

Tryghedsanalyse i forbindelse med Årsopgørelsen

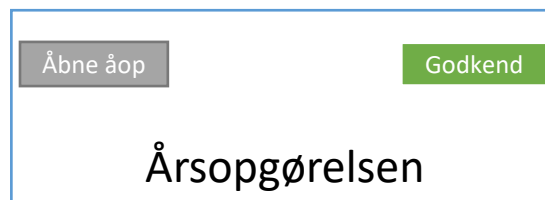
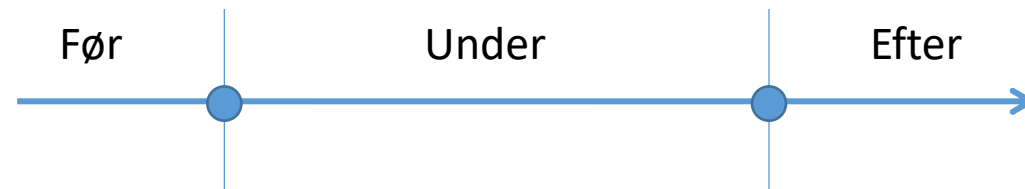
Skabe Tryghed for brugerne

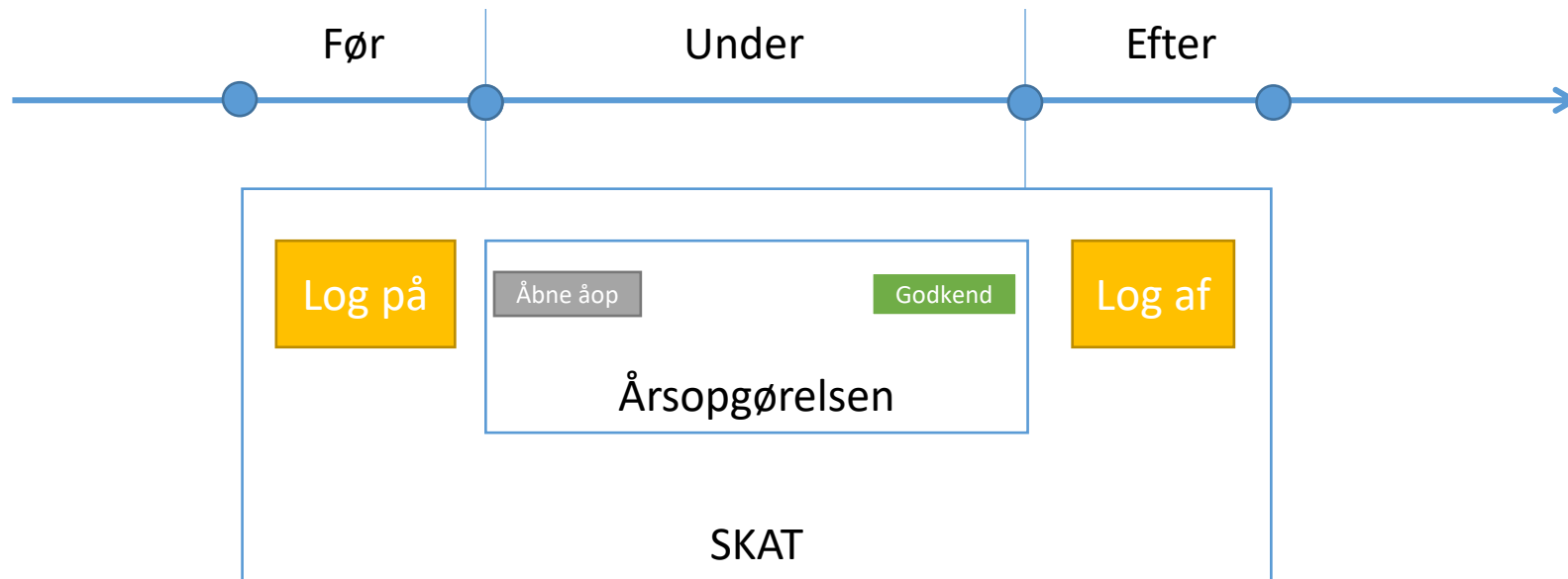
Hvem? Det tryghedssøgende segment. Nu med nuancer

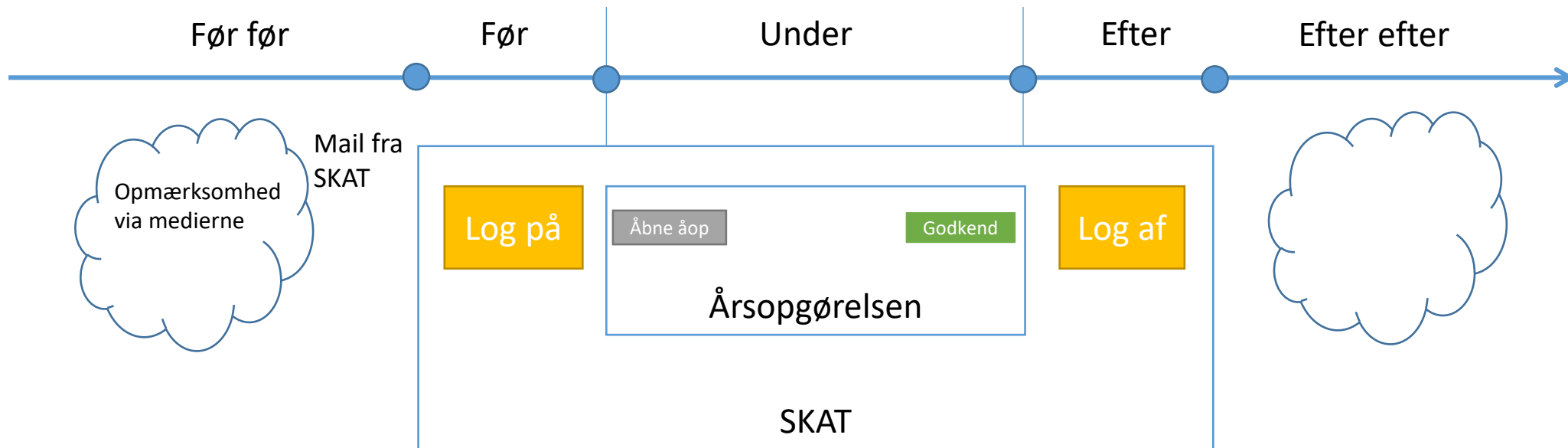
Hvad er tryghed? Tryghed med nuancer

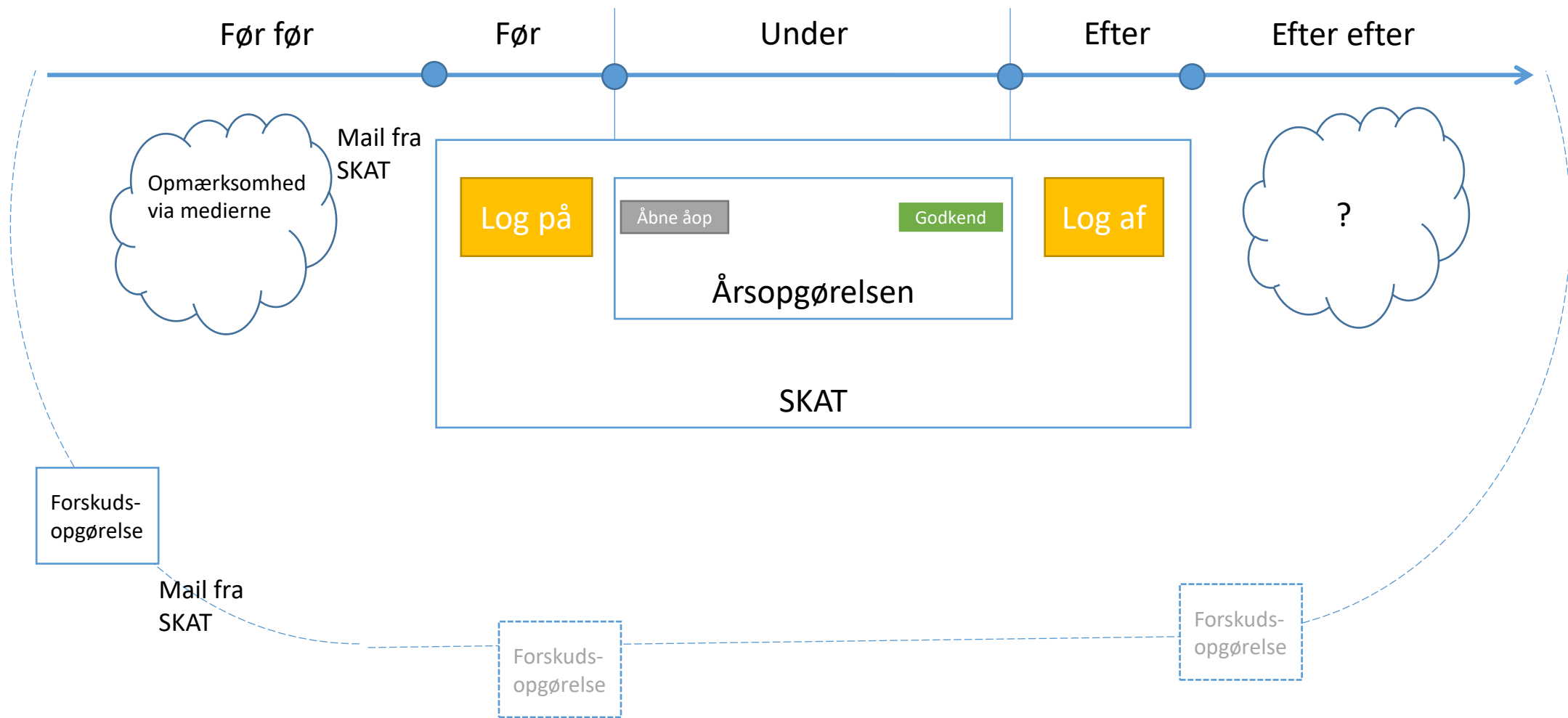
Hvornår? Hvor har vi træfpunkter – og hvad kan motivere I de forskellige punkter?

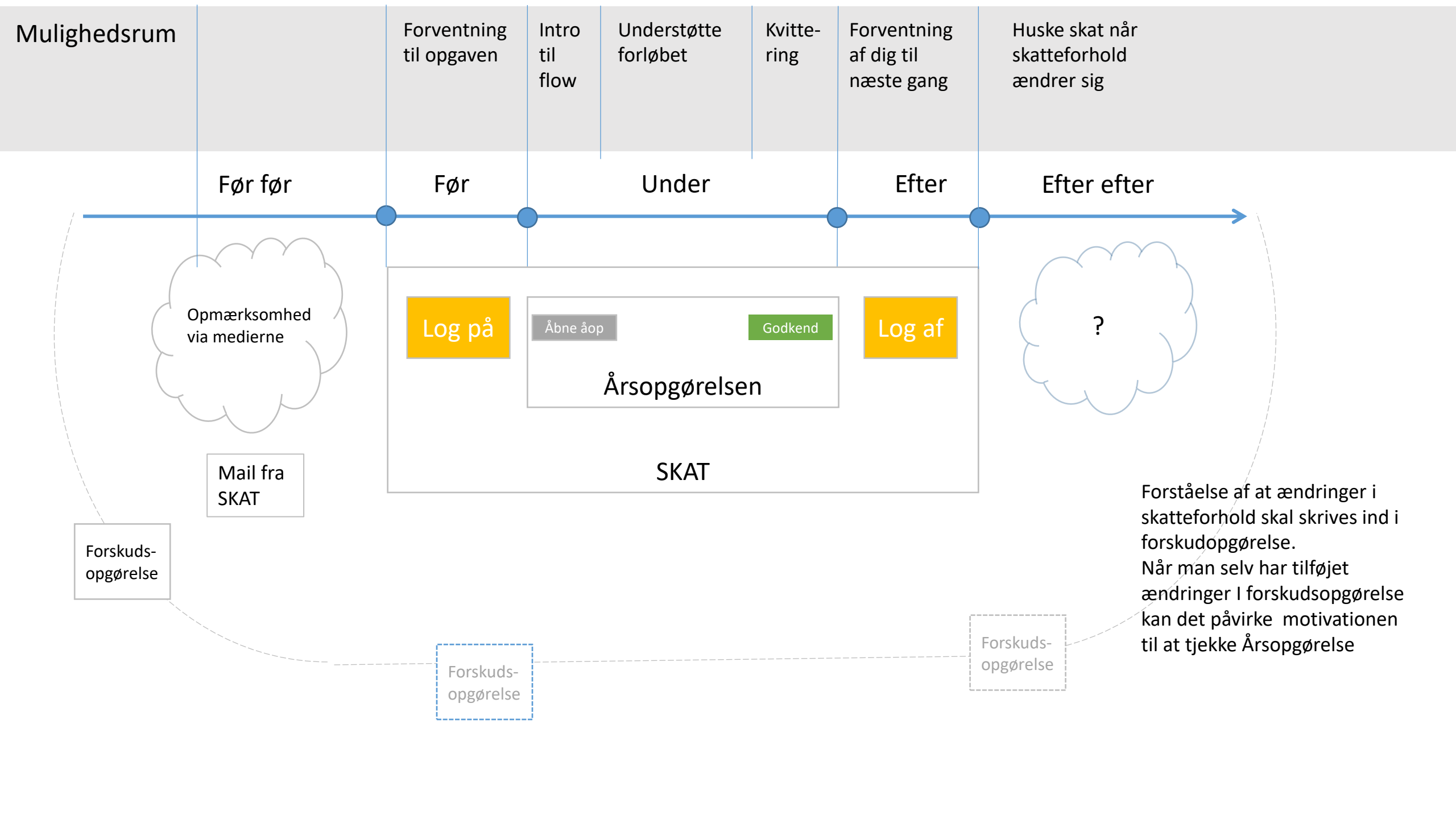
Hvordan? Intro + flow + kvittering + info før og efter + ?

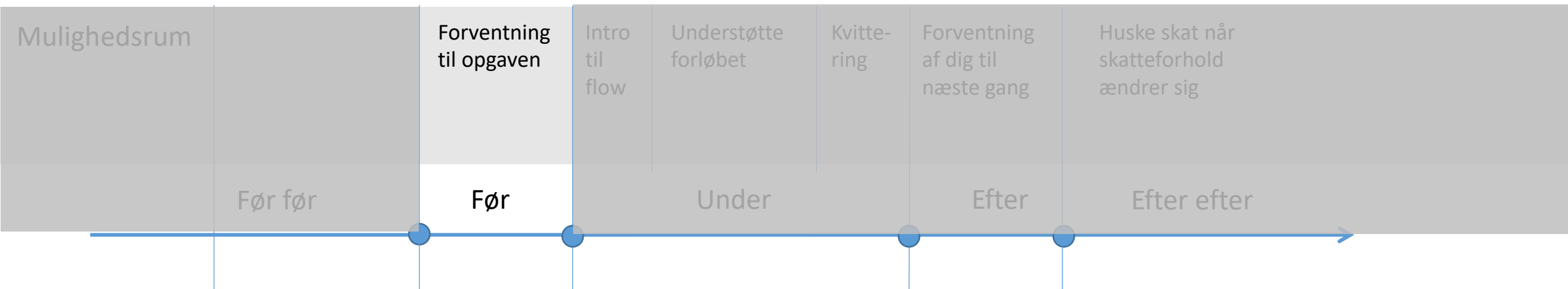












HVAD
Hvor
Retningslinjer

Når brugerne har besluttet sig for at se deres årsopgørelse -

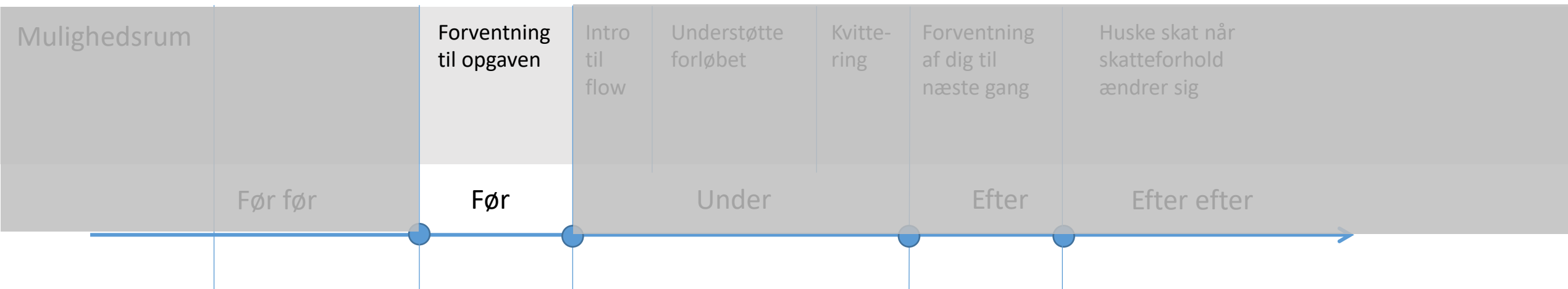
Før log ind rammer de skat.dk før log ind (med mindre de kommer via borger



De usikre brugere vil gerne vide hvad de egentlig skal med årsopgørelsen. Nogle af testbrugerne gav udtryk for at køsidens nederste information som var i punktopstilling, gav en god klarhed over hvad man skulle. De ville blot ikke finde den på køsiden , da de ikke kommer ind på siden, før længe efter køsiden er taget af "skal piske mig selv til at åbne den"

En anden mulighed kunne være at lade det være en option: "Ved du hvad du skal, når du åbner din årsopgørelse?"





HVAD
Hvor
Retningslinjer

Når brugerne har besluttet sig for at se deres årsopgørelse -
Før log ind rammer de skat.dk før log ind (med mindre de kommer via borger



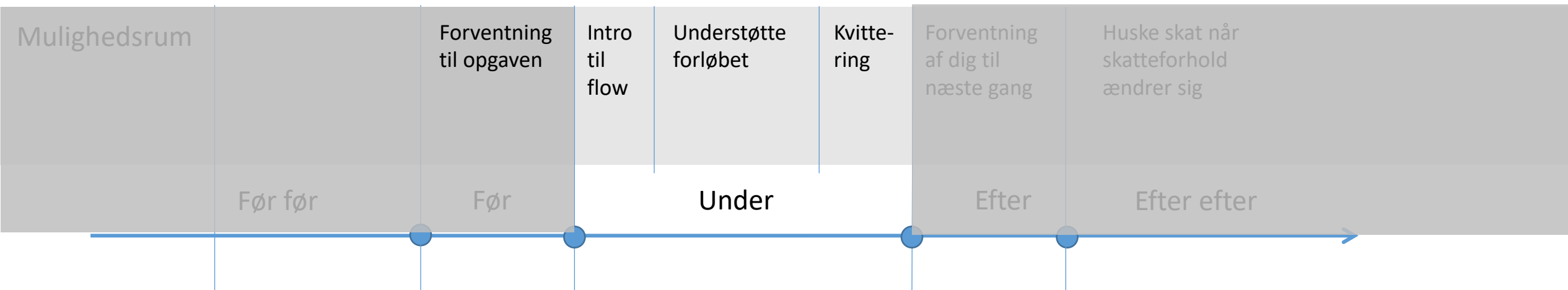
De usikre brugere vil gerne vide hvad de egentlig skal med årsopgørelsen.

Nogle af testbrugerne gav udtryk for at køsidens nederste information, som var i punktopstilling, gav en god klarhed over hvad man skulle. De ville blot ikke finde den på køsiden , da de ikke kommer ind på siden, før længe efter køsiden er taget af.

Citat: "skal piske mig selv til at åbne den"

En anden mulighed kunne være at lade det være en option: "Ved du hvad du skal, når du åbner din årsopgørelse?"



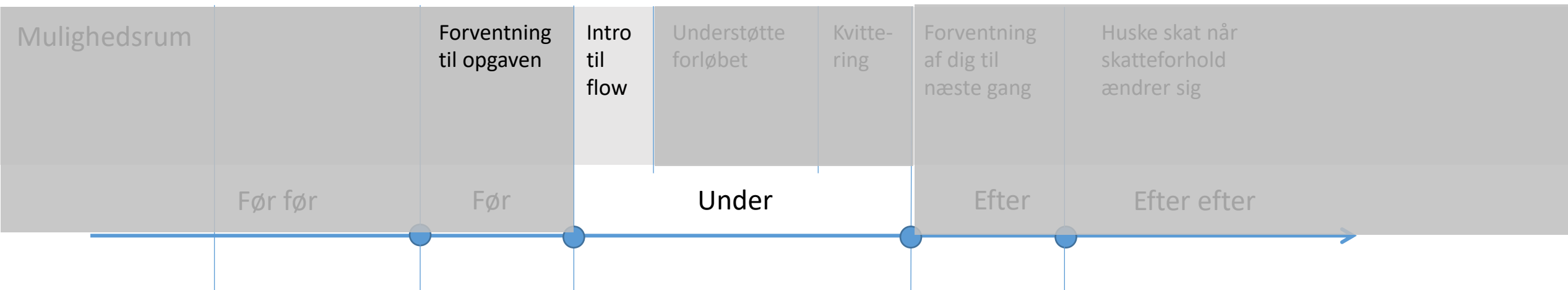


HVAD
Hvor
Retningslinjer

Når en bruger er på årsopgørelsen skal vi understøtte og hjælpe igennem

Selve besøget på Årsopgørelsen kan deles op i intro / Flow / Kvittering. Men også de enkelte underflows kan også 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

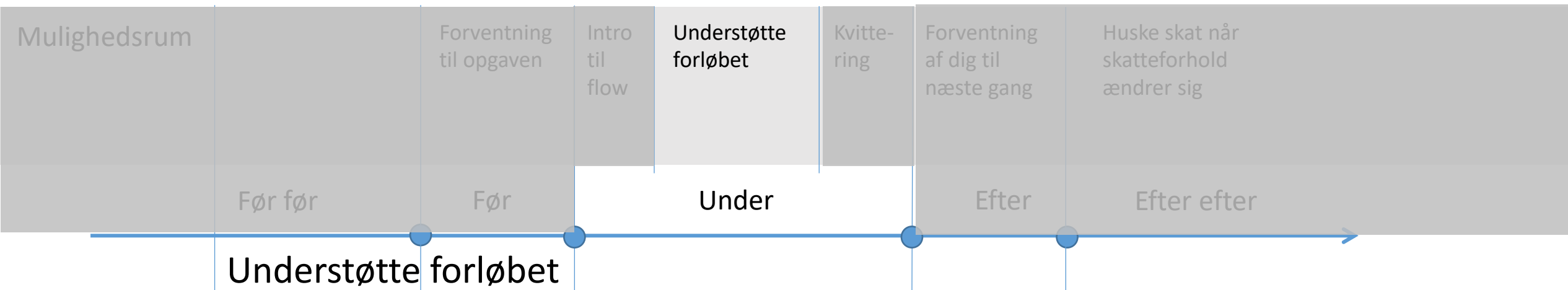
Introen skal kort beskrive, hvad brugerne kan gøre med løsningen, og som svare på spørgsmålet *Hvad sker der, når jeg foretager denne handling?*



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

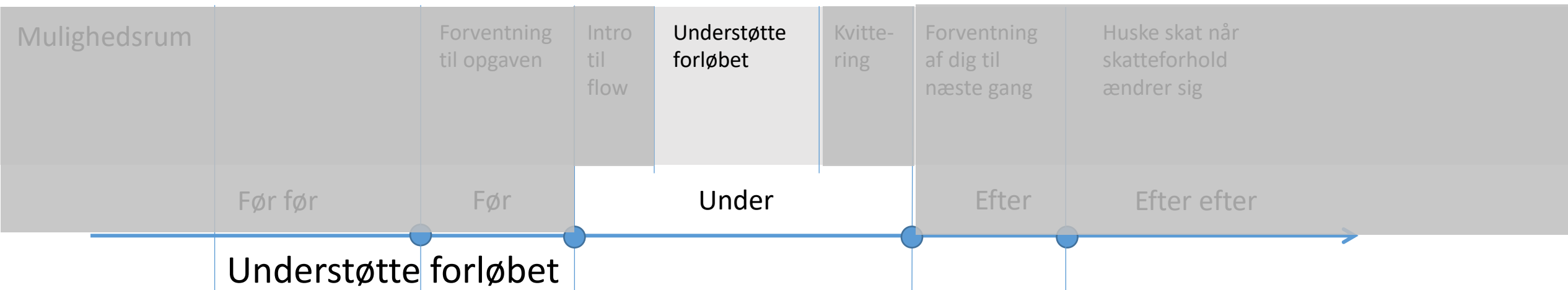
Det enkelte trin/inputfelt kan have en kort forklaringstekst, der enten understøtter den handling, brugeren skal foretage sig på trinnet/i feltet, eller forklarer baggrunden bag handlingen.

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:

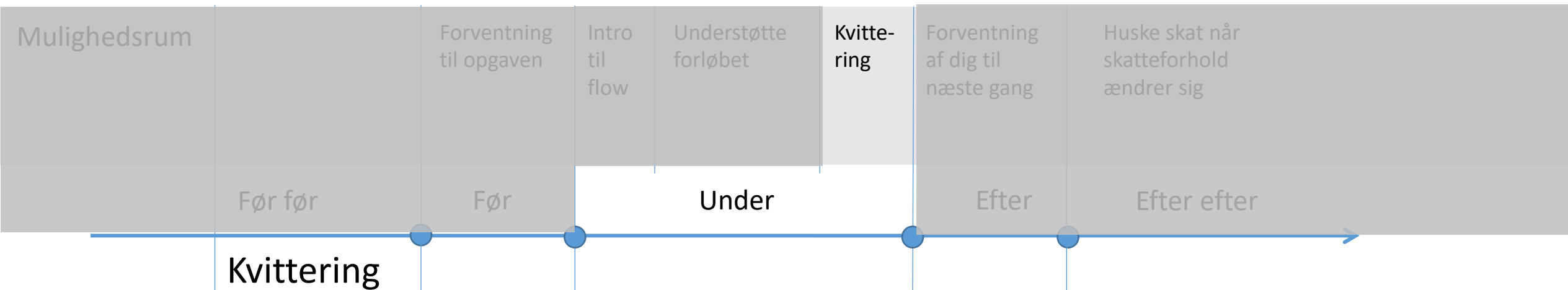
Navigationen skal gøre det muligt for brugeren at gå tilbage i eller afbryde forløbet på et hvilket som helst tidspunkt.

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.



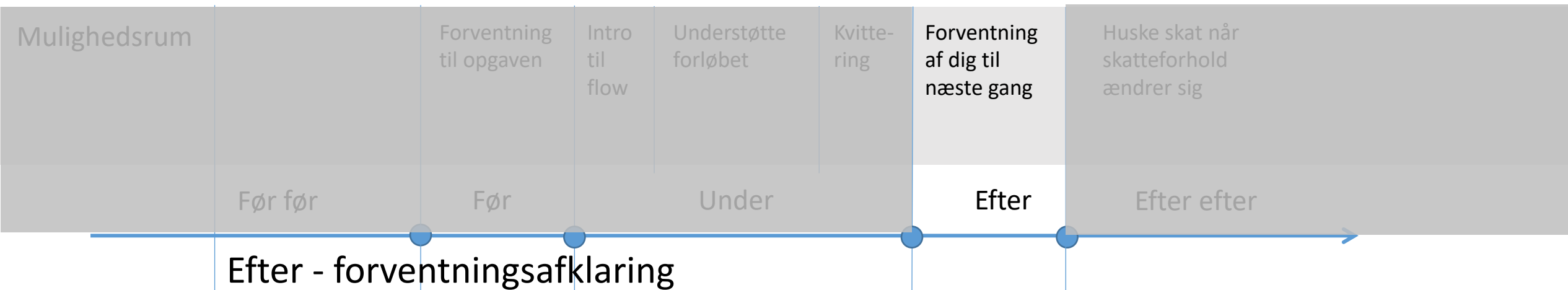
Kopi af kvittering

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.



Hvad forventes af dig fremover?

Læg et frø til motivation

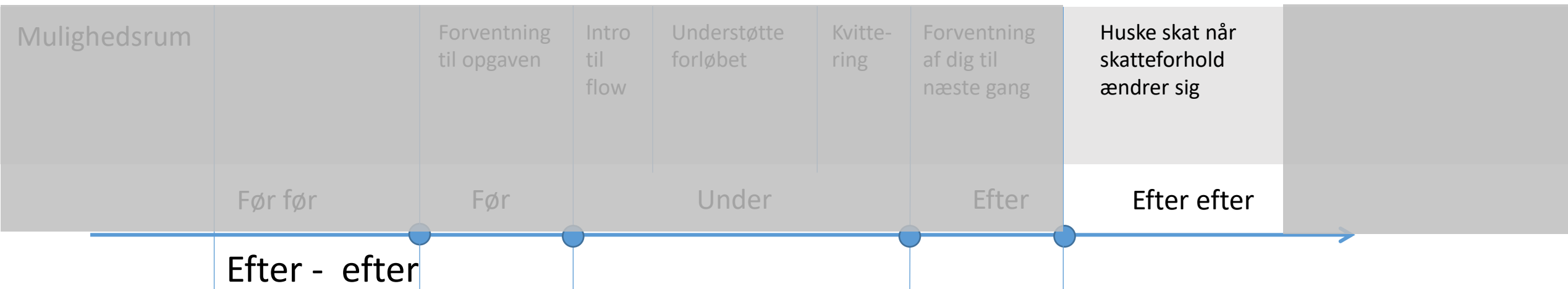
Vi ses igen om et år – alt efter om jeg havde mange ændringer eller få – kan vi forvente at de ikke behøver at komme på besøg næste gang.

Har jeg gjort hvad jeg skulle?

Adgang til relateret viden

Forskudsopgørelsen – hvornår skal den bruges.

Du udfyldte disse felter – viden om disse og relateret?



Har brugerne har 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