

Tryghedsanalyse

Med årsopgørelsen som eksempel

Baggrund

I efteråret 2016 startede projektet ud med følgende baggrund:

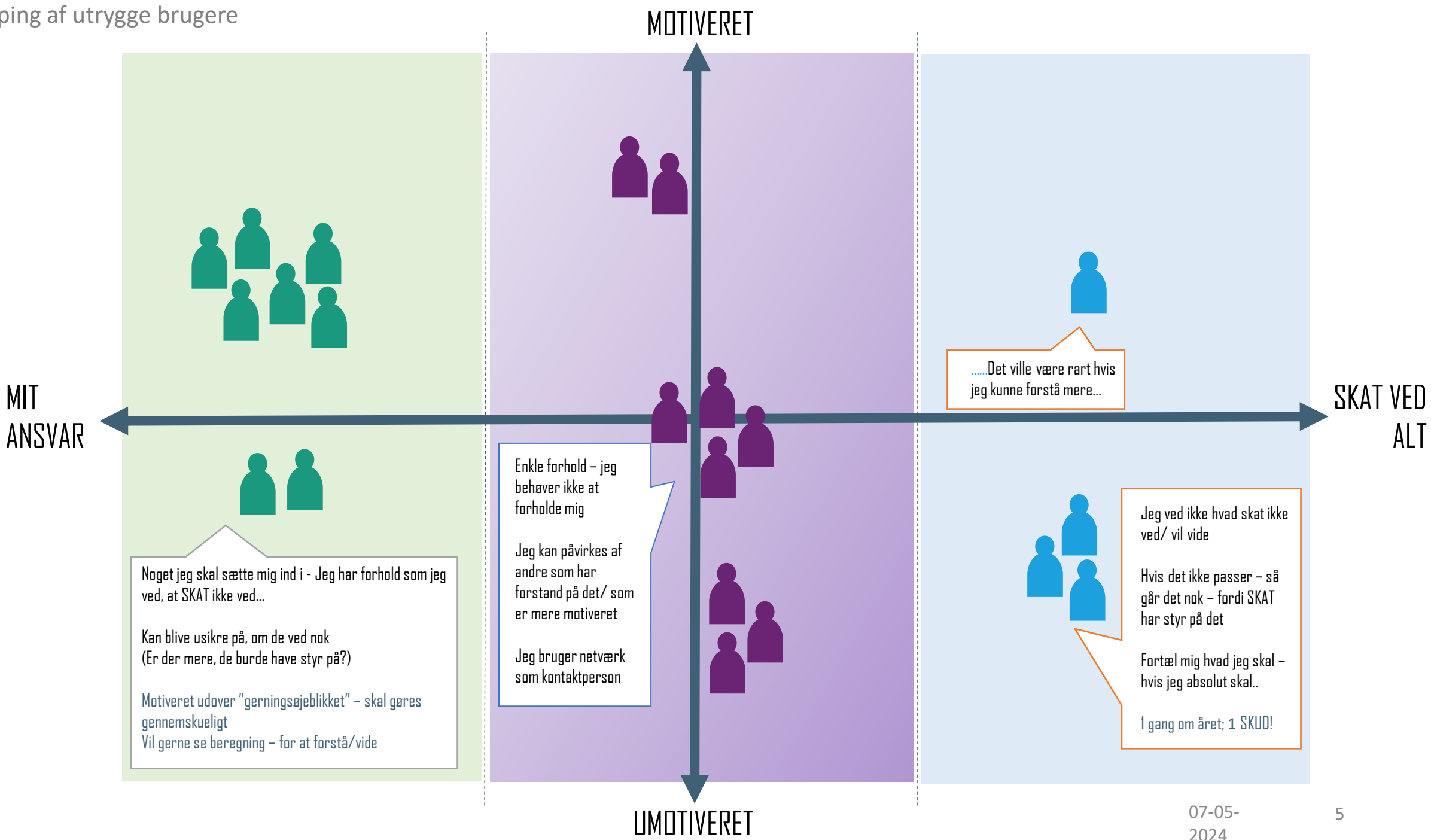
- Mange bekræftelseskald (hvor brugeren kontakter SKAT for at få bekræftet at det er korrekt, det brugeren har indtastet). Vi har ikke kunne finde tal eller statistik på dette.
- Flere indberetningsflows har ingen eller mangelfuld kvittering.
- Behovssegmentanalysen: Segmentet Giv mig tryghed
- Kanalstrategi: Spildkontakt (De ekstra omkostninger en kanal skaber, hvis en kontakt udløser nye kontakter i samme eller andre kanaler, som kunne være undgået i første kontakt. Det omfatter også uhensigtsmæssige kontakter som følge af automatisering, eller hvis kunden anvender en kanal, der ikke kan løse det pågældende behov).
- Rambølls og Dansk IT undersøgelse: 96% ønsker at føle sig trygge ved det offentlige. Kun 65% føler sig trygge.

Formål

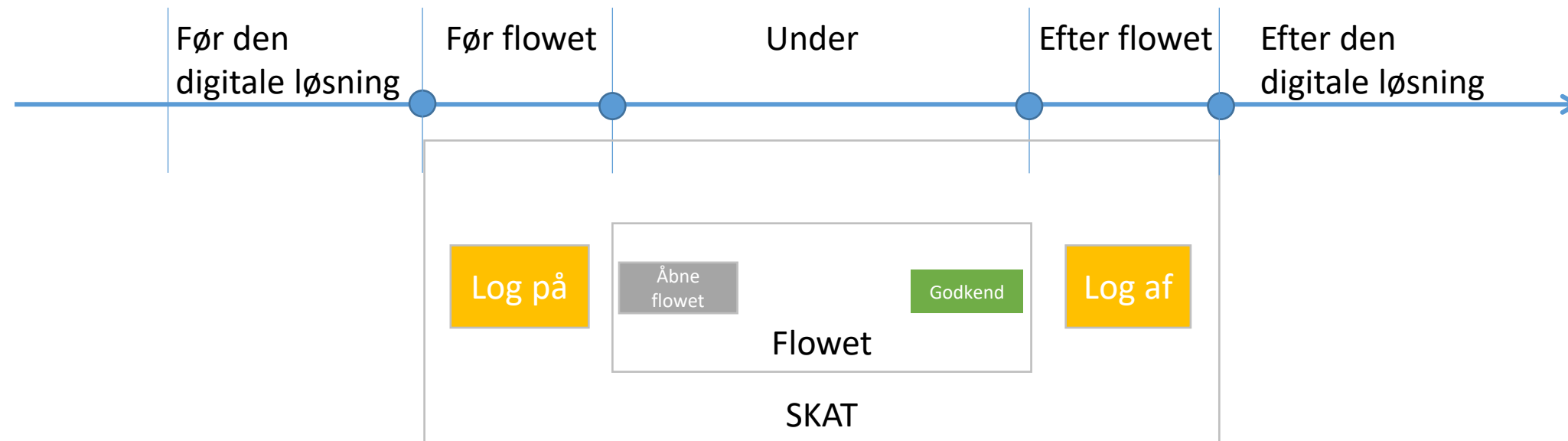
- Mindske bekræftelseskald
- Skabe tryghed hos brugerne i indberetningsflowet og dermed højne brugertilfredsheden. Rambølls undersøgelse for Digitaliseringsstyrelsen fra 2016 viser, at processikkerhed er den vigtigste driver for trygheden, både for de trygge og de utrygge brugere.

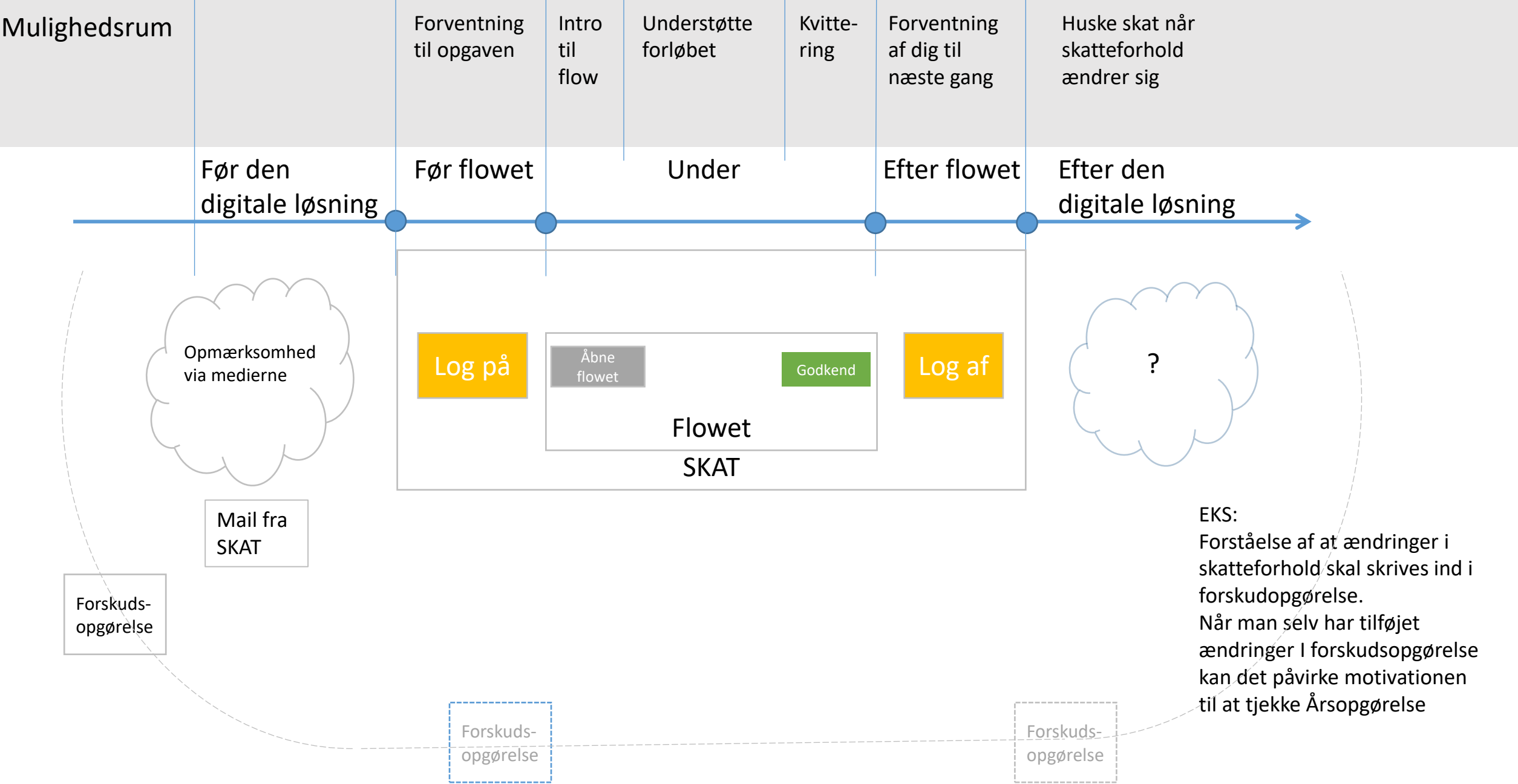
Sådan har vi gjort

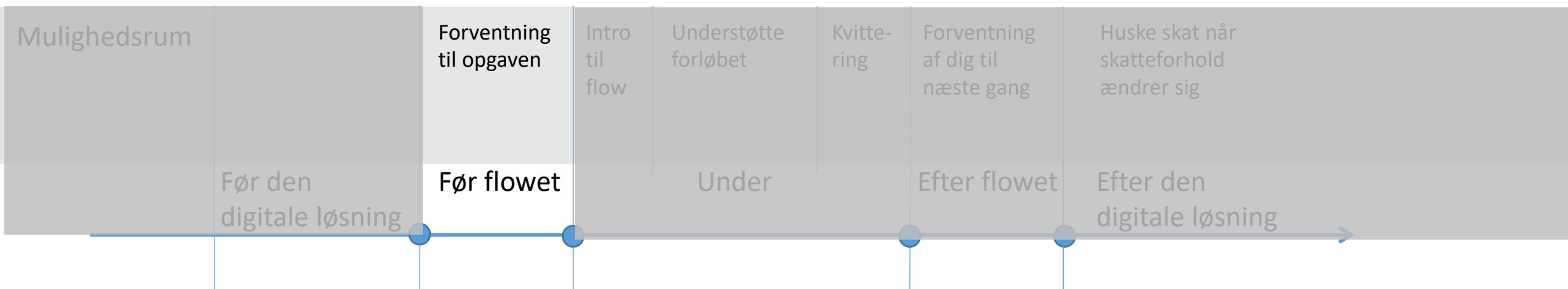
- Læst rapporter om emnet
- Fokusinterviews for at undersøge hvor og hvordan brugerne føler sig trygge/utrygge ved digitale flows.
- 2-dages sprint: Analyseret empiri, udarbejdet prototyper, testet disse.
- På baggrund af dette udarbejdet principper for faserne Før, Under og Efter.
- Indarbejdet principperne i et flow på autorisationsordningen og testet disse.
- Sammen med TAK afholdt 21 brugertests af åbning af årsopgørelsen. Brugere var rekrutteret ud fra kriterier om utryghed via Borgerpanelet, SKATs Facebook og privat netværk.
- Sammenholdt konklusioner fra brugertests med de udarbejdede principper og med behovsdriverne for Giv mig tryghed og defineret begrebet Tryghed.



Mapping af mulighedsrum







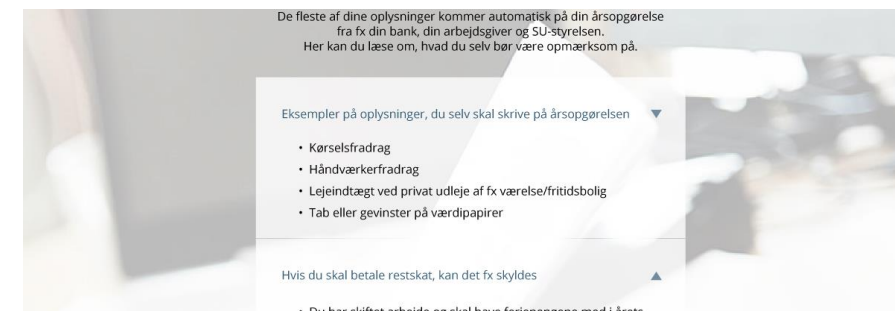
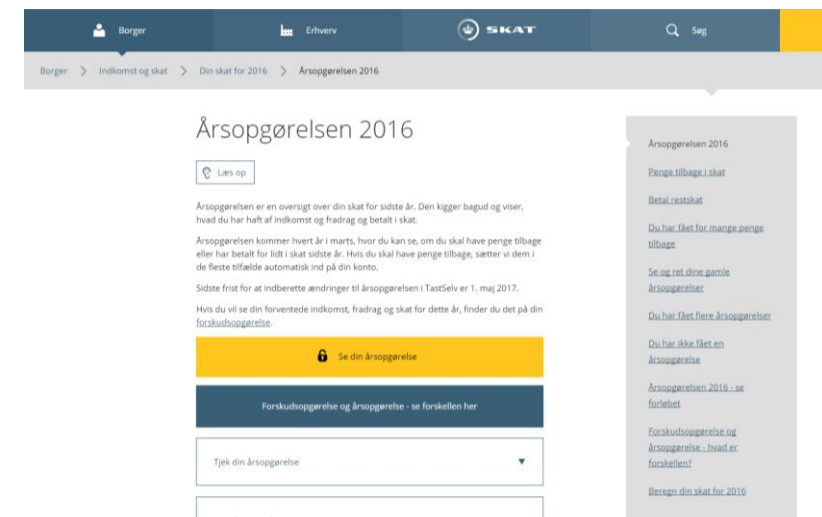
Brugernes vej til flowet påvirker deres oplevelse.

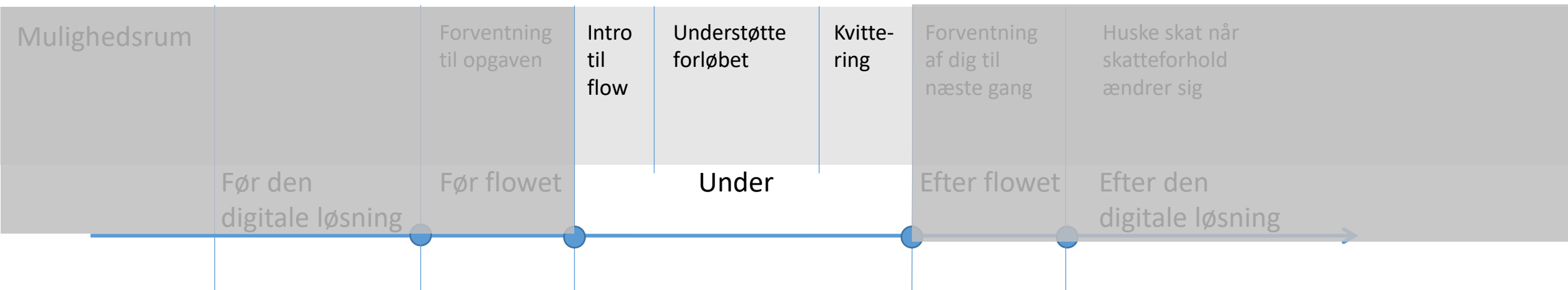


De usikre brugere vil gerne vide, hvad de egentlig skal.

EKS:

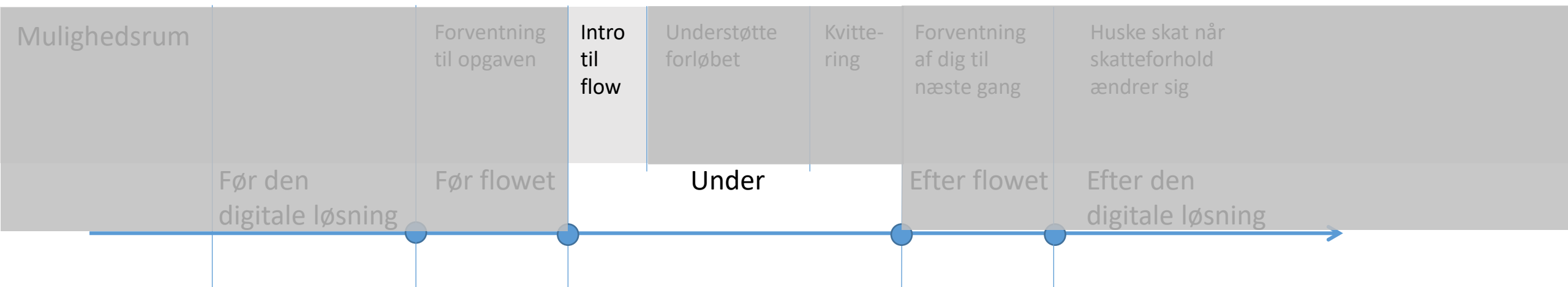
Nogle af testbrugerne gav udtryk for at køsidens nederste information, som var i punktopstilling, gav en god klarhed over hvad man skulle.





Når en bruger har startet flowet, skal vi understøtte og hjælpe igennem

Selve besøget kan deles op i intro / Flow / Kvittering.
Men også de enkelte underflows kan ses med samme opdeling. Til hver af disse faser kan vi komme med anbefalinger til hvordan vi hjælper de forskellige typer af brugere.



Intro

For hvem?

Hvad forventes af mig?

Hvis handlingen kan tage udgangspunkt i brugerens hverdag er motivationen højere. *Hvorfor skal jeg udføre denne handling?*



Konsekvens af handlingen

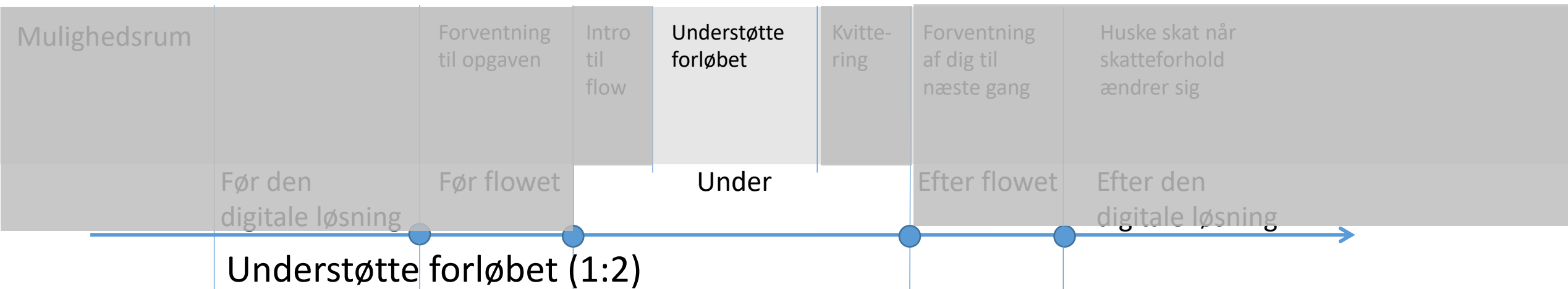
Introen skal kort beskrive, hvad brugerne kan gøre med løsningen, og som svare på spørgsmålet *Hvad sker der, når jeg foretager denne handling?*



Nødvendige oplysninger

Introen skal kort liste de oplysninger, brugeren **skal** bruge for at kunne gennemføre handlingen, og svare på spørgsmålet *Hvad skal jeg bruge for at gennemføre denne handling?*



**Trin**

Forløbet skal deles op i logisk afgrænsede trin, som hvert stiller brugeren over for et eller få simple valg eller inputfelter. Gennemskuelig.

Trinoverskrift

Hvert trin skal have en kort og utvetydig overskrift, der gør det klart, hvad trinnet omhandler.

Feltoverskrift

Hvert inputfelt skal ligeledes have en kort og utvetydig overskrift, der gør det klart, hvilke informationer som feltet skal udfyldes med.

Forklaringstekster

Det enkelte trin/inputfelt kan have en kort forklaringstekst, der enten understøtter den handling, brugeren skal foretage sig på trinnet/i feltet, eller forklarer baggrunden bag handlingen.

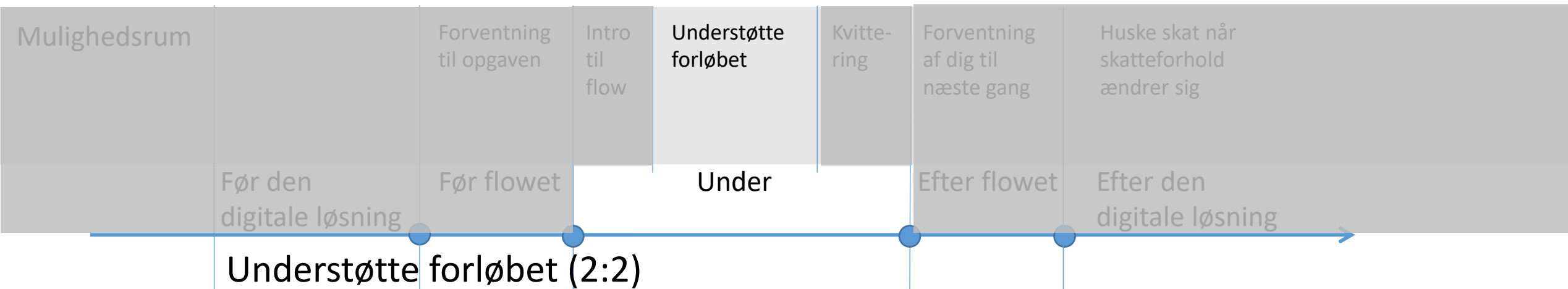
Placeholderstekster

Det enkelte inputfelt kan have en placeholdertekst, der gør det tydeligere, hvordan brugeren skal udfylde feltet. Placeholderteksten skal formuleres i overensstemmelse med UDG'en.

Hjælpetekster

Det enkelte inputfelt kan have en hjælpetekst, der åbner ved klik på et spørgsmålstegn, og som enten uddyber forklaringen til, hvordan feltet skal udfyldes, forklarer om baggrunden til handlingen eller henviser til mere information.





Fejltekster:

Fejltekster skal være korte og guide brugeren til, hvor fejlen er, og hvordan den løses. Fejltekster skal så vidt muligt præsenteres umiddelbart efter, at brugeren har lavet fejlen: Fejlteksten skal formuleres i overensstemmelse med UDG'en.

Navigation:

Navigationen skal gøre det muligt for brugeren at gå tilbage i eller afbryde forløbet på et hvilket som helst tidspunkt.

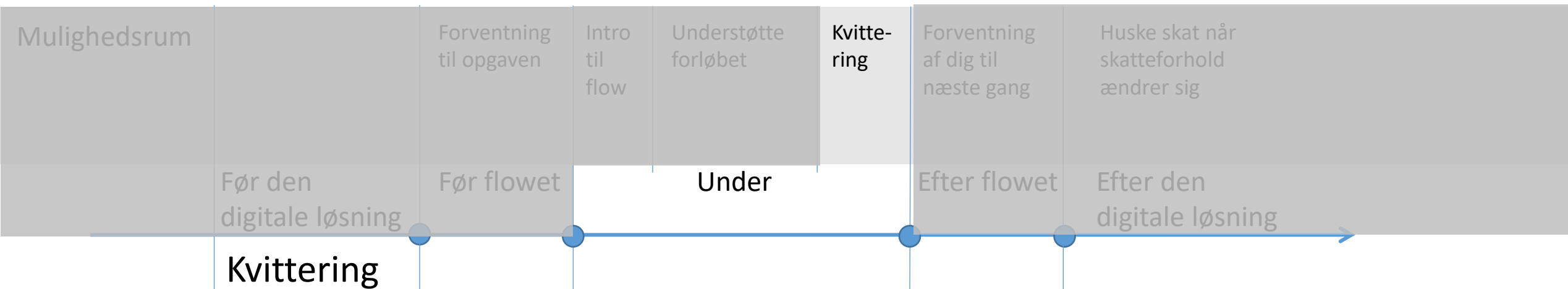
Knapper:

Knapper skal navngives i overensstemmelse med UDG'en.
Vis tydeligt hvad der er den primære handling.

Gem irelevante felter væk

De felter vi forventer den enkelte burger skal have fat i skal ligge først.
Gem ydeligere oplysninger bag ekstra klik.





Bekræftelse – du er færdig!

Kvitteringen skal bekræfte brugeren i, at handlingen er afsluttet. Bekræftelsen skal være af den specifikke handling, brugeren netop har udført. Fx *Dine samtykker er registreret* og ikke *Du er færdig*.



Konsekvens af handlingen

Kvitteringen skal beskrive konsekvensen af den handling, brugeren netop har udført, og svare på spørgsmålet *Hvad sker der nu?*



Perspektiv for handlingen

Kvitteringen skal (hvis relevant) beskrive eventuelle fremtidige ændringer til konsekvensen og svare på spørgsmålet *Hvad sker der næste gang?*



Handlemuligheder

Kvitteringen skal (hvis relevant) fortælle, hvordan brugeren kan se eller ændre på sin handling, eller om andre handlinger som brugeren skal/bør foretage.



Kopi af kvittering

Kvitteringen skal fortælle, hvor brugeren kan finde kvitteringen, og/eller give brugeren mulighed for at downloade/udskrive kvitteringen.



Henvisning til hjælp

Kvitteringen skal (hvis relevant) fortælle brugeren, hvor hun/han kan hente hjælp – hvis muligt med en henvisning til skat.dk og altid med et telefonnummer.





Efter - forventningsafklaring

Hvad forventes af dig fremover?

Læg et frø til motivation

Vi ses igen om et år – alt efter om jeg havde mange ændringer eller få – kan vi forvente at de ikke behøver at komme på besøg næste gang.

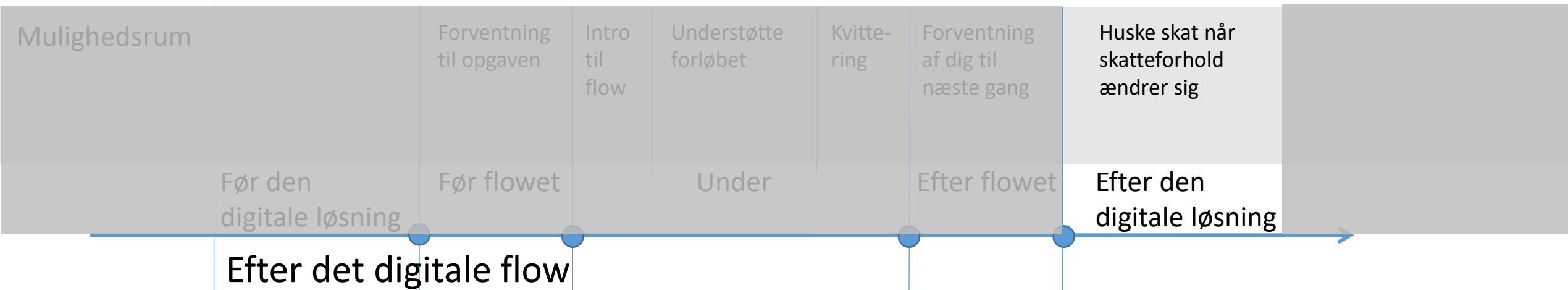
Har jeg gjort hvad jeg skulle?

Adgang til relateret viden

Forskudsopgørelsen – hvornår skal den bruges.

Du udfyldte disse felter – viden om dem og relaterede informationer





Har brugerne fået en forståelse af at ændringer i skatteforhold skal skrives ind i forskudopgørelse?

Når man selv har tilføjet ændringer i forskudsopgørelse, kan det påvirke motivationen til at tjekke Årsopgørelse

Hvad skal vi herfra?

- Log af siden på TSB + TSE- kan vi afprøve nogle "efter-principper" her? Ulempen er, at vi ikke ved hvad brugerne har lavet bag logind.
- Arbejde fokuseret med tekster på årsopgørelsen i hele flowet, også meddelelsesbrev. Fordel: vi har hjemtaget teksterne. Så det koster ikke noget.
- Fortælle om projektet i TAK
- En plan for hvordan vi kommer "kvitteringerne" igennem. Hvilke kriterier skal vi vælge ud fra? Tidshorisont
- En plan for hvordan vi kan ændre skærbilleder til "FØR"
- Fortælle om projekt og planer i Kundekommunikation, procesejerkontorerne
- Årsopgørelses findings fra tests. Er der lavt hængende frugter? Fx design-ændringer der kan afhjælpe fejl
- Guidelines implementeres i UDG