

Lag 3- Visionary




*case : Hva skal til for at
befolkningen opplever
Skatteetatens tjenester som enkle
og engasjerende?*

Arbeidsprosess

Aktivitetsplan

Aktivitet	Beskrivelse	Konkurransedag	Avhengighet	
A	Planlegge aktivitetene	1	-	
B	Kartlegge målgruppe	1	A	
C	Feedback fra skatteetaten om målgruppe	1	B	
D	Studere nåværende og andre relevante løsninger	2	C	
E	Intervju av fokusgruppe	2	C	
F	Kartlegging av behov	2	D,E (M1)	▲
G	Opprettelse av brukerprofil og scenario	3	F	
H	Idèmyldring	3	G	
I	Seks tankehatte	3	H	
J	Opprette konsepter	4	I	
K	Feedback fra fokusgruppa	4	J(M2)	▲
L	Detaljerte scenarioer	5	K	
M	Tråds-kisse	5	L	
N	Papirprototype	5	L	
O	Brukerevaluering	6	M,N	
P	Revisjon av konseptet, prototypen og scenario	6, 7	O(M3)	▲
Q	Elevator pitch	7	P	

Kartlegging av mål for uken

Milepæl	Beskrivelse
M1 	Leveranse: Innsikt og Analyse. Nås etter å ha fullført aktivitet F.
M2 	Leveranse: Konsepter. Nås etter å ha fullført aktivitet K.
M3 	Leveranse: Løsningsbeskrivelse (revidert scenario og prototype) Nås etter å ha fullført aktivitet P.

Målgruppe

- Gjennomsnittlige lønnstakere som benytter seg av skatteetatens flere tjenester.
- Fokusgruppe:
 - Ulik bakgrunn og erfaring med skatteetatens digitale løsninger
 - Brukt under innsamlingen, vurderingen av ideene og testing av prototypen
- Metoder brukt:
 - Semistrukturert intervju med åpne spørsmål
 - Presentasjon av ideer og intervju
 - Presentasjon av skisser og spørreskjema

Kartlegging av behov

- Identifisere behov
 - *Tidsbesparende, å se nytten av løsningen, motiverende, hjelpsomt, enkelt å ta i bruk.*
- Brukeropplevelsesmål
 - *Kognitivt stimulerende, gøy, hjelpsomt.*
 - *Utfordring: finne behov som brukeren selv ikke er klar over at de har.*

"If I had asked people what they wanted, they would have said faster horses."

-Henry Ford

Brukte metoder

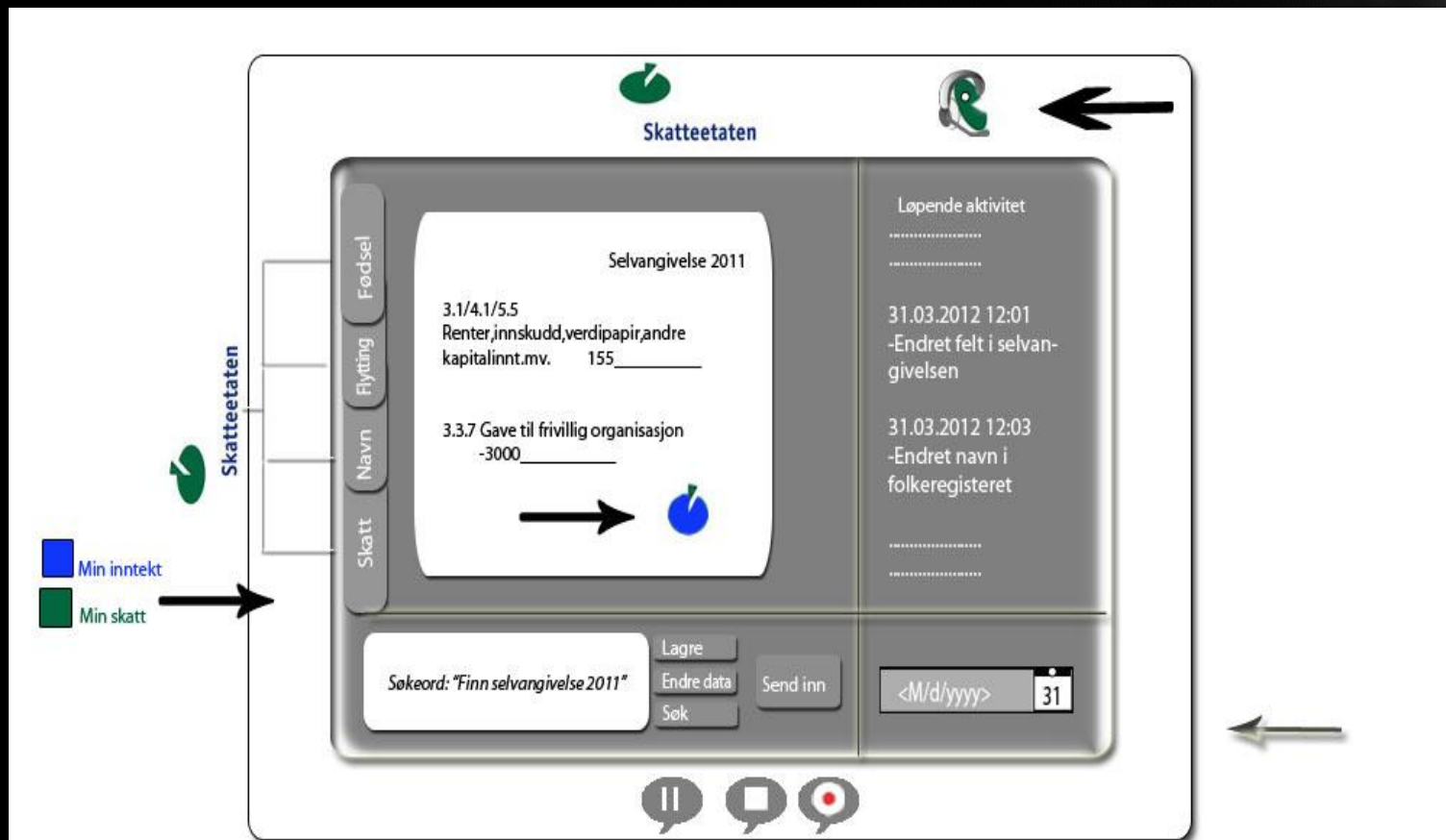
- Undersøke:
 - Kartlegge behov
 - Kartlegge målgruppe
 - Fokusgruppe
 - Beste praksis
 - Visjon
- Analysere og systematisere:
 - Brukerprofiler
 - Scenarier
- Generere ideer:
 - Varm i trøya
 - Idemyldring
 - idespinning,
 - 6 tankehatte
- Designe og prototype:
 - Papirprototype
 - Trådskisse

Sluttkonsept

- Systematiserer den personlige siden til brukeren
- Oversiktlig med fokus på de mest relevante dataene til brukeren
- Mulighet til å se løpende grunnlagsdata for inneværende måned
- Systemet skal bli mer automatisert og hjelpe brukeren ved å beregne riktige data
- Simulering som viser den løpende informasjon visuelt
- Utforskende og intuitivt.

Mer interaktiv personlig side

- Interaktive brukerfunksjonaliteter



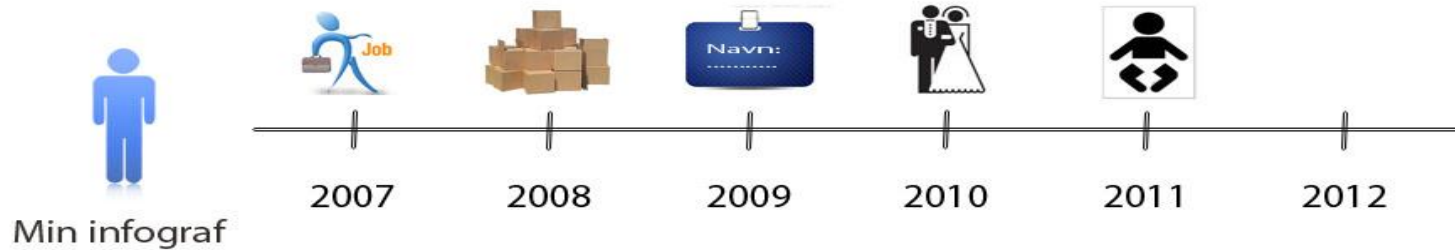
Chatterbot

- En interaktiv samtale med en chatterbot som kan svare på spørsmål.



Infograf

- Interne hyperlenker



Problemløsning

- Oppfordrer brukeren til å løse sin egen feil ved hjelp av instruksjonsvideoene, eller chatterboten.
- *«Easier to recognize than to recall.»*
- Enklere å gjenkjenne enn å huske sine steg.
- Ressursbesparende for skatteetaten