att som ”default” exkludera sidor under området *Lag och rätt*. Där lagras mycket material flera år tillbaka i tiden och det är ofta dessa träffar som dyker upp i resultatlistorna istället för färskare material.

Om man vill söka i information om *Lag och rätt* ska man från resultatsidan kunna välja att inkludera även de sidorna i sökningen. Det ska även gå att söka i detta material från områdets sidor med en mer specialiserad sök.

När en sökning ger träffar bland blanketter så kan det underlätta för användaren att komma till blankettens ”försättsblad” i HTML-format istället för direkt till själva PDF:n. Dels kan man på försättsbladet se att man säkert är inne i den senaste versionen, dels kan man välja mellan olika varianter av blanketten, exempelvis färg eller svartvitt. Själva blanketterna i PDF-format bör därför exkluderas ur sökresultaten, alternativt presenteras längre ned i listan än träffen som leder till försättsidan.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 59 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Det förekommer även att samma dokument, exempelvis en handledning, dyker upp i flera träffar i sökresultaten. Det kan då vara svårt för användaren att avgöra vilket dokument som är den senaste versionen. Detta bör därför tydligt markeras exempelvis i dokumentets sidtitel (se mer nedan).

Vid undersökningar har det visat sig att det finns cirka tusen webbdokument på Skatteverkets webbplats som är nåbara i sökmotorn men inte finns inlänkade i strukturen. Troligtvis rör det sig om utdaterade dokument som man tagit bort länkarna till, men inte raderat från webbservern. En förbättringsåtgärd är givetvis också att ta bort dessa inaktuella filer.

Ett ytterligare sätt att arbeta med sökindexet för att förbättra sökresultaten är att se till att alla sidorna har informativa och unika sidtitlar. Dessa används som rubriker för träffarna i resultatlistorna och används också för att sortera ut vilka sidor som handlar om vilket ämne.

9.4.1.2 Användargränssnitt

Förstudieprojektet rekommenderar en sökfunktion som består av följande delar:

- Global sökfunktion i sidhuvudet på alla sidor
- Lokal sök i högerspalten på alla innehållssidor
- Avancerat sökgränssnitt
- Resultatsidor

Global sökfunktion

För att söka på hela webbplatsen använder man sökrutan till höger i sidhuvudet. Den finns med på samtliga sidor på Skatteverket.se.



Den globala sökfunktionen (inringad) ligger till höger i sidhuvudet på alla sidor.

Lokal sökfunktion i högerspalten

Som ett komplement till den globala sökfunktionen ska man även kunna söka på delar av webbplatsen. Genom att inkludera dessa sökrutor på innehållssidorna behöver man inte ta sig till en särskild söksida för att göra avgränsade sökningar.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 60 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Sökningen sker i hela den avdelning av webbplatsen som sidan hör till, dvs man söker i hela "Deklarera" oavsett om man står på översiktssidan som handlar om bostäder eller sidan med historik för en enskild aktie.

På vissa delar av webbplatsen finns möjlighet att söka i andra avgränsade delar av innehållet, exempelvis alla blanketter, broschyrer, vanliga frågor eller Lag och rätt.



Den lokala sökfunktionen är placerad i högerspalten (inringad).

Den lokala sökfunktionen finns på de flesta innehållssidor. Undantag är de fall där sidor på översta rubriknivån i vänsterspalten inte har några undersidor.

Avancerad söksida

Besöksstatistik från april till oktober 2007 visar att cirka 5,9 (4,4 internt) procent av sökningarna gjordes i det avancerade sökgränssnittet. Idag finns där stöd för att utföra sökningar med så kallade boolska operatorer: att söka på alla ord i en fras, på något av ett antal ord eller att exkludera vissa sökord. Man kan även välja att söka på en exakt fras.

Projektgruppen rekommenderar att ett framtida avancerat sökgränssnitt innehåller liknande funktionalitet.

Det avancerade sökgränssnittet innehåller samma funktionalitet som dagens sida för Avancerad sök.

Resultatsidor

De sökord som har använts vid sökningen bör markeras med exempelvis fetstil i både titel och beskrivning i sökresultaten, så att det blir tydligare än idag varför dessa sidor har kommit med i träfflistan.

I träfflistor är sökordet markerat i fetstil.

Från resultatsidan ska man kunna komma till en sida med sökhjälp och exempel på sökningar.

Man ska även kunna välja att:

- Göra en ny sökning i hela webbplatsen (global sökning)
- Göra en ny sökning i en del av webbplatsen (lokal sökning) utifrån en lista på vilka lokala sökfunktioner som erbjuds
- Göra en ny sökning i en särskild innehållstyp på webbplatsen, exempelvis nyheter, blanketter eller vanliga frågor och svar.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 62 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

- Inkludera eller exkludera innehållet under *Lag och rätt* i sökningen, alternativt endast söka i detta material

Nedan följer en lista över innehåll och funktionalitet på sökresultatsidan:

Område	Innehåll/funktioner
Allmänt resultatlista	• Sökfält med möjlighet att definiera om sökningen. • Information om antal träffar och antal sidor i listan, möjlighet att bläddra framåt. • Möjlighet att ändra sorteringsordning, främst efter "relevans" (metod för relevansbedömning beror på sökmotorn) och "publiceringsdatum". • Rättstavningsfunktion för omdefinition av sök vid sannolikt stavningsfel, t ex "Menade du <i>allmänna riktlinjer</i>?" • Ordförklaringsfunktion, en förklaring visas om ett sökord finns med i webbplatsens lista med ordförklaringar. • Stöd för svensk lingvistik så att en sökning på exempelvis "momsen" även inkluderar "moms".
Information per resultatpost	• Sidrubrik. För filer i exempelvis PDF- och Word-format ska inte filnamnet visas i resultatlistan, utan en bra titel utifrån manuellt inlagd metadata. Exempelvis bör träffen "46103_tillagg.pdf" heta "Tilläggsblad till broschyren Bouppteckning (SKV461, utgåva 3)". • Dokumentformat – om det inte är en webbsida (tex: pdf, word) • Datum för när sidan senast uppdaterades • Utsnitt ur text med sökord markerade • Hänvisning till sidans placering i strukturen (ger möjlighet att gå klicka för att gå hitta fler sidor/dokument inom samma kategori). • Sidans titel ska inte upprepas i sidbeskrivningen (görs idag i vissa dokument)
Möjligheter att anpassa och filtrera resultatlistan i efterhand	• Urval per dokumenttyp och område ("lokal sökning"). • Möjlighet att kombinera dessa urval.

Sök

Moms står för mervärdesomsättningskatt och är en skatt som läggs på alla försålda varor och tjänster. Företag (men inte konsumenter) får göra avdrag för den moms de betalat på inköpta varor och tjänster (dock ej löner).

Du sökte på **moms** och fick totalt 300 träffar

Sortera på: **Relevans** Datum

- Mervärdesskatt (moms)**

Nyheter Slopas koppling till SNI-kod vid omvänd skattskyldighet Proposition om ändrade momsregler Tremånadersredovisning Allmänt om **moms** 25 %, 12 % eller 6 %...

Senast ändrad: 26 oktober 2007
- Skattedeklaration 2007**

- 2008 Ny information om tremånadersredovisning av **moms** Momsdelen i skattedeklarationen 2007, med ifyllnad ruta för ruta Arbetsgivardelen i...

Senast ändrad: 12 oktober 2007
- Momsregistreringsnummer (VAT-nummer)**

Momsregistreringsnummer Alla som registreras för redovisning av **moms** tilldelas ett momsregistreringsnummer av Skatteverket. I internationella...

Senast ändrad: 16 augusti 2005
- Nymomsdel i skattedeklarationen 2007**

Ny momsdel i skattedeklarationen 2007 Nya **moms**suppgifter i skattedeklarationen 2007 Den nya blanketten, exempel (pdf, 89 kB) Så fyller du i de nya momsuppgifterna ruta för ruta

Senast ändrad: 15 januari 2007
- Omvänd skattskyldighet**

Vad är omvänd skattskyldighet. Vid omvänd skattskyldighet är det köparen och inte säljaren som är skattskyldig. Du kan således som köpare vara skyldig att...

Senast ändrad: 6 september 2007
- Broschyr: Momsbroschyren**

Ämnesområde

Samtliga träffar (312)

Privat (12)

- Deklarera (0)
- Betala skatt (0)
- Få tillbaka skatt (12)
- Åga fastighet (0)
- Göra bouppteckning (0)
- Folkbokföring (0)

Företag (280)

- Deklarera (20)
- Betala skatt (10)
- Betala moms (200)
- Sköta redovisning
- Åga fastighet (0)
- För arbetsgivare (0)
- För föreningar & stiftelser (0)
- För myndigheter (0)
- För nystartade företag (0)

Om Skatteverket (0)

- Kontakta oss (0)
- Om oss (0)
- Pressrumm (0)
- Jobba på Skatteverket (0)
- Lag & rätt (0)

☐ Inkludera information under Lag och rätt

Typ av innehåll

Samtliga innehållstyper (312)

- Pressmeddelanden (150)
- E-tjänster (150)
- Blanketter (0)
- Broschyrer (0)
- Vanliga frågor (12)

En bild av hur en sökresultatsida kan se ut. Här kan man även göra nya sökningar och avgränsa sin nya sökning till att bara gälla en del av webbplatsen.

Resultatsida vid noll träffar

Om en sökning inte genererar några träffar erbjuds användaren idag inget stöd i sitt fortsatta letande.

The screenshot shows the Skatteverket website's search interface. At the top, there's a navigation bar with 'STARTSIDA' and a search bar containing 'Innehåll A-Ö | Avancerad sök | Sökhjälp'. Below this, a sidebar on the left lists various services like 'Nyheter/Pressrum', 'Skatter', 'Fastighetstaxering', etc. The main content area has a search bar with 'kalasmiddag' and a 'Sök' button. Below the search bar, it says 'Din sökning - kalasmiddag - matchade inte något dokument.' and provides a link 'Till toppen av sidan'. On the right, there's a box titled 'Gå direkt' with links to 'Avancerad sök', 'Sökhjälp', 'Sökord A-Ö', and 'Frågor och svar'.

Idag får besökaren ingen hjälp för hur han/hon kan gå vidare.

I en framtida version bör man på denna sida föreslå att man breddar sin sökning, kontrollerar stavningen på de ord man använt och hänvisa till [Sökord A-Ö](#) och [webbkartan](#).

The screenshot shows the Skatteverket website's search results page. At the top, there's a navigation bar with 'Startsida > Sök > Ingen träff'. Below this, a sidebar on the left lists various services like 'Blanketter', 'Broschyrer', 'E-tjänster', etc. The main content area has a search bar with 'moms' and a 'Sök' button. Below the search bar, it says 'Ingen träff'. There's a box titled 'Söktips:' with several tips for improving search results. Below that, there's a box titled 'Du kan även använda:' with links to 'Sökord A-Ö' and 'Webbkartan'. On the right, there's a box titled 'Ämnesområde' with a list of categories and their counts, such as 'Privat (12)', 'Företag (280)', etc.

Ett förslag på hur användaren kan få hjälp att komma vidare med sin sökning när den inte har genererat några träffar.

9.4.1.3 Tekniska aspekter

De tekniska aspekterna av sökmotorn är givetvis beroende av vilken teknisk lösning som väljs som sökmotor för webbplatsen. Om det inte går att förbättra relevansen i sökträffarna med dagens sökprogramvara kan det nämligen vara nödvändigt att undersöka andra söklösningar. Detta bör utredas i eller inför ett kommande utvecklingsprojekt.

Manuell relevansstyrning av dokument, mappar och filer

Det ska vara möjligt att manuellt styra relevansen sökresultaten genom s.k. ”boostning”. Det ska vara möjligt att både höja och sänka rankingen på filer, dokument och hela mappar manuellt. Man ska även kunna mappa ett sökord mot en specifik fil, för att ge användaren de bästa sökresultaten.

Automatiska förslag på sökord

En användbar funktion är att det kommer upp förslag på sökord i sökrutan allt eftersom användaren skriver in sitt sökord, se exempel nedan.



När man skriver in ett sökord fylls fortsättningen automatiskt i.

Stöd för Ajax-funktionalitet

Det ska finnas stöd för Ajax (en form av avancerade JavaScript) i sökgränssnittet. Därigenom kan användaren snabbt få återkoppling på sina val vid exempelvis filtrering så att man bara söker på en del av webbplatsen och presentation av sökresultaten. Ajax bör användas försiktigt och med hänsyn till att det kan medföra problem för användare med funktionsnedsättningar och speciella hjälpmedel.

API:er för särskilda ”sökwebbadresser”

Det bör finnas stöd för ett enkelt gränssnitt att göra sökningar på Skatteverkets webbplats. Genom att skriva in exempelvis <http://www.skatteverket.se/search/moms> ska man kunna generera en sökning på ordet ”moms”. Denna funktionalitet ska kunna användas av andra webbplatser för att skapa s.k. Mashup-tjänster. Nedan visas några enkla förslag. Dessa behöver specificeras djupare i ett utvecklingsprojekt

www.skatteverket.se/search/moms

www.skatteverket.se/search/moms?output=rss

www.skatteverket.se/search/moms?date=20060606-20070102

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 66 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

www.skatteverket.se/search/moms?area=lagochratt

Det ska även som default vara möjligt att prenumerera på resultatlistan via RSS.

Sök i externa källor

Det bör vara möjligt att söka mot externa källor som exempelvis andra webbplatser, sub-domäner (lagrummet.skatteverket.se) eller filbibliotek (exempelvis Microsoft Sharepoint).

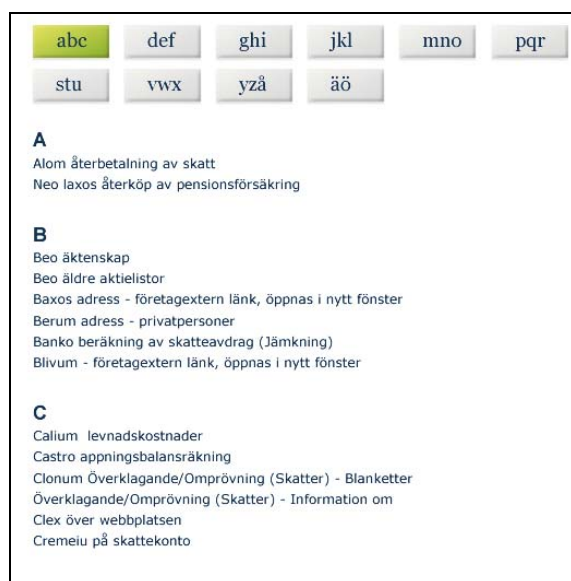
9.4.2 Webbplatskarta

Webbplatskartan innehåller en klickbar lista över alla sidor på webbplatsen. Listan är ordnad efter den hierarkiska huvudnavigeringen på webbplatsen. För att hålla listan överskådlig rekommenderas att endast sidor ner till nivå 4 tas med.

9.4.3 Sökord A-Ö

Sökord A-Ö är en av de mest använda och uppskattade funktionerna på dagens webbplats. Många av de användare projektgruppen har träffat säger att de i princip enbart använder Sökord A-Ö för att hitta innehåll på dagens webbplats.

I prototypen finns därför länkar till Sökord A-Ö inte bara i sidhuvudet (som på dagens webbplats) utan även i vänstermenyn. Sökord A-Ö kan även ändras till Innehåll A-Ö i framtiden då dagens linjeverksamhet gör statistiska utvärderingar vad som fungerar bäst. Projektet föreslår också en förändrad navigering i Sökord A-Ö, se bild nedan.



Projektet föreslår en något förändrad navigation under Sökord A-Ö. (AJAX)

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 67 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

9.5 Vanliga frågor och svar

Vi rekommenderar att listorna med frågor och svar förändras, eftersom många användare vid testerna av dagens webbplats hade svårt att förstå var man ska klicka i dagens listor för att komma till själva svaren på frågorna. Vissa klickar på ikonerna framför frågorna och länken till svaren, andra på själva frågetexten.

Vi rekommenderar därför en liknande lösning som i förslaget till ny webbplats för Kronofogden. Alla frågor inom ett ämne listas där på en sida och själva frågetexten är länkad till svaren. När man klickar på en fråga visas svaret under själva frågan utan att hela sidan behöver laddas om, något som kan göras med hjälp av JavaScript.

Det ska vara möjligt att göra utskrifter och se en sammanställning av alla frågor och svar inom ett visst område, utan att behöva klicka på alla frågor. En lösning är att ha en sammanställning i PDF-format länkad från översiktssidan. En sådan PDF-fil går att generera automatiskt med hjälp av publiceringssystemet Ines.

Fastighetsskatt

 Ska fastighetsskatt betalas för alla fastigheter med bostäder?

 [Svar på frågan](#)

 Jag äger en villa. Vilken fastighetsskatt ska jag betala?

 [Svar på frågan](#)

 Jag fick ett nytt taxeringsvärde på min villa 2006. Hur slår det på fastighetsskatten?

 [Svar på frågan](#)

Frågor och svar som de är utformade idag. Svaren visas på en ny sida, en sida för varje svar.

Frågor och svar

Avdrag under inkomst av tjänst

Får jag göra avdrag för avgiften till min fackförening?

Får jag göra avdrag för avgiften till arbetslöshetskassan?

Vilka arbetskläder kan jag göra avdrag för när jag deklarerar?

Får jag göra avdrag för tidningar och facklitteratur?

I vårt förslag listas alla frågor efter varandra och de är länkade till svaren....

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 68 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Får jag göra avdrag för avgiften till min fackförening?

Nej, du ska inte yrka avdrag för avgiften till din fackförening. Du kommer automatiskt att få skattereduktion med 25 procent av den medlemsavgift som du betalat till din fackförening under inkomståret. Avgiften ska vara minst 400 kronor.

Skattereduktionen framgår av din preliminära skatteuträkning som du får tillsammans med deklarationen.

Inbetalningar till arbetslöshetskassa och fackförening som gjorts efter den 8 december 2006 och som avser tid efter den 31 december 2006 är inte underlag för skattereduktion.

Får jag göra avdrag för avgiften till arbetslöshetskassan?

Vilka arbetskläder kan jag göra avdrag för när jag deklarerar?

Får jag göra avdrag för tidningar och facklitteratur?

....som visas direkt under frågan när man klickar på länken, utan att hela sidan laddas om (Ajax).

9.6 E-tjänster

Detta projekt har inte haft mandat att ta fram förslag på hur själva e-tjänsterna kan förbättras. Projektgruppen anser dock att det vore en förbättring om e-tjänsterna integrerades bättre med själva webbplatsen. De bör inte öppnas i ett nytt fönster och de bör visas med bibehållet "ramverk", det vill säga samma sidhuvud, vänstermeny och sidfot som på webbplatsen i övrigt. Se exempel på hur det kan fungera i nästa stycke, 9.7, "Min sida".

I prototypen har projektgruppen tagit bort rubriken "Servicetjänster", som används på dagens webbplats för olika beräknings- och beställningsfunktioner m.m. som inte kräver inloggning med e-legitimation. Vid användningstesterna hade de flesta deltagarna svårt att förstå den rubriken. De hade många skiftande förslag till vad den innehåll och flera tyckte det var svårt att veta överhuvudtaget.

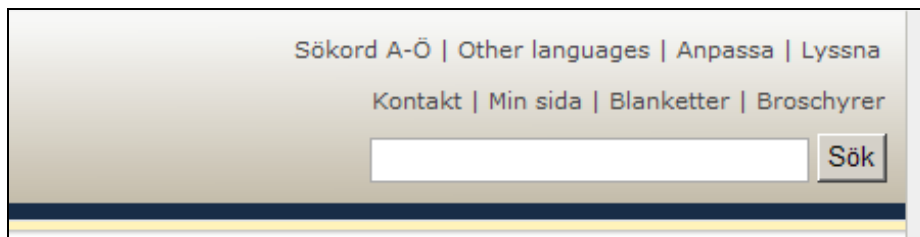
I projektgruppens förslag finns därför alla elektroniska funktioner samlade under rubriken "E-tjänster" oavsett om de kräver inloggning med e-legitimation eller inte. Detta har fått överlag positiva kommentarer från de externa användare som vi har träffat. Under denna rubrik kan man sedan göra en gruppering i tjänster som kräver e-legitimation eller inte, efter ämnesområde, målgrupp etc.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 69 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

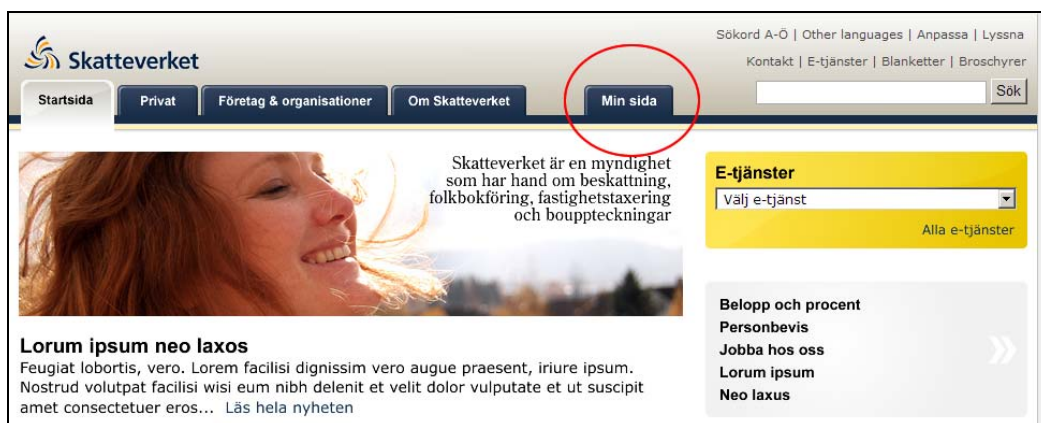
9.7 Min sida

Vi har i enlighet med rekommendationer från förstudieprojektets styrgrupp tagit fram förslag för hur en framtida Min sida kan integreras i webbplatsen.

Man kommer till Min sida via en länk i sidhuvudet. När Min sida har vuxit och rymmer flera tjänster som många användare regelbundet loggar in på, kan man skapa en egen flik för min sida, se nedan.



När Min sida lanseras kan den ligga som en länk i sidhuvudet.



När Min sida är fullt utbyggd kan den ligga som en egen flik.

När man kommit till Min sida visas den i samma fönster som resten av webbplatsen och inom samma ramverk med sidhuvud, vänstermeny och sidfot.

Min sida visas inom webbplatsens ramverk med flikar och vänstermeny.

Även när man har loggat in och är inne på Min sida, befinner man sig inom ramverket för resten av webbplatsen. Då finns även en ruta överst till höger i innehållsarean som visar vem som är inloggad.

9.8 Stöd för att fylla i blanketter

Det finns tydliga vinster att göra både för medborgarna och Skatteverket om så många personer som möjligt fyller i blanketterna korrekt och skickar dem till rätt adress. Vid användningstesterna efterfrågade flera medborgare någon form av "interaktiva blanketter" där man kan fylla i blanketten och helst även skicka in den till Skatteverket direkt via datorn.

Genom att göra blanketter ifyllningsbara direkt på skärmen – i princip göra en form av "interaktiva blanketter" i webbformat eller e-tjänst av dem – kan man använda funktioner som automatisk beräkning av slutsummor och direkt återkoppling om en ruta inte har fyllts i rätt. Stöd för hur man fyller i blanketten kan också ges i själva blanketten. Det borde leda till ett minskat antal fel i de inkomna blanketterna och därmed till en snabbare och mer effektiv hantering.

9.9 Ny funktionalitet

Det har under förstudiens gång kommit fram ett antal förslag till ny funktionalitet på Skatteverkets webbplats. Vissa förslag kommer direkt från användarna, medan annat är sådant som vi i projektet har märkt saknas på webbplatsen.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 71 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

- Funktion för att se när man behöver betala statlig skatt på sin inkomst: ange sin månadslön och ett antal variabler (hemkommun, medlem i svenska kyrkan eller inte etc) och se hur stor inkomstskatten blir och vari den består: kommunalskatt, landstingsskatt, ev. statlig skatt etc.
- Se hur stor skatt man behöver betala på en viss månadslön beroende på var i landet man bor. Eventuellt kan funktionen ovan användas även i detta sammanhang.
- En levande aktiehistorik som uppdateras löpande och inte bara inför deklarationen en gång om året (detta lär redan finnas internt, men publiceras inte).
- En enkel räknescurra för K10-blanketten, som används av delägare i fåmansföretag för att deklarerar utdelning och försäljning av aktier och andelar.
- Kunna jämföra skattetrycket i Sverige och andra länder.

Det finns även ett antal funktioner på andra webbplatser som kan fungera som inspiration till nyutveckling på Skatteverkets webb:

- Beräkning av skatt vid försäljning av aktier. Se tex:
<http://www.privataaffarer.se/kalkyler/aktievinst.asp?intwebpageid=440>
- Ett förenklat formulär för skatteuträkning utan alla detaljerade val som finns i dagens funktion. Se t.ex. det enkla formuläret hos Ekonomifakta:
http://www.ekonomifakta.se/sv/Fakta/Skatter/Rakna_pa_dina_skatter/Min_s_katt/
- Intäktskalkyl och lönekalkyl för småföretagare, se:
<http://www.privataaffarer.se/kalkyler/lonekalkyl.asp?intwebpageid=416>
<http://www.privataaffarer.se/kalkyler/intaktskalkyl.asp?intwebpageid=416>

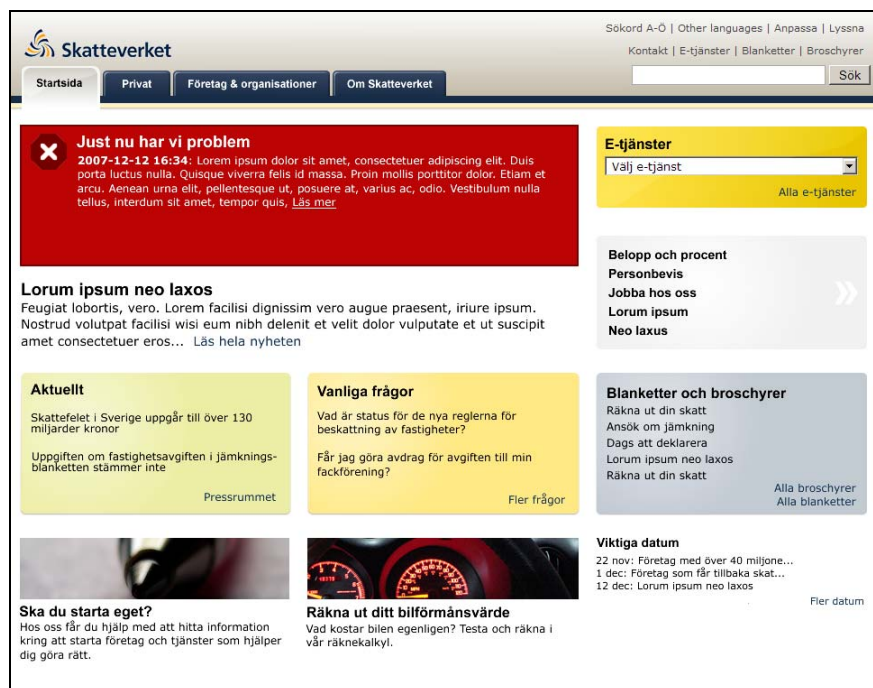
9.10 Krisinformation

En "kris" är enligt Krisberedskapsmyndighetens definition en händelse som drabbar många människor och stora delar av vårt samhälle, samt hotar grundläggande funktioner och värden. Det kan exempelvis röra sig om att elförsörjningen slås ut eller att människors hälsa och frihet hotas.

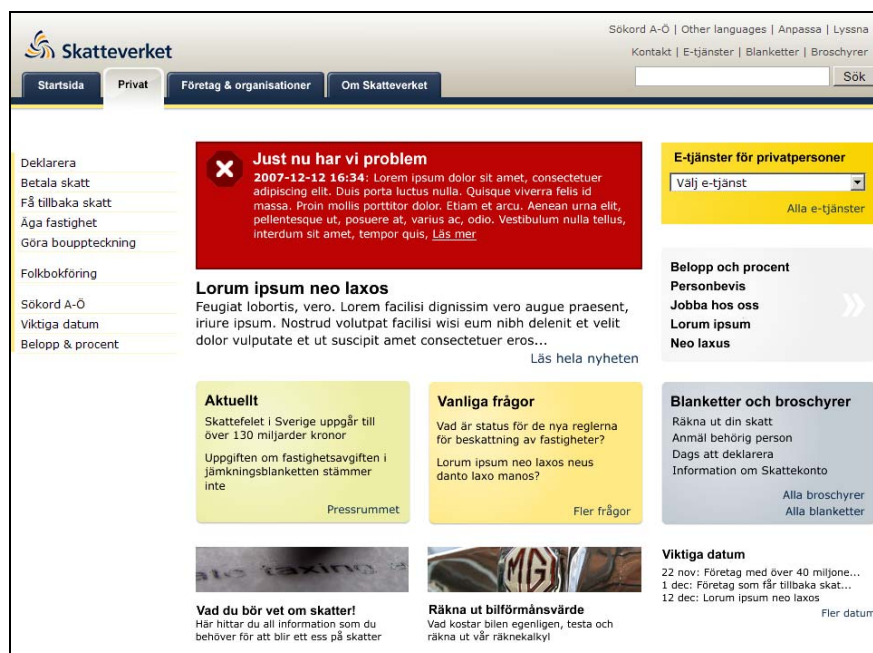
En kris som påverkar samhället i stort kan även få effekter för Skatteverkets verksamhet. Medborgarna måste i en sådan situation få information om vad som händer.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 72 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Det bör därför vara möjligt att visa Skatteverkets webbplats i ett ”krisläge” med en tydlig och iögonfallande puff på startsidan. Denna kan även innehålla hänvisningar till en särskild krissida eller krisarea på webbplatsen.



Exempel på hur krisinformation kan presenteras på Skatteverkets startsida...



...och på en av flikarnas startsidor.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 73 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Om man publicerar särskilda krissidor så bör de innehålla:

- Krisledning
- Information om själva krisen
- Nyheter om krisen
- Vanliga frågor
- Kontaktinformation
- Vem ska man rapportera upplysningar till?
- Nyhetsarkiv.

Krisläget bör inte ta över webbplatsen helt, eftersom det kan störa de som inte påverkas av krisen.

Det finns idag beredskap att visa information på webben från Skatteverket via en annan myndighetswebbplats, utifall att Skatteverkets egna servrar och webbplats skulle sluta fungera.

9.11 Grafisk form

Den grafiska formen på Skatteverkets webbplats är i vårt förslag förändrad såtillvida att det tillkommit nya designelement, som startsidor, flikar i sidhuvudet, vänstermeny, högermeny och så vidare.

Dessa är dock infogade i ett ramverk som tar tydlig utgångspunkt i den befintliga grafiska formen och sidornas bakgrund, rubriker och texter har samma form som idag.

Anledningen till detta är att den grafiska formen är relativt ny på Skatteverkets webbplats och att projektet har mötts av överlag positiva kommentarer gällande den grafiska formen vid intervjuer, användningstester och andra möten med intressenter och slutanvändare.

I det fall att en ny webbplats utvecklas i enlighet med förslaget som presenteras här, bör givetvis Skatteverkets ”styleguide” för webbplatsen uppdateras med information om de nya designelementen.

För mer information kring grafisk form se bilaga:

Bilaga_14_Grafisk_profil_Skatteverket_v1.0.doc

9.12 Förbättrad sökbarhet

Skatteverket har idag bra synlighet i externa sökmotorer som framförallt Google, men även MSN och Yahoo. Vi har i projektet tittat på statistik över vanliga sökord på Skatteverkets webb och även gjort ett antal testsökningar för att identifiera termer där Skatteverket kan och bör förbättra sin rankning.

Vi har vid dessa sökningar tagit utgångspunkt i en lista över de vanligaste sökorden i sökfunktionen på Skatteverkets egen webbplats. Det handlar alltså om ord som användarna själva använder, även om de i flera fall inte är de korrekta termerna.

Till de begrepp som inte genererar några träffar från Skatteverkets webbplats på första resultatsidan i Google vid testsökningar i början av november 2007 hör:

Adressändring ³	Aktieförsäljning	A-skattedel
Bilavdrag	Bostadsförsäljning	Byggmoms
Deklarationstips	Deklarationsråd	Engångsskatt
Familjebevis	Förmögenhetsskatt ⁴	Jobbavdrag
Kyrkoskatt	Milersättning	Namnregler
Reavinst	Reavinsskatt	Registreringsbevis
Representation	Reseersättning	Restskatt
Ränteavdrag	Skatteplanering	Skattedel
Sociala avgifter	Statlig skatt ⁵	Sålt bostadsrätt
Tjänstebil	Vinstskatt	Återbäring

De flesta av dessa sökord används på Skatteverkets webbplats idag och man får träffar om man söker på dem via Skatteverkets egen sökmotor. Ett fåtal termer, t.ex. ”deklarationstips” och ”deklarationsråd” används däremot inte alls på Skatteverkets webb idag.

9.12.1 Autogenerering av XML-filer till Google sitemap

Ett sätt att förbättra sökbarheten på webbplatsen är även att automatiskt skapa s.k. Google sitemap-filer som är standard för externa sökmotorer. Där kan man ange vilka sidor som uppdateras frekvent och hur ofta sökmotorerna ska indexera om specifika sidor. Man kan även koppla denna till den manuella relevansangivelsen för att ange vilka sidor som är viktigast på webbplatsen.

³ Ger träff på en informationssida, men inte på e-tjänsten för adressändring

⁴ Skatteverket skriver konsekvent ihop orden som ”socialavgifter”

⁵ Ger endast träff på en nyhet på Googles första resultatsida, man kommer inte till någon allmän informationssida.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 75 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

9.13 Metadata och taggning

Metadata hjälper sökmotorer och andra användare att utnyttja informationen på din webbplats på bästa sätt. Detta gäller både din egen sökmotor och externa sökmotorer såsom den på sverige.se. Ofta kan det vara värdefullt att ange nyckelord eller annan information som inte visas i sidan, men som kan användas av en sökmotor för att dirigera användaren till rätt sida på din webbplats.

Metadata anges i head-elementet på sidan och bör anges på alla sidor. Skatteverket ska följa Vervas riktlinjer kring metadata (3.3.8 Använd metadata på så många sidor som möjligt) samt de metadata som används idag för Skatteverket ex.:

- Författare
- Ägare
- Publicist
- Målgrupp

Det mesta av metadata ska skötas automatiskt av publiceringssystem, i de fall metadata läggs till manuellt ska det ske av den som skriver, skribenten. Dessa metadata, taggar skulle även kunna vara synliga för användaren, antingen på själva sidan eller i ett så kallat "tag cloud". Sådan funktionalitet utvärderades ej i förstudie så detta skulle behöva utvärderas mer i ett kommande projekt.

9.14 Syndikering

Idag finns det möjlighet till syndikering (RSS) på Skatteverkets webbplats. Detta bör i framtiden även vara möjligt, då även i större grad än idag. Aktuella områden är "Lag och rätt" samt andra områden som uppdaterar löpande.

9.15 Sortering

Idag finns det möjlighet att sortera innehåll på olika sätt, t.ex. området Blanketter. Det kan vara A-Ö, område/ämne, popularitet eller datum. Detta var något som uppskattades av användarna och bör användas i större utsträckning.

9.16 Övrigt

I förstudien har bra förslag kommit upp efter tester, intervjuer och synpunkter från exempel blogg som inte har införlivats i prototyp eller slutrapport. Dessa synpunkter och idéer har sammanställts i bilagan:

Bilaga_10_Ideer_Skatteverket_v1.0.doc

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 76 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

10 Förvaltningsorganisation

Detta kapitel beskriver en önskvärd förvaltningsorganisation för Skatteverkets webbplats. Syftet är att en kommande förvaltning av webbplatsen ska kunna hantera och bibehålla en hög kvalitet på informationen samt utveckla webbplatsen i rätt riktning.

Förslaget bygger på

- intervjuer med personer på verksamhetsstöd (kommunikationsenheten och produktionsenheten)
- intervjuer med personer på rättsavdelningen, Skatteupplysningen och Servicejouren
- rapporten Rikswebbredaktionen från 2006-09-08.

Det krävs en fungerande förvaltningsorganisation för att ha en bra webbplats med aktuell information och funktioner som är anpassade efter användarens och verksamhetens krav. Denna förvaltningsorganisation behöver bemannas av roller som är väl definierade. Rollerna ska ha ett tydligt ansvar, tydliga arbetsuppgifter och rätt kompetens. En tydlig förvaltningsorganisation ger högre och jämnare kvalitet på informationen samt färre supportsamtal och mindre e-post till Servicejouren och Skatteupplysningen.

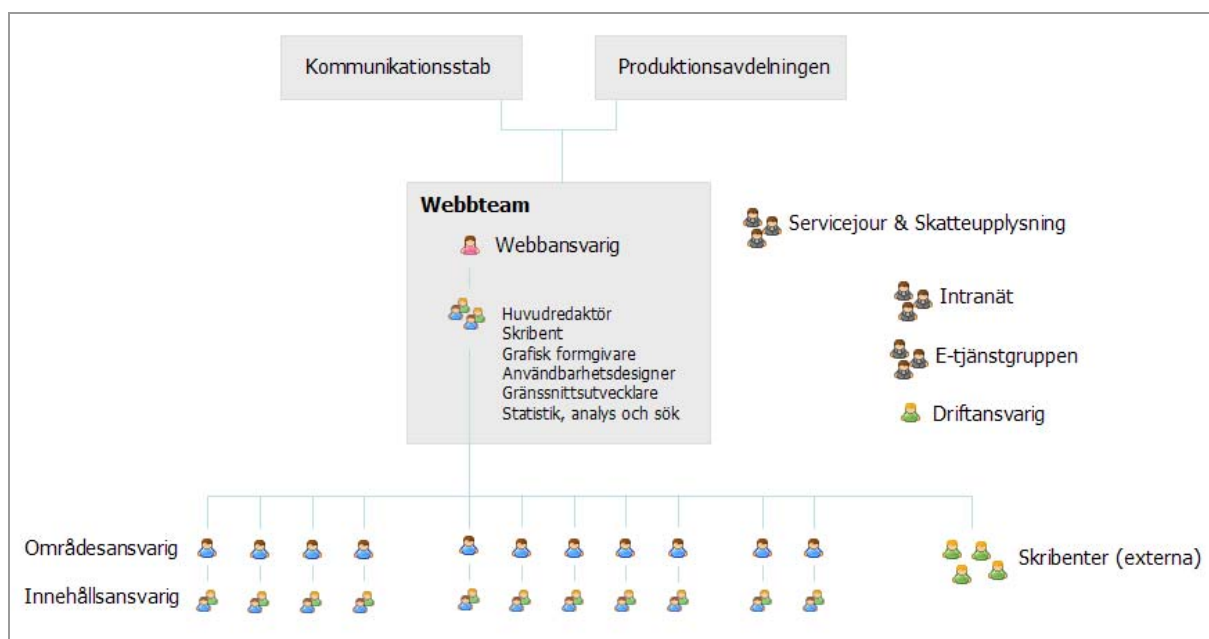
I ett kommande utvecklingsprojekt kommer dagens webbplats att behöva omarbetas och migreras. Då måste förvaltningsorganisationen vara på plats och fungera. Det är önskvärt att migreringsarbetet görs tillsammans med den kommande förvaltningsorganisationen. Inom förvaltningsorganisationen är det viktigt att det finns personer som både kan arbeta med webb och behärskar de verktyg som behövs för att skriva och publicera information på webbplatsen.

De viktigaste förändringarna i detta förslag är

- tydligare ansvar och roller
- ett webbteam med helhetsansvar för webbplatsen
- professionella skribenter som skriver informationen och arbetar "centralt"
- externa skribenter att anlita vid hög belastning
- innehållsansvariga som "äger" informationen
- mer ansvar för webben hos Servicejouren och Skatteupplysningen.

10.1 Översikt

Bilden nedan visar en översikt av den föreslagna förvaltningsorganisationen.



Översikt på föreslagen förvaltningsorganisation

Mer information kring rollerna, ansvar och kompetens återfinns i bilagan:

Bilaga_11_Förvaltningsorganisation_Skatteverket_v1.0.doc

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 78 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

11 Riskanalys

Riskanalysen utfördes i slutskedet av förstudieprojektet med syfte att kartlägga riskområden för kommande utvecklingsprojekt. Lasse Fridell (VE) lånades in som workshopledare och Ulf Bark (VE) som ansvarig för att dokumentera resultatet.

Deltagare i riskworkshopen:

Anders Åhlund, VE/kommunikationsenheten

Catarina Johansson, skatteupplysningen

Elisabeth Toftén, kommunikationsstaben

Jeanin Day, Konsult Antrop

Jens Wedin, VE/KO

John Emil Snellman, VE/telekom

Lars Bodin, KFM

Lars Renmyr, rättsavdelningen

Mattias Langeström, VE/projektledarsektionen

Pierre Strang, VE/telekom

Åke Lundholm, KFM

Riskworkshopen genomfördes med hjälp av Pejls mall för analys av projektets risk och kvalitet. Workshopen förgicks av en övning där beställaren, projektledaren samt workshopledaren gick igenom dokumentets frågeställningar och plockade ut de som var väsentliga. Frågorna rörde bland annat områdena resurs och kompetens, finansiering, beroenden och teknik. Vid den första delen gavs de utvalda frågorna ett bedömt värde som genom att multipliceras med en vikt gav ett risktal. I de fall det kunde utläsas skillnader mellan Kronofogden och Skatteverket så noterades det i sammanställningen.

Del två av riskanalysen gjordes med syftet att plocka fram de risker med högst risktal, men även de risker som fått ett lågt värde men som ändå erfarenhetsmässigt visat sig vara svårhanterliga. För de risker med högst värde diskuterades lämpliga aktiviteter för att minimera sannolikheten att risken skulle inträffa. Ansvarig person för respektive aktivitet identifierades också. Resultatet presenteras nedan.

Risikfaktor	Åtgärdsförslag och ansvariga
A8: Är resursandelen konsulter under genomförandedelen av projektet stor?	Påtala risken med vad skulle innebära avseende startsträcka, ökad kostnad etc. (Elisabeth T, Åke L, Mattias L)
B6: Finns beroenden till företagsexterna rutiner eller system?	Uttred vilka beroenden som finns. (PL utv.proj.)
B15: Är nytt/nya krav på servrar/nätverk aktuellt?	Uttred krav på utvecklingsmiljön, behov av ny hårdvara. Planera i projektet. (PL utv.proj., Telekom)
C1: Har projektledningen för låg kompetens/erfarenhet?	Påtala risken, se A8 (Mattias L, Elisabeth T, Åke L)
C4: Är användarna/kravställarna i projektet ovana att arbeta i utvecklingsprojekt?	Hjälpa användarna att förstå sin roll, frigör resurserna - Personkontrakt. (PL utv.proj.)

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 79 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

D1: Finns risk att "omvärlden" förändrar projektförutsättningarna och att dessa "slår igenom"?	Var tydlig i kravställningen. Stäm av att man är överens. Omförhandla om förutsättningarna ändrar i för hög grad. Kommunera! (Elisabeth T, Åke L, PL utv.proj)
D2: Den blivande förvaltningsorganisationen är inte klarlagd eller dokumenterad.	SKV: Kommunera problemet, Lägga fast ägarskapet av innehållet, Etablera en förv.org. Förslag tas fram i förstudien. (Elisabeth T, Anette Backlund, Eric Thorén, PA-rep)
D4: Har projektet för låg prioritet i organisationen? (Grad av förankring och "insåldhet")	SKV: Sälj in projektet på PA (Elisabeth T, PA-rep)
E1: Kommer projektet innebära nya roller/arb.uppg.?	Lägg fast förvaltningsorg, roller i det dagliga arbetet, Ansvarsfördelning mellan HK/KFM/VE/Regionerna. Förslag lämnas av förstudien. Se D2. (Elisabeth T, Anette Backlund, Eric Thorén, PA-rep)
E3: Finns risk för omprioritering av projektet?	Beställarsamordning, Dialog med IT-stab (Elisabeth T, Åke L)
E4: Är erfarenhets-/kunskapsbanken låg inom hela eller central del av arbetsområdet?	Innehåll: Ta fram en migreringsstrategi för innehållet Teknik: resursbrist – var tydlig med vilka resurser/personer, framförhållning Dialog med ansv. på Telekom. (Mattias L, PL utv.proj.)
E5: Är finansieringen av projektet problematisk?	Uppdelningen: Lägg fast den finansiella ansvarsfördelningen mellan KFM och Skatt samt mellan PA och K-stab (Sten E, Elisabeth T, Åke L)
F2: Formell granskning görs inte av alla viktiga dokument? (t ex förstudie, planer, produktdokumentation)	Utvecklingsprojektet ska följa PEJLs granskningsrutiner i högre grad. Ta fram granskningsplaner, utse QA (PL utv.proj.)
I1: Är person som bedömer tid och kostnad inte ansvarig för motsvarande genomförande?	Flagga för att PL måste ingå i offertarbetet (PL utv.proj.)
I3: Görs ändringar/tillägg i produkten utan att konsekvenserna (tid/kostnad) beaktas och beslutas?	Se D1 och E3

För fullständigt resultat, se bilagorna:

Bilaga_12_Risikanaly_del1_Skatteverket_v1.0.xls

Bilaga_13_Risikanaly_del2_Skatteverket_v1.0.doc

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 80 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

Det här sättet att identifiera risker, där man följer en mall med färdiga frågeställningar, visade sig inte fungera till fullo när försöker identifiera risker för ett projekt som inte är uppstartat. Många frågeställningar bygger bland annat på att bemanningen, planeringen och arbetsrutiner redan är satta. En sådan här initial riskanalys hade troligtvis vunnit på att hållas i formatet av en mer öppen klassisk workshop med en brainstormingövning för att hitta riskområden. Dessa riskområden skulle sen kunna ges värden för sannolikhet för inträffande samt konsekvens.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 81 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

12 Handlingsplan för fortsatt arbete

I det här kapitlet beskrivs det avsteg som gjorts från beställningen gällande effektmål samt vilka aktiviteter och ställningstaganden som behöver göras inför ett utvecklingsprojekt. Lämpligt arbetssätt för projektet finns också beskrivet och avslutningsvis ligger en uppskattning av utvecklingsprojektets resursåtgång samt förslag på upplägg och organisation.

12.1 Effektmål

I beställningen av förstudien ingick att ta fram effektmål för ett kommande utvecklingsprojekt. Effektmålen används för att beskriva de effekter som det tänkta projektets produkt ska leda till. Effektmålen är det som styr projektets produktmål, dvs det som projektet ska leverera. Under förstudiens gång fattades beslut i samråd med beställaren inte att ta fram effektmål för ett utvecklingsprojekt. Detta kommer istället att göras i och med att direktivet för ett kommande utvecklingsprojektet formuleras.

12.2 Nödvändiga aktiviteter och ställningstaganden

För att underlätta arbetet i ett kommande utvecklingsprojekt finns det ett flertal frågeställningar som måste utredas och fattas beslut i. Ju tidigare dessa aktiviteter kan läggas och beslut kan fattas, desto lättare blir det för utvecklingsprojektet att kunna bedriva ett framgångsrikt arbete. Besluten gör att förutsättningarna och ramarna för projektet tydliggörs och de risker som öppna frågor medför kan minimeras. I de fall förstudieprojektet rekommenderar ett förslag till beslut så redogörs det för detta i aktivitetslistan.

- Genomför K/N-analys

Inför utvecklingsprojektet bör en analys av den totala nytto- och kostnadsbilden göras. Resultatet av K/N-analysen ger ett bra beslutsunderlag inför beslutet om att genomföra projektet eller ej. Analysen ger också viktig input till projektdirektivet och vidare till de projektmål som tas fram för projektet. Resultatet är också viktigt att kommunicera med ledningsgrupp eller motsvarande beslutsfattande funktion samt andra intressenter, för att skapa en bild av vad projektresultatet möjliggör för nytta i verksamheten eller hos medborgarna.

Med fördel kan en PENG-certifierad person lånas in för att hålla i de olika övningarna för att få ut så mycket som möjligt av de vanligtvis tre workshoptillfällena.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 82 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

- Genomför organisationsförändring

Idag är ägarskapet av dessa delar av webbplatsen spritt i organisationen. Det medför att webbplatsen blir splittrad i sin struktur. Även internt uppstår problem med oklar ansvarsfördelning och mandat för de som jobbar med webbplatsen. Det är viktigt att beslut om att införa en förvaltningsorganisation har fattats och att arbetet med att införa den i alla aktuella delar i organisationen har påbörjats.

Att det finns en tydlig organisation som kommer att ta hand om projektets resultat är viktigt ur flera aspekter, dels att det finns en tydlig mottagare samt att det är en stor fördel att hämta viss del av projektets bemanning ur den kommande förvaltningen för att underlätta kunskapsöverföringen.
- Fatta beslut om upplägget för utvecklingsprojektet

Det är nödvändigt med ett helhetsgrepp kring webbplatsen för att kunna genomföra förslagen i denna slutrapport på ett framgångsrikt sätt. Detta inkluderar både struktur, innehåll, funktionalitet, e-tjänster och en eventuell Min sida-funktion.

Vi rekommenderar därför att ett utvecklingsprojekt genomförs med stöd, och i nära samråd, med såväl kommunikationsstaben, som är ansvarig för struktur och navigation, som produktionsavdelningen, som ansvarar för innehåll. Även övriga intressenter bör kopplas till projektet för att styrka projektet med deras områdeskunskap samt att man underlättar förankringsarbetet. Detta görs med fördel i en referensgrupp (Se kap. Förslag på arbetssätt).
- Förankring av projektet i organisationen

För att projektet ska bli framgångsrikt är det viktigt att det är förankrat i organisationen, hos både beställare och leverantör. Förankringen innebär till stor del att informera nyckelpersoner om projektets syfte och mål.

Vi rekommenderar att beställaren och projektledaren arbetar tillsammans med att identifiera de personer som projektet behöver förankras hos under uppstartsfasen samt genomför förankringsaktiviteter. Det löpande förankringsarbetet som projektet ska bedriva beskrivs i projektkontraktet samt i projektets kommunikationsplan.
- Utarbeta en strategi för innehållsmigrering

Eftersom det finns en befintlig webbplats är det av stor vikt att det utarbetas en strategi för hur den ska hanteras under utvecklingen av den nya webbplatsen. Bland annat måste det var tydligt hur uppdateringen av innehåll ska ske för att så långt det går undvika dubbel publicering, vilket kan innebära att samma text måste skrivas på två olika sätt för att passa respektive webbstruktur. Vi ser att utveckling bör göras stegvis och publiceras vart efter områdena blir klara. Det innebär att det inte skulle bli någon stor lansering av en den nya webbplatsen.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 83 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Förstudieprojektet rekommenderar därför följande sätt att gå till väga för att hantera innehållet:

- Dela upp projektet i aktiviteter per verksamhetsgren och områden
 - Bryt ut Lag och rätt. Området kan hanteras som ett separat spår, där det totala innehållet ska lyftas från befintlig till ny webbplats.
 - Börja med Om Skatteverket som är ett mindre område.
 - Börja från botten i strukturen och arbeta uppåt
 - Använd samma skribenter för att samtliga områden för att få ett homogent språk och skrivstil.
 - Planera i vilken ordning av verksamhetsgrenarna ska tas utifrån verksamhetens behov. Lägg till exempel inte publicering av omarbetat material gällande deklaration under deklarationstiden.
 - Ta fram skrivmallar som ger riktlinjer för hur textinnehållet ska utformas.
 - Definiera de tio högst prioriterade användarmålen per verksamhetsgren för att få fram en prioriteringsordning.
 - Börja från noll, flytta inte över innehåll (exklusive viss statisk information som t.ex. rättsinformation, pressmedelanden och äldre nyheter)
 - Ta med så lite som möjligt
- Genomför en intern kompetensinventering
- Inför uppstarten av projektet bör en kompetensinventering göras av projektledaren och beställaren för att säkerställa att vi har de kompetenser vi behöver internt i organisationen. Skulle det vara så att viss kompetens måste upphandlas i form av externa konsulter så är det bra att det klargörs så tidigt som möjligt eftersom upphandlingsförfarandet kan ta lång tid.
- Identifierade roller som behövs ingå i ett utvecklingsprojekt:
- Projektledare
 - Kvalitetsansvarig
 - Interaktionsdesigner
 - Grafiskformgivare
 - IT-arkitekt
 - Utvecklare (Front end/Back end)
 - Testare
 - CM/miljöansvarig
 - Roll med ansvar för rättigheter/publicering
 - Skribent (se kap. Förvaltningsorganisation)
 - Innehållsansvarig (se kap. Förvaltningsorganisation)
 - Områdes-/Processansvarig (se kap. Förvaltningsorganisation)

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 84 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

- Utbildningsansvarig
- Kartlägga beroenden till andra utvecklingsinsatser och förvaltningsuppdrag

Det är viktigt att tidigt göra en utredning om vilka beroenden projektet har till andra projekt, utredningar och förvaltningsaktiviteter. En kartläggning av vilka beroenden som finns samt en beskrivning av beroendet ser ut samt hur bevakningen eller samarbetet ska se ut behöver göras för att säkerställa att inget faller mellan stolarna. En rekommendation är att ta med beroendena i kommunikationsplanen för att säkerställa informationsutbytet.

Exempel på beroenden vi kan se idag:

 - Intranätprojektet
 - Teknisk plattform
 - Publiceringsverktyg
 - Sökmotor
 - Statistikverktyg
 - Eventuellt parallellt webbutvecklingsprojekt för Kronofogden
 - Statistikproduktion
 - Servicetjänster
 - E-tjänster
 - Min sida
- Besluta om fortsatt hantering av Skattungen

Projektet rekommenderar att ungdomssidan Skattungen läggs ner och att innehållet flyttas över till respektive webbplats för Skatteverket och Kronofogden. Arbetet är lämpligt att utföra i utvecklingsprojekt när man ändå tar ett helhetsgrepp kring informationen på webbplatsen.

Skattungen består av 57 sidor, där 43 sidor innehåller skatteinformation och 14 sidor innehåller information gällande Kronofogden.
- Gör en teknisk utredning

Det finns vissa tekniska frågor som behöver utredas inför ett utvecklingsprojekt. Man behöver titta på om dagens publiceringsverktyg SiteVision klarar av de krav den nya webbplatsen ställer på verktyget. Utgångspunkten måste vara att det är dagens lösning som fortsättningsvis ska användas, men det behöver utredas om det innebär inskränkningar på den kravbild som tagits fram.

Vidare behövs en utredning kring vilken sökmotorlösning som ska användas. Här måste det även vägas in vad det kostar resursmässigt att arbeta med höja relevansen på ("boosta") önskvärda sökresultat. Det finns också ett beroende till vilken lösning som väljs för det nya intranätet.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 85 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

En fråga mer att bevaka än utreda är vilken strategi som kommer att gälla vilken teknisk plattform som ska användas i framtiden.

- Fortsatt risk- och kvalitetsarbete
Resultatet av den genomförda riskanalysen gav, även om det inte var heltäckande, ett underlag att arbeta vidare med inför uppstarten av ett utvecklingsprojekt. Vi rekommenderar att en ny riskanalys görs i samband med projektanalysen av kommande utvecklingsprojekt samt att ett kontinuerligt arbete med risker och kvalitet görs enligt Pejls riktlinjer.

12.3 Förslag på arbetssätt

Förstudieprojektet anser att det kommer att vara en framgångsfaktor för utvecklingen av de nya webbplatserna att starta separata projekt för Kronofogden respektive Skatteverket. Utvecklingsprojekten kommer att ha delvis olika inriktning då Kronofogden även ska byta grafisk form på sin webbplats. Båda utvecklingsprojekten kommer också att vara tillräckligt stora för att rymma en viss komplexitet och engagera flera personer. Det är därför svårt att se någon större vinst i ett gemensamt utvecklingsprojekt. Det finns dock områden där projekten kan samverka för att effektivisera utvecklingen, till exempel utredningen kring sökmotorfunktionalitet.

Vi vill betona vikten av att projekten även fortsättningsvis drivs med en användarcentrerad inriktning. Som bakgrund till framtagande av projektplan för ett kommande utvecklingsprojekt vill vi därför trycka på sex punkter som vi tycker är av extra stor vikt.

- Låt personas vara levande i projektet
De personas som tagits fram inom detta projektet bör även fortsatt användas (och gärna också utvecklas) för att hålla fokus på användarna. Samtliga projektmedlemmar bör därför få en introduktion till vilka användarna är för att därefter ha en övergripande koll på vilka huvudmålgrupperna är och vilka mål och behov de har. Det är viktigt att någon i projektet har ansvar för att hålla personas levande.
- Använd en referensgrupp
Vi rekommenderar att en rådgivande referensgrupp bestående av personer med olika kompetens och kunskap används i projektet. Syftet är att utnyttja kunskapen inom olika områden (ämnesområden, juridik, språk, teknik etc.). En referensgruppen kan även användas för att få snabba kanaler in till de olika ämnesområdena. Syftet med referensgruppen är inte bara att medlemmarna kan användas för att lämna synpunkter på arbetet och leverablerna, utan det är också viktigt att de har fått avsatt tid för att kunna utföra operativt arbete mellan referensgruppens möten.
- Ta fram mallar tidigt
Det är viktigt att man tidigt i projektet tar ett helhetsgrepp på mallsidor inför

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 86 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

malltillverkning i publiceringssystem. Först bör en kartläggning över vilka mallar som behövs göras. Denna kartläggning bör utföras av en mindre grupp där både användbarhetskunskap och teknisk kunskap (bland annat om publiceringsverktyget) ingår. Sträva efter så få mallar som möjligt. Konsekvens är bra både för slutanvändare förvaltningen av webbplatsen När denna kartläggning är på plats kan en plan för utveckling göras. Interaktionsdesigners och grafisk formgivare kan jobba tillsammans för att ta fram skisser till de olika mallarna. Därefter görs mallsidor i publiceringsverktyget. När mallsidorna är på plats kan en tydlig projektplan för fortsatt arbete med webbplatsens innehåll göras.

- Använd olika typer av verktyg för kravdetaljerings
Vi rekommenderar att den huvudsakliga beskrivningen av krav och struktur utgår från prototyper och skisser. Dessa är enkla och direkta att ta till sig och minskar behovet av dokumentation för hur något ska fungera. För webbplatsen som helhet kan scenarios (utifrån personas) användas för testa av användningsflöden. För mer applikationsliknande delar av webbplatsen (såsom e-tjänster, prenumeration etc.) behövs en mer detaljerad beskrivning av krav på innehåll och interaktion. För dessa delar, som mer har en tydlig början och slut, passar det bra att komplettera skisserna med detaljerade användningsfall.
- Jobba med innehållet i publiceringssystemet tidigt
För arbetet med texter och innehåll är det viktigt att detta läggs in i publiceringssystemet på ett relativt tidigt stadium. Endast då kan man se om text, bilder och struktur fungerar tillsammans. Detta möjliggöra även att titta på innehållet under ett avsnitt mer övergripande för att se hur detta fungerar tillsammans och om man har konsekvens inom bland annat terminologi, sidlängd och informationsdjup. För arbetet med texter är det viktigt att inte endast utgå från generella skrivregler utan att framtagna personas och i vilken nivå i strukturen informationen är på får styra utformningen av text.
- Genomför användningstester
Vi rekommenderar två omgångar användningstest genomförs i ett kommande utvecklingsprojekt. Dels ett tidigt användningstest av en utvald del av webbplatsen med fokus på att utvärdera helhetsupplevelse, där nytt innehåll, ny struktur, ny grafisk form, illustrationer etc. kan utvärderas tillsammans. Dels ett sent användningstest i slutet av projektet för att stämma av och justera vissa detaljer (menynamn, termer, korslänkar etc.).

12.4 Tidsuppskattning av genomförande

I förstudien ingick det att göra en första grov uppskattning på vad det skulle kosta att genomföra de förändringar som förslås. Denna del innehåller gjord uppskattning och en redovisning av de antaganden och avgränsningar som gjorts. Avslutningsvis beskrivs också förslag på projektupplägg och organisation.

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 87 av 88
Slutrapport	Senast sparad: 2009-06-24 15:00:00	

Antaganden och avgränsningar

De antaganden och medvetna avgränsningar som gjorts under framtagande av tidsuppskattningen för utvecklingsprojektet är:

- Planen för utvecklingsprojektet är uppdelade på olika faser och estimaten beskriver uppskattad tidåtgång per aktivitet och fas.
- Eventuella kostnader för beställning och inköp av konsulter, hårdvara, programvara osv. omfattas inte av estimaten.
- Estimaten bygger på kunskap om aktuell kravbild samt erfarenhet av webbutveckling av liknande karaktär.
- Nyttjandet av estimerade resurser (över tid) kommer styras av metodik (beror på senare projektplanering).
- Det förutsätts att dagens tekniska plattform och publiceringsverktyg kommer att användas.
- Estimatet bygger på antagandet att utvecklingen av de nya webbplatserna för Skatteverket och Kronofogden kommer att bedrivas som två separata projekt och ingen hänsyn är tagen till eventuella synergieffekter.

Viss osäkerhet finns självklart eftersom vi befinner oss tidigt i processen att ta fram en ny webbplats för Skatteverket. En tydligare kostnadsbild kommer att kunna presenteras efter att projektanalysen för utvecklingsprojektet är genomförd och det finns en detaljerad aktivitetsplan med tydligt resursbehov.

Bilaga_17_resursuppskattning_Skatteverket_v.1.0.xls

Projektupplägg och organisation

Vi rekommenderar att utvecklingsprojektet läggs upp enligt projektstyrningsmodellen Pejls faser med mellanliggande beslutspunkter. Se bilaga nedan.

Förstudien föreslår en lämplig organisation för den här typen av utvecklingsprojekt. I förslaget har beställaren en styrgrupp till sin hjälp i beslutsfattandet. Styrgruppen är inte en obligatorisk del av projektorganisationen, utan beställaren får själv besluta om behovet av styrgrupp. Projektgruppen har stöd av två grupperingar: en referensgrupp och en kvalitetssäkringsansvarig. Se nedanstående bilaga för rollbeskrivning.

Bilaga_18_Projektupplägg_Skatteverket_v.1.0.ppt

Förstudie: Webbplatser 2.0	Dokumentversion: <n.nm>	Sida 88 av 88
Slutrapport	Senast sparat: 2009-06-24 15:00:00	

13 Dokumentadministration

13.1 Revisionshistorik

Datum	Dokument-version	Beskrivning	Signatur
2007-12-11	1.0	Leverans till beställare	Mattias L
2007-12-10	0.9	Layoutjusteringar gjorda	Mattias L
2007-12-03	0.3	Sammanfattning av förv.org infogad	Jens Wedin
2007-11-02	0.2	En första version med innehåll under de flesta rubrikerna.	Jens Wedin
2007-11-02	0.1	En första version med innehåll under de flesta rubrikerna.	Jeanin Day

13.2 Dokumentansvarig

Ansvarig för detta dokument och dess innehåll är Förstudie: Webbplatser 2.0. Synpunkter eller frågor med anledning av dokumentet lämnas till Mattias Langeström, Projektledarsektionen VE.

Dokumentets filnamn är forstudie_webbplatser2.0_skatteverket v1.0.