



Skatteetaten

Finne – Forstå – Få til

Lars Rønn, redaktør skatteetaten.no

Twitter: @larsronn

Servicekonferansen 2015, Gardermoen, 23. oktober 2015

En liten hemmelighet...
Bare mellom deg og meg!

**(jeg snakket om dette på
servicekonferansen for to år
siden også)**

**Såååå siden vi har llllitt
dødtid å slå i hjel, så vil jeg
gjærne snakke om mitt
favoritttema:**

MEG

Her har du meg:

 Sjefen

**Hvordan i h...
skal vi få alle til å
dra i samme
retning?**



ENGASJEMENT

LATTER

STOLTHET

KJÆRLIGHET

Og hvordan kan man få til det?





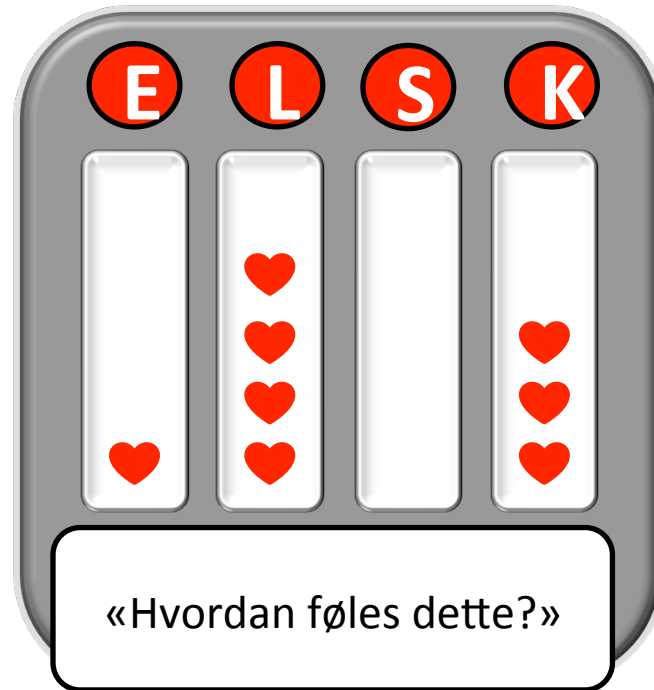
«Er dere **fornøyd** med
forestillingen, så gå hjem og
fortell det til ALLE dere
kjenner!

*Er det noe dere ikke er fornøyd
med i forestillingen, så fortell
det til meg!»*

Arne Arnardo

**Så hvordan måle om du
lykkes i å få
organisasjonen til å dra i
samme retning som deg?**

ELSK-O-METER



«Puh, godt at dette bare gjøres her»
tenker du kanskje nå, men...



«Make everybody shine»

«Make
everybody
shine»

Alle i Skatteetaten.no fikk tirsdag 29. oktober 2013 kl 0800 et gullbrød i form av et marsipanbrød enten på sin arbeidsplass eller i posthyllen:





Skatteetaten

Takk for gullet! >

Se hva som skjer >

Gi dine innspill her >

Gullet i Skatteetaten

Du leser dette fordi du jobber i Skatteetaten og har fått - og kanskje spist - et Gullbrød.

Hvorfor et Gullbrød til deg?

Den siste tiden har skatteetaten.no fått gull i Farmandprisen beste nettsted og [Tilgjengelighetsprisen 2013](#) fra Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI). Spesielt tilgjengelighetsprisen verdsetter vi høyt, den har stor prestisje.

Vi som jobber med skatteetaten.no blir veldig stolte og inspirerte når noen mener vi gjør en god jobb. Men vi vet at vi ikke gjør jobben alene.

Du er kanskje ikke klar over det, men du gjør faktisk noe hver dag som gjør skatteetaten.no bedre. For eksempel så...

- ... logger du henvendelser.
- ... henviser du brukeren til skatteetaten.no.
- ... sender du en e-post til nettredeksjonen med innspill til endring eller om du har funnet en feil.
- ... har du idéer til innhold eller funksjonalitet.
- ... stiller du opp når vi spør om hjelp.

Dette er noen eksempler på hva du bidrar med som gjør skatteetaten.no til et stadig bedre nettsted. Derfor får du et Gullbrød som takk for arbeidet du gjør.

Tusen takk!

En stolt og glad hilsen fra oss som jobber med skatteetaten.no

Funnet en gullbillett sammen med Gullbrødet?

Om du har funnet en gullbillett sammen med Gullbrødet, så ikke spis den. Du har nemlig vunnet en drømmedag. Få en kollega til å ta et bilde av deg og gullbilletten og send bildet, navn og kontakinformasjon til nettredeksjonen@skatteetaten.no. Det er fem billetter i omløp. Informasjon om vinnerne kommer på Skattenett.

Her kan du få se noe spennende som kommer snart...





Skatteetaten

Takk for gullet! >

Se hva som skjer >

Gi dine innspill her >

Kommer snart – ordliste på skatteetaten.no

Den beste motivasjonen for oss er å lage innhold og løsninger som virker bra både for brukeren og for oss i Skatteetaten.

Allerede i 2011 ga Irene Dampen oss en kjempeidé da vi besøkte Skattekontoret på Lillehammer for å fortelle om nye skatteetaten.no. Irene jobber med forebyggende veiledning på Lillehammer og mente det var et behov for å lage en ordliste på skatteetaten.no med ord og forklaringer som folk kunne skjønne. Det at folk ikke skjønner Skatteetatens ord har vi fått mange erfaringer på, men Irenes idé gjorde at begynte å fundere på hvordan vi kunne løse dette på skatteetaten.no.

Irene, tusen takk for idéen og tålmodigheten: Tidlig i 2014 kommer endelig ordlistefunksjonen.

Sånn vil ordlisten fungere:

1.

I tekster på skatteetaten.no (både fra pc, nettbrett og mobile) kan brukeren klikke på et ord når ordet har en skygge og stiplet linje under. I dette tilfellet fradrag.



2.

Når brukeren har klikket på et ord, så kommer det opp en liten boks med en folkelig forklaring på ordet.

Forklaringen du ser i eksemplet er skrevet av Toini Norgrøn Thomassen i SOL Øst. Hun sendte oss en e-post og forklarte at det var vanskelig både for utenlandske innrings, norske ungdommer og enkelte voksne å forstå hva fradrag er for noe.

"Hva, er det mulig, skjønner de ikke hva fradrag er?" tenker du kanskje.

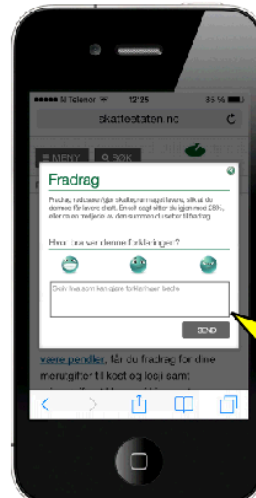
Men ta dette eksemplet: Det svenske ordet for "fradrag" er "avdrag". Med andre ord så det er ikke helt åpenbart at brukeren forstår selv "enkle" begrep slik vi tror.

Takk, Toini – supert innspill og forklaring!

3.

Brukeren kan trykke og gi oss tilbakemelding på hvor bra forklaringen var og skrive hva som kan gjøre forklaringen bedre.

Det er jo gull for oss, da får vi både vite om forklaringen hjelper brukeren og hva som kan gjøre den enda bedre!



Du kan gjøre som Toini, du kan bidra med å lage ordlisten her >



Takk for gullet! >

Se hva som skjer >

Gi dine innspill her >

Du kan hjelpe oss med å lage ordlista allerede nå!

Det er du som vet best hvilke ord brukeren synes er vanskelig å forstå. Du kan hjelpe oss med å lage ordlista ved å fylle ut disse feltene.

Du kan sende inn så mange ganger du bare vil.

Hva heter du?

Hvilket ord er vanskelig for brukeren å forstå?

Hvem har problemer med å forstå?

Hvorfor tror du ordet er vanskelig å forstå?

Hvordan ville du ha forklart ordet?

Har du andre idéer til hvordan vi kan gjøre skatteetaten.no bedre?

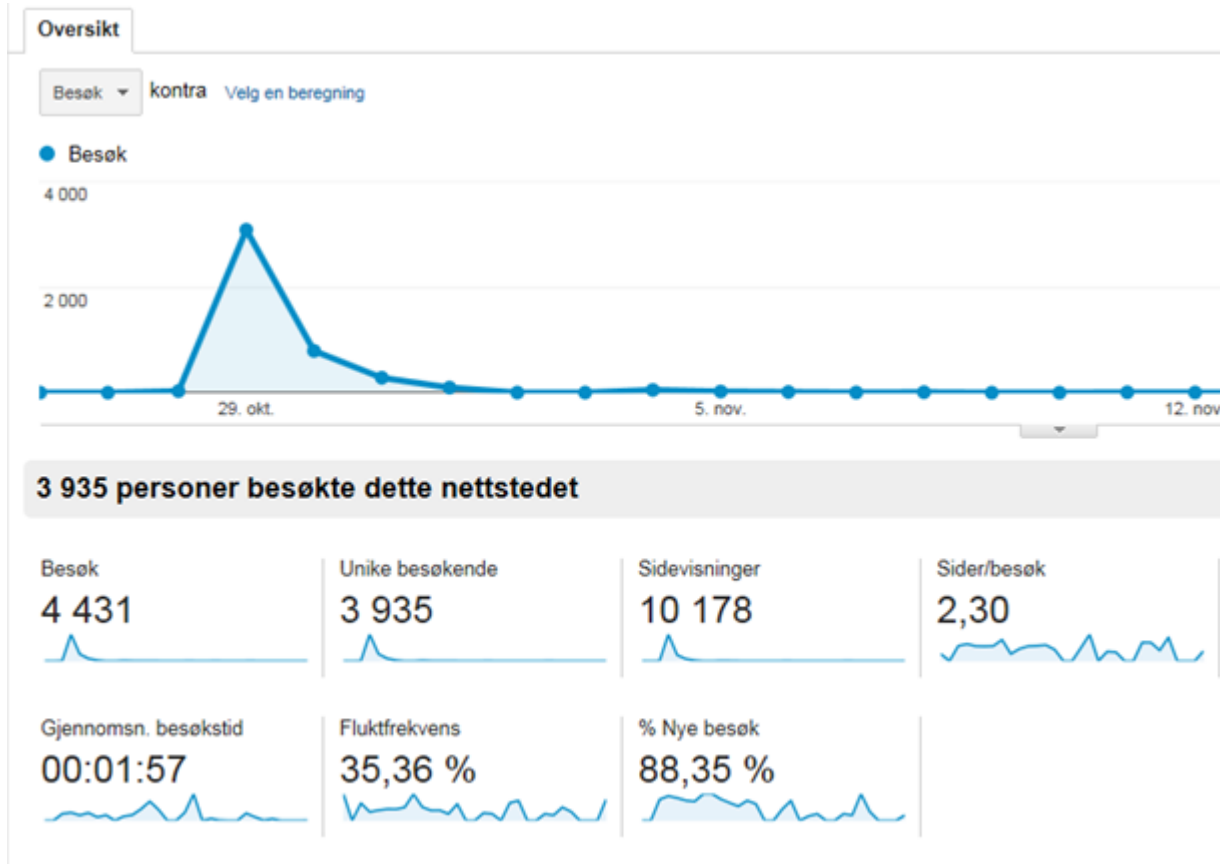
SEND

I fem av gullbrødene var
det en gullbillett



Vinnerne fikk en **drømmedag i Skattedirektoratet**

Slik var responsen:



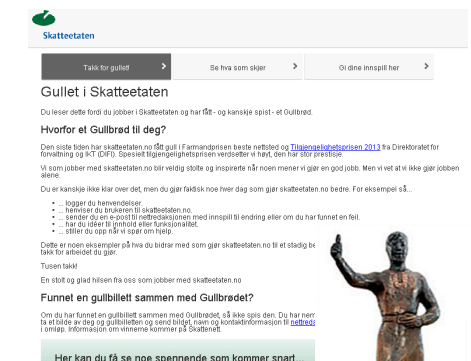
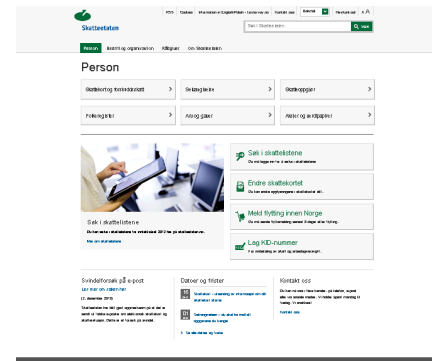
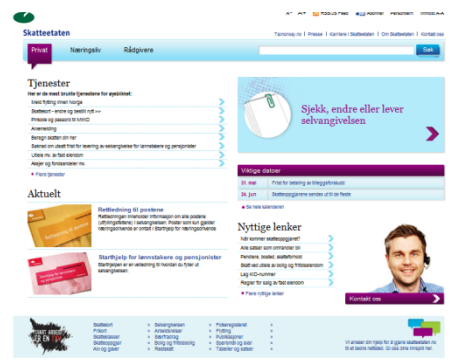
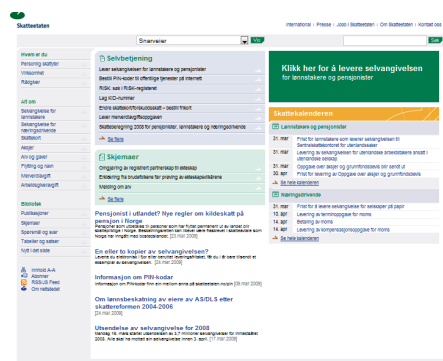
«Dette var en morsom overraskelse!»

«Dæven, ka è det nu dæm skal bestikke oss for? :)»

27 tilbakemeldinger på ord, idé eller innspill

ELSK-O-METER

«Hva tenker du - Skatteetaten-ansatt - om skatteetaten.no?»

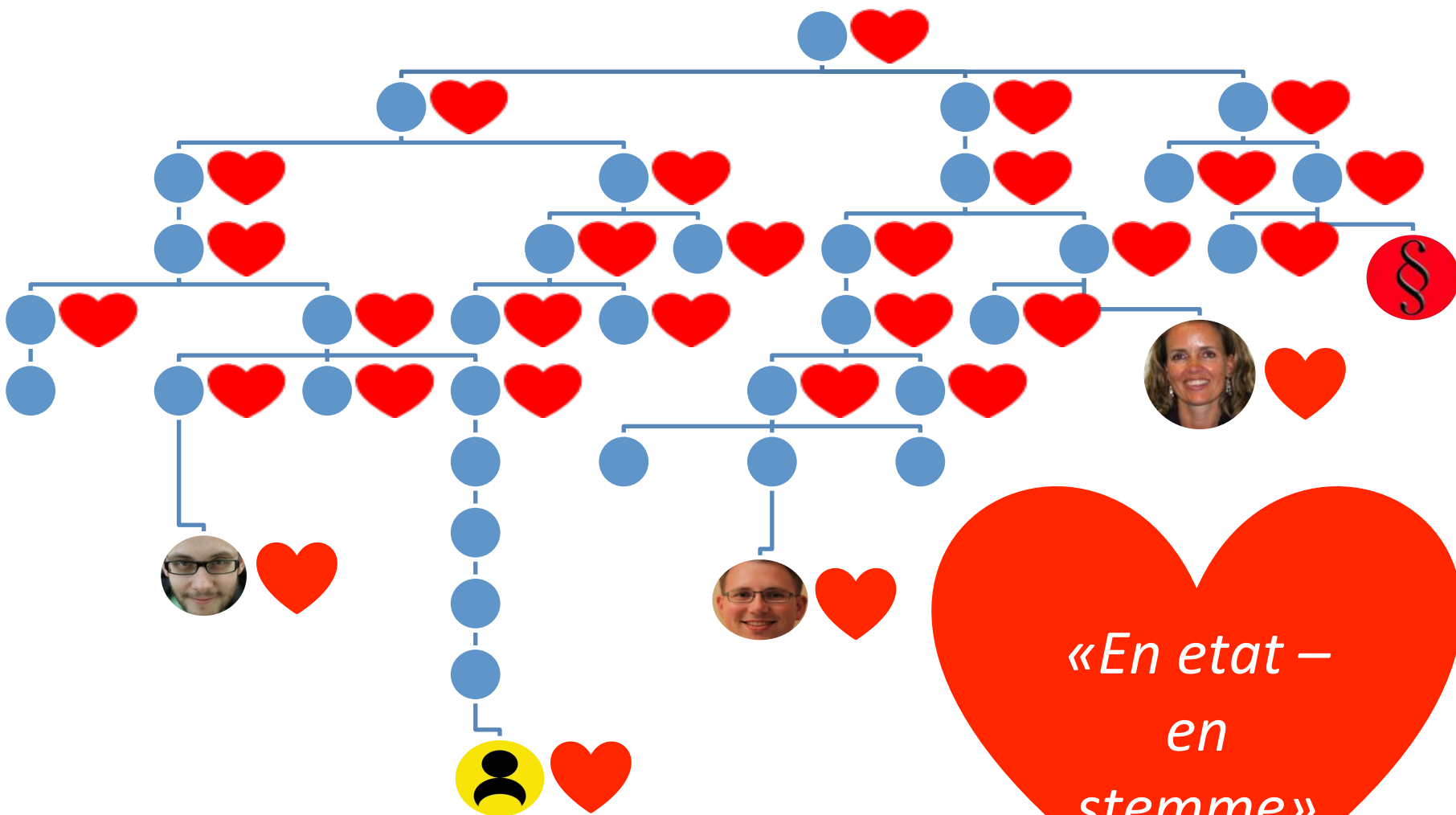


Vi gjorde dette fordi...



- Synliggjøre at hver enkelts innsats betyr noe i totalen.
- Ønsket effekt:
 - vi får bedre kvalitet på logging og analysegrunnlag.
 - vi får mer og bedre hjelp

Jeg forteller alt dette fordi det skal ganske mye til av dette...

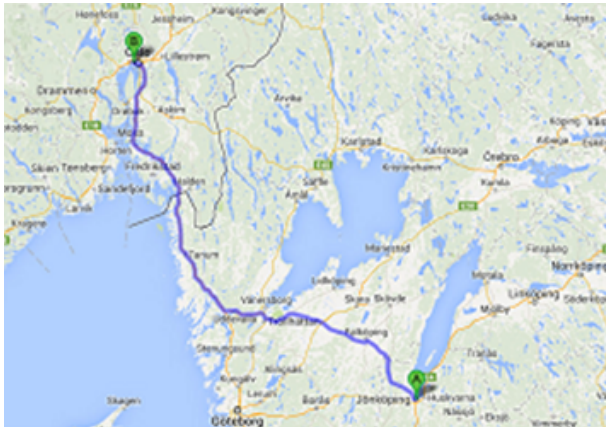


**Så hva får vi til
når vi jobber sammen?**

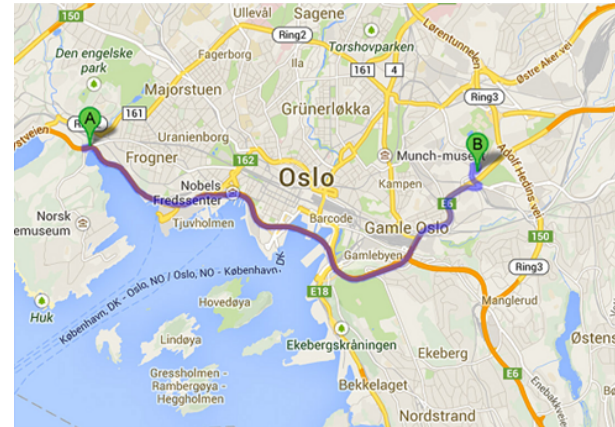
**Eksempel:
Pendling**

Hva er egentlig så problematisk med pendling?

Pendling



Arbeidsreiser



Det er to – 2 – forskjellige ting...

Liknings-ABC skriver

19079 ord om pendling

Finnes under «B» - ikke «P»

Per november 2013:

18 kapitler om pendling i Liknings-ABC:

5 Pendlere

5.1 Generelt

5.2 Pendling til/fra utlandet eller i utlandet

5.3 Familiependlere

5.3.1 Hvem behandles etter reglene for familiependlere

5.3.2 Bosted for familiependlere, generelt

5.3.3 Bosted for familiependlere, ektefeller hvor begge pendler mellom boliger som er felles for dem

5.3.4 Bosted for familiependlere, hyppighet av pendling

5.4 Enslige pendlere

5.4.1 Hvem behandles etter reglene for enslig pendler

5.4.2 Bosted for enslige pendlere

5.4.3 Krav til hyppighet av pendlingen, generelt

5.4.4 Krav til hyppighet av pendlingen, personer som er 22 år eller eldre

5.4.5 Krav til hyppighet av pendlingen, personer som er 21 år eller yngre

5.4.6 Krav til hyppighet av pendlingen, spesielt om pendling til to foreldrehjem

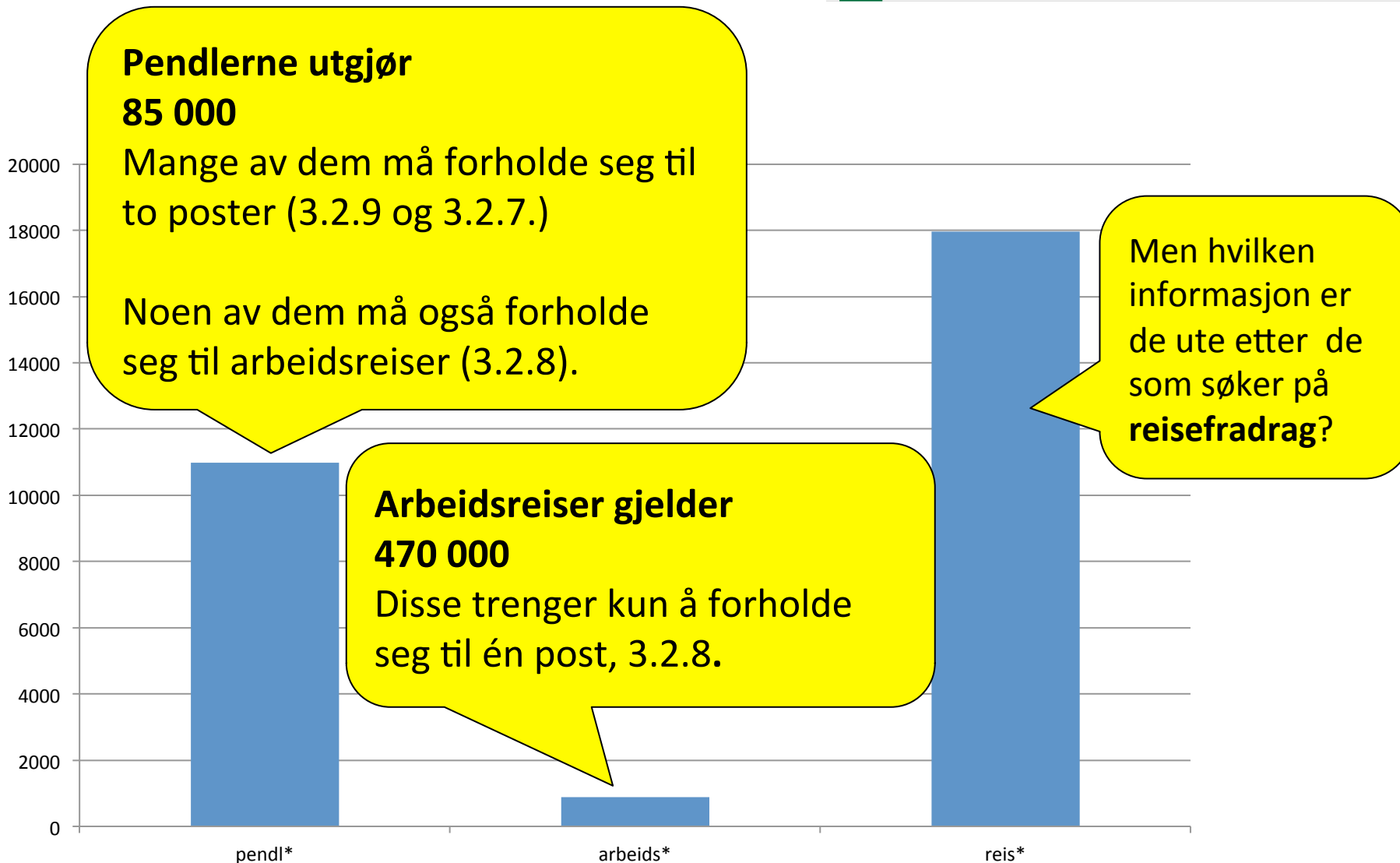
5.5 Samboere som pendler

5.6.1 Generelt

5.6.2 Vilkårene for å bruke sammenlikningsregelen opphører



Hvilke ord brukes på internt søk?



Samme søketrend på Google

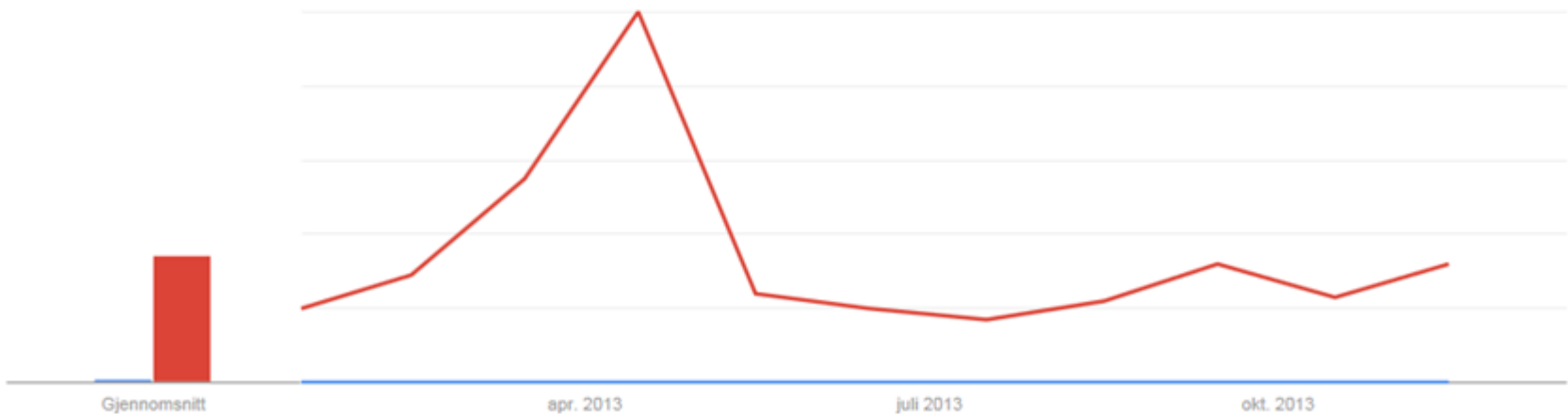
arbeidsreise
Søkeord

pendler
Søkeord

+ Legg til søketerm

Interesse over tid ?

Nyhetsoverskrifter prognose ?



Bygg inn

Enda større utslag med «reisefradrag»

arbeidsreise
Søkeord

Pendler
Søkeord

Reisefradrag
Søkeord

+ Legg til søketerm

Interesse over tid 

Nyhetsoverskrifter



pendler ble ikke søkt etter ofte nok i til å vises i diagrammet. Prøv å velge en lengre tidsperiode.

Vi måtte gjøre det enkelt (for brukeren)

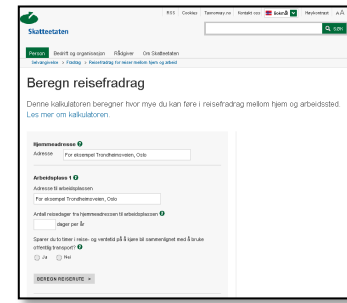
The screenshot shows the Skatteetaten website. At the top, there is a navigation bar with links for RSS, Cookies, Taxnorway.no, Kontakt oss, Bokmål, Høykontrast, and A A. Below this is the Skatteetaten logo and a search bar with the text "Søk i Skatteetaten" and a "SØK" button. The main navigation menu includes "Person", "Bedrift og organisasjon", "Rådgiver", and "Om Skatteetaten". A breadcrumb trail indicates the user's location: "Du er her: Selvangivelse > Pendler".

The main content area is titled "Er jeg pendler?". It contains the following text and elements:

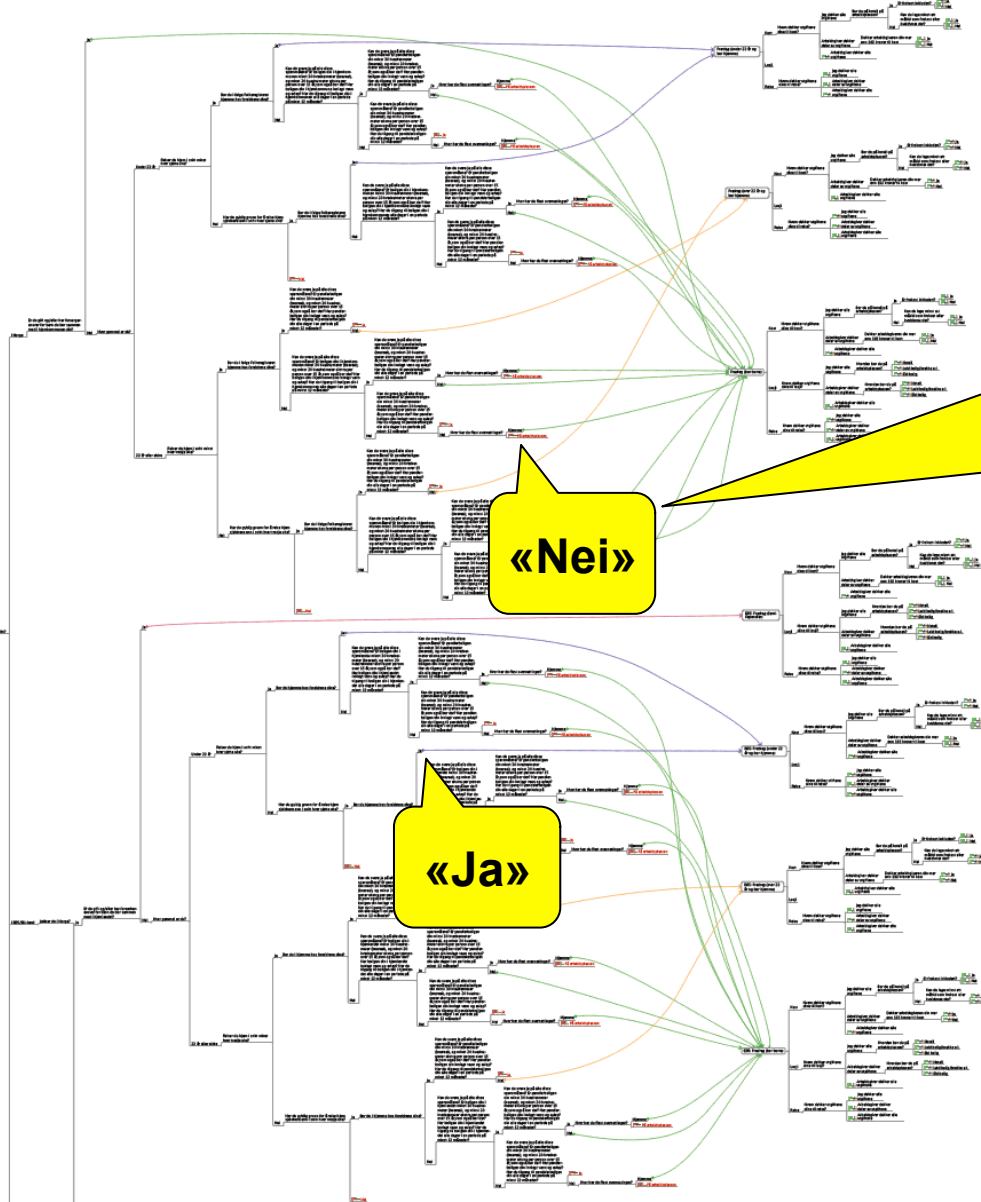
- A heading "Er jeg pendler?" with a person icon.
- Text: "I Skatteetaten definerer vi om du er pendler ut fra at en rekke vilkår må være oppfylt. I denne veiviseren får du vite..."
- A list of four bullet points:
 - ... om du er pendler.
 - ... hva som er de vanligste fradragene du kan ha krav på.
 - ... hvordan du fyller ut i selvangivelsen.
 - ... hvordan du skal dokumentere fradragene.
- Text: "Les mer [om penderveiviseren](#) her."
- Text: "For å vite hva som gjelder deg må du svare på mellom ett og tretten spørsmål."
- A question: "Overnatter du et annet sted enn hjemme på grunn av jobb?"
- Two buttons: "Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme" and "Nei, jeg sover hjemme".

The footer contains the Skatteetaten logo, the text "Skatteetaten", and links for "Information in English/Polish", "Skjema", "Satser", "Personvern og sikkerhet", "Skattehjelpen", and "Følg oss:" followed by Facebook and Twitter icons.

Pendlerveiviseren består av mange spørsmål du må svare på før du finner hva som gjelder deg.



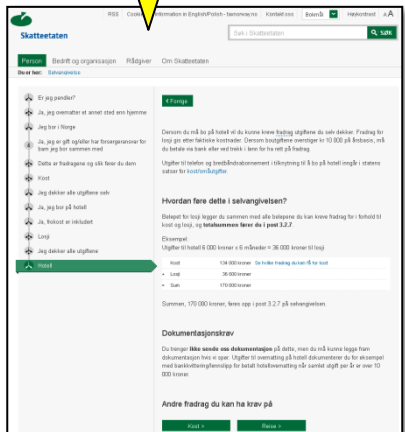
«Er jeg pendler?»



«Nei»

Lenke videre til reisefradragskalkulator

Tekst om hva, hvordan og hvor.



PC-skjerm

RSS Cookies Information in English/Polish - taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten SØK

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: Selvangivelse

Er jeg pendler?

Er jeg pendler?

I denne veiviseren får du vite...

- ... om du er pendler
- ... hva som er de vanligste fradragene du kan ha krav på
- ... hvordan du fyller ut i selvangivelsen
- ... hvordan du skal dokumentere fradragene.

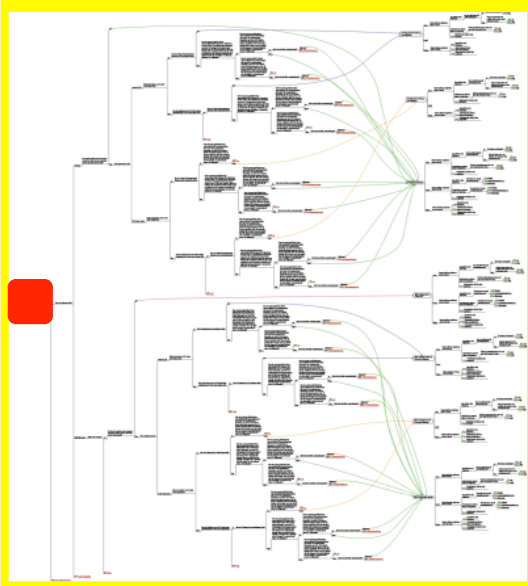
For å vite hva som gjelder deg må du svare på mellom ett og tretten spørsmål.

Overnatter du et annet sted enn hjemme på grunn av jobb?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Nei, jeg sover hjemme

Her er du i strukturen:



Mobil

MENY SØK Skatteetaten

Person

Er jeg pendler?

Er jeg pendler?

I denne veiviseren får du vite...

- ... om du er pendler
- ... hva som er de vanligste fradragene du kan ha krav på
- ... hvordan du fyller ut i selvangivelsen
- ... hvordan du skal dokumentere fradragene.

For å vite hva som gjelder deg må du svare på mellom ett og tretten spørsmål.

Overnatter du et annet sted enn hjemme på grunn av jobb?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Nei, jeg sover hjemme

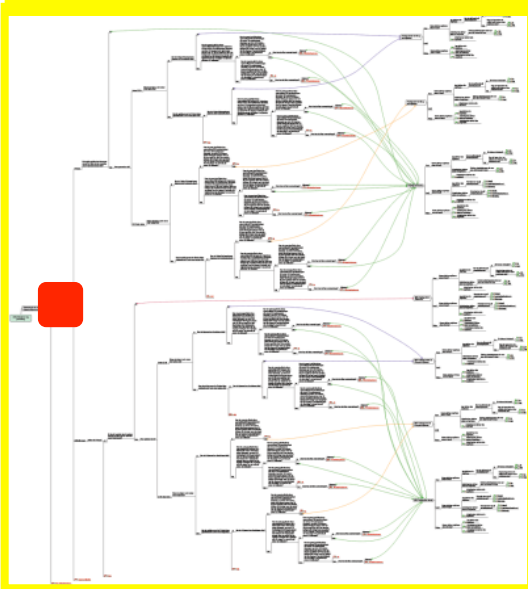
PC-skjerm

The screenshot shows the Skatteetaten website on a PC. At the top, there is a navigation bar with links for RSS, Cookies, Information in English/Polish - taxnorway.no, and Kontakt oss. There is also a Bokmål dropdown menu, a Høykontrast button, and a font size selector (A A). A search bar contains the text "Søk i Skatteetaten" and a "SØK" button. Below the navigation bar, there are tabs for "Person", "Bedrift og organisasjon", "Rådgiver", and "Om Skatteetaten". The "Person" tab is selected, and the breadcrumb "Du er her: Selvangivelse" is visible. The main content area shows a question "Er jeg pendler?" with a "Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme" option selected. Below this, the question "Hvor er hjemmet ditt?" is displayed, with three options: "I Norge" (circled in red), "I et EØS/EU-land", and "Utenfor EØS/EU-området".

Mobil

The screenshot shows the Skatteetaten website on a mobile device. The top navigation bar includes a "MENY" button, a search bar with "SØK", and the Skatteetaten logo. Below the navigation bar, there is a "Person" tab. The main content area shows the question "Er jeg pendler?" with a "Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme" option selected. Below this, the question "Hvor er hjemmet ditt?" is displayed, with three options: "I Norge", "I et EØS/EU-land", and "Utenfor EØS/EU-området".

Her er du i strukturen:



PC-skjerm

RSS Cookies Information in English/Polish - taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten **SØK**

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: [Selvangivelse](#)

Er jeg pendler?
Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
Jeg bor i Norge

← Førrige

Er du gift og/eller har forsørgeransvar for barn du bor sammen med i hjemkommunen din?

Ja Nei

Mobil

MENY SØK Skatteetaten

Person

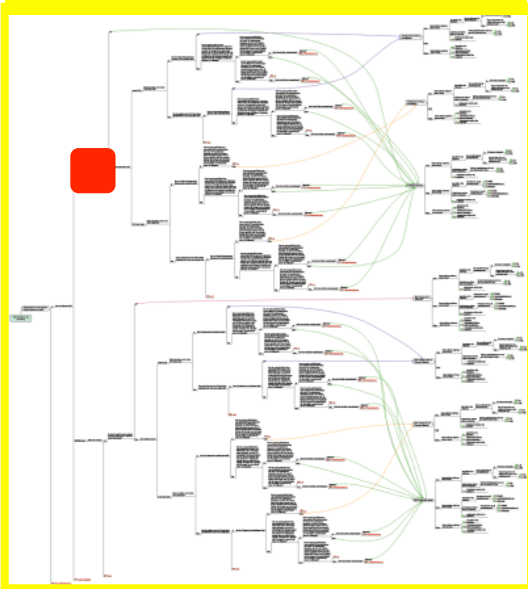
Er jeg pendler?
Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
Jeg bor i Norge

← Førrige

Er du gift og/eller har forsørgeransvar for barn du bor sammen med i hjemkommunen din?

Ja Nei

Her er du i strukturen:



PC-skjerm

RSS Cookies Information in English/Polish - taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten SØK

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: [Selvangivelse](#)

Er jeg pendler?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Jeg bor i Norge

4 Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med

Dette er fradragene og slik fører du dem

< Forrige

Du er pendler.

Dette er fradragene og slik fører du dem

Mobil

MENY SØK Skatteetaten

Person

Er jeg pendler?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Jeg bor i Norge

4 Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med

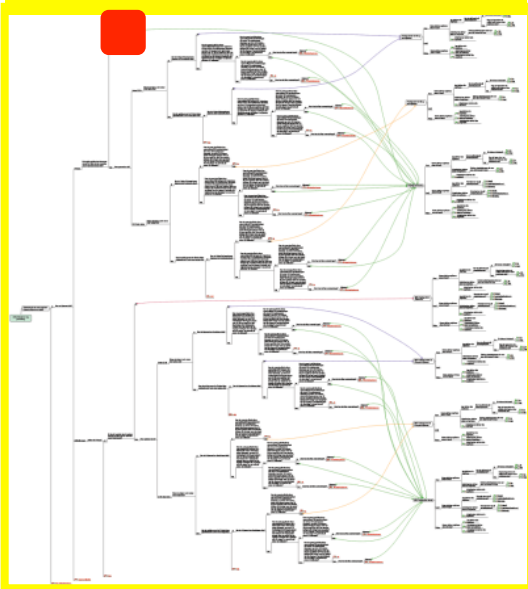
Dette er fradragene og slik fører du dem

< Forrige

Du er pendler.

Dette er fradragene og slik fører du dem

Her er du i strukturen:



PC-skjerm

RSS Cookies Information in English/Polish - taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

Skatteetaten Søk i Skatteetaten SØK

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: Selvangivelse

- Er jeg pendler?
- Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
- Jeg bor i Norge
- Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med
- 4 Dette er fradragene og slik fører du dem

< Forrige

Når du er pendler, kan du ha rett til fradrag på både kost, losji og reise. Du må svare på noen flere spørsmål for å få vite mer om fradragene.

Velg hvilke fradrag du vil se på:

Kost > Losji > Reise >

Mobil

MENY SØK Skatteetaten

Person

- Er jeg pendler?
- Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
- Jeg bor i Norge
- Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med
- 4 Dette er fradragene og slik fører du dem

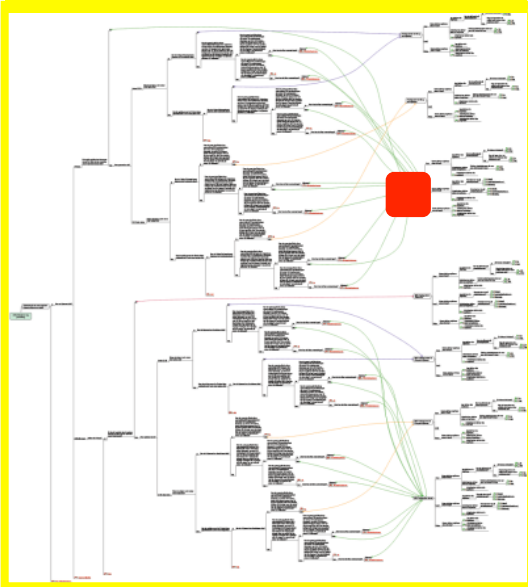
< Forrige

Når du er pendler, kan du ha rett til fradrag på både kost, losji og reise. Du må svare på noen flere spørsmål for å få vite mer om fradragene.

Velg hvilke fradrag du vil se på:

Kost > Losji > Reise >

Her er du i strukturen:



PC-skjerm

RSS Cookies Information in English/Polish - taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten SØK

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: [Selvangivelse](#)

Er jeg pendler?
Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
Jeg bor i Norge
Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med
Dette er fradragene og slik fører du dem

Kost

< Forrige

Hvem dekker utgiftene dine til kost?

Jeg dekker alle utgiftene selv
Arbeidsgiver dekker deler av utgiftene
Arbeidsgiver dekker alle utgiftene

Mobil

MENY SØK Skatteetaten

Person

Er jeg pendler?
Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
Jeg bor i Norge
Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med
Dette er fradragene og slik fører du dem

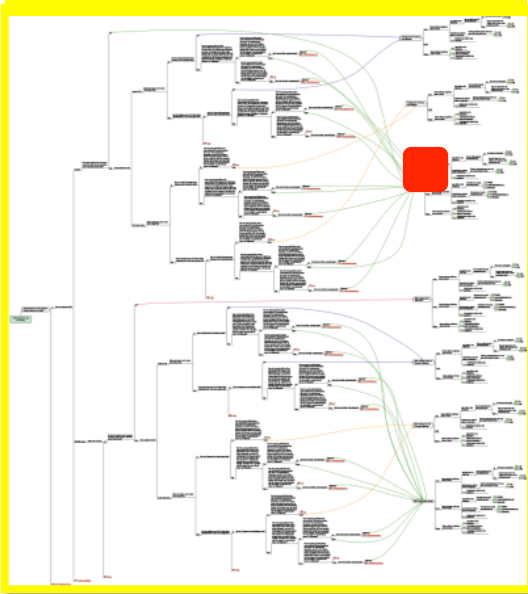
Kost

< Forrige

Hvem dekker utgiftene dine til kost?

Jeg dekker alle utgiftene selv
Arbeidsgiver dekker deler av utgiftene
Arbeidsgiver dekker alle utgiftene

Her er du i strukturen:



PC-skjerm

RSS Cookies Information in English/Polish - taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

Skatteetaten Søk i Skatteetaten SØK

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: Selvangivelse

Er jeg pendler?
Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
Jeg bor i Norge
Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med
Dette er fradragene og slik fører du dem
Kost
Jeg dekker alle utgiftene selv

< Forrige

Bor du på hotell på arbeidsplassen?

Ja, jeg bor på hotell Nei, jeg bor ikke på hotell

Mobil

MENY SØK Skatteetaten

Person

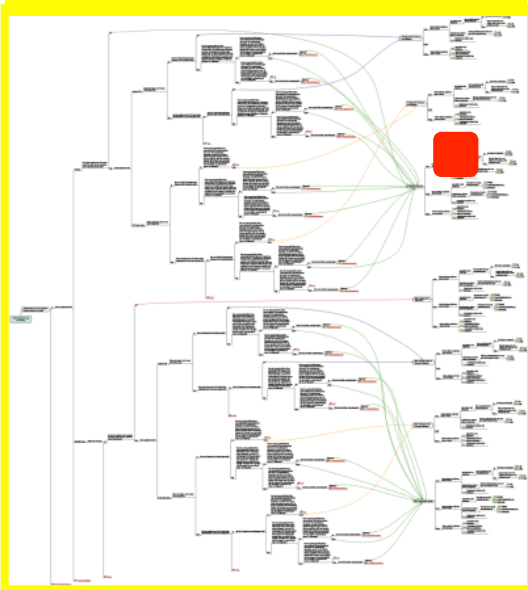
Er jeg pendler?
Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
Jeg bor i Norge
Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med
Dette er fradragene og slik fører du dem
Kost
Jeg dekker alle utgiftene selv

< Forrige

Bor du på hotell på arbeidsplassen?

Ja, jeg bor på hotell Nei, jeg bor ikke på hotell

Her er du i strukturen:



PC-skjerm

RSS Cookies Information in English/Polish - taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten **SØK**

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: [Selvangivelse](#)

- Er jeg pendler?
- Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
- Jeg bor i Norge
- 4 Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med
- Dette er fradragene og slik fører du dem
- Kost
- Jeg dekker alle utgiftene selv

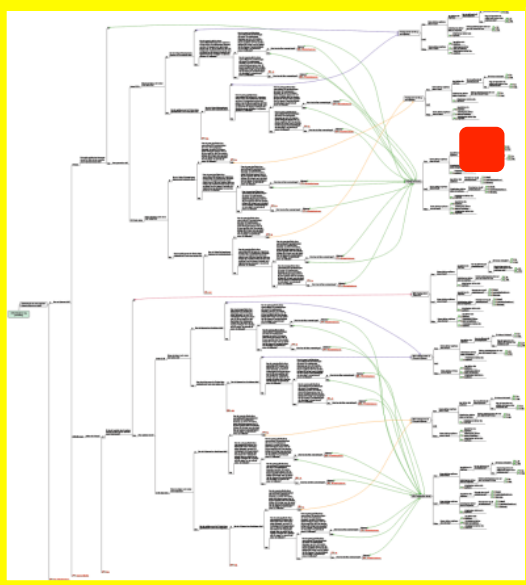
< Forrige

Er frokost inkludert?

Ja

Nei

Her er du i strukturen:



Mobil

MENY SØK Skatteetaten

Person

- Er jeg pendler?
- Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
- Jeg bor i Norge
- 4 Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med
- Dette er fradragene og slik fører du dem
- Kost
- Jeg dekker alle utgiftene selv
- Ja, jeg bor på hotell

< Forrige

Er frokost inkludert?

Ja

Nei

PC-skjerm

RSS Cookies Taxnway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast AA

Skatteetaten

Person Bedrift og or

Selvangivelse Tema og

Er jeg pendler?

Ja, jeg overnatter e

Jeg bor i Norge

Ja, jeg er gift og/ell

barn jeg bor samm

Dette er fradragene

Kost

Jeg dekker alle utgif

Ja, jeg bor på hotell

Ja, frokost er inkludert

fradrag

fradrag:

Fradrag reduserer skattegrunnlaget slik at du kan få mindre i skatt gitt at du har tilstrekkelig nettoinntekt. Enkelt sagt får du igjen 28 prosent av det du setter til fradrag. Satsen bestemmes av Stortinget.

Eksempel: Eksempel. Om du krever fradrag for 10 000 kroner i utgifter, kan du få 2 800 kroner mindre i skatt på inntekten. Det vil si 10 000 kroner x 0,28 = 2 800 kroner.

Var denne forklaringen til hjelp?

Ja Nei

Hva kan gjøre denne forklaringen bedre:

Svar

+ Losj	79 355 kroner	Se hvilke fradrag du v
- Sum	203 558 kroner	

Totalsummen, 203 558 kroner, føres opp i post 3.2.7 på

Dersom arbeidsgiver tilbyr kantine, messe eller kokkelag middag, og egenbetalingen minst tilsvarende markedspris for laveste sats på 195 kroner per døgn.

Logg inn og fyll ut posten i selvangivelsen

Dokumentasjonskrav

Du trenger ikke sende oss dokumentasjon på dette, men du må kunne legge fram dokumentasjon hvis vi spør. Dokumentasjon kan være kvitteringer på oppholdet eller en bekreftelse fra arbeidsgiver om at du har bodd på hotell.

Faktiske utgifter

Hvis du har større utgifter enn satsen, kan du kreve fradrag for dine faktiske

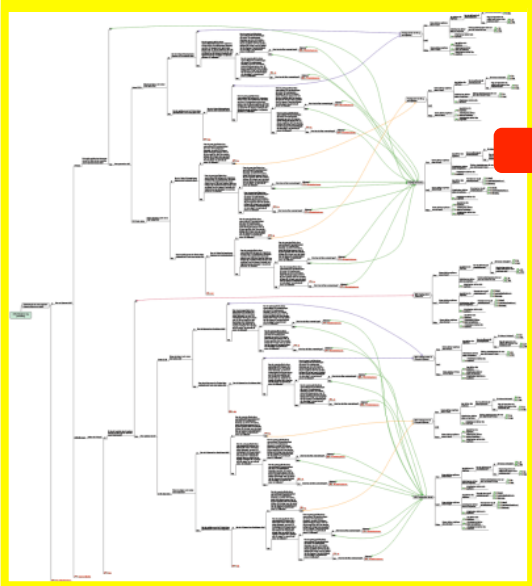
Andre fradrag du kan ha krav på

Losj > Reise >

Forklaringen kommer opp i eget vindu og brukeren kan svare «ja» eller «nei» på om forklaringen var til hjelp. I tillegg kan man legge igjen innspill om hva som kan gjøre teksten bedre.

Slik kan vi både måle hvor mye et ord er «slått opp» eller brukt, hvor tilfredstillende forklaringen er og ikke minst at vi kan få innspill til forbedringer

Her er du i strukturen:



Mobil

MENY SØK Skatteetaten

Person

Er jeg pendler?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Jeg bor i Norge

Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med

Dette er fradragene og slik fører du dem

Kost

Jeg dekker alle utgiftene selv

Ja, jeg bor på hotell

Ja, frokost er inkludert

Forrige

Hvordan føre dette i selvangivelsen?

Satsen er 621 kroner per døgn. Du må gange antall døgn du sov på hotell med satsen. Belegget legger du sammen med alle beløpene du kan kreve fradrag for i forhold til kost og losji, og totalsummen fører du i post 3.2.7.

Eksempel: Du sover 200 døgn på hotell

Losj

givelsen.

serverer frokost, lunsj og mat, kan du få fradrag

må kunne legge fram nger på oppholdet eller en

Faktiske utgifter

Hvis du har større utgifter enn satsen, kan du kreve fradrag for dine faktiske utgifter.

Andre fradrag du kan ha krav på

Reise >

Losj > Reise >

Ordet «fradrag» er i en gitt periode vist 233 ganger. 8 av 8 har svart «Ja, denne forklaringen var til hjelp»

Vei videre til andre fradrag du kan ha krav på

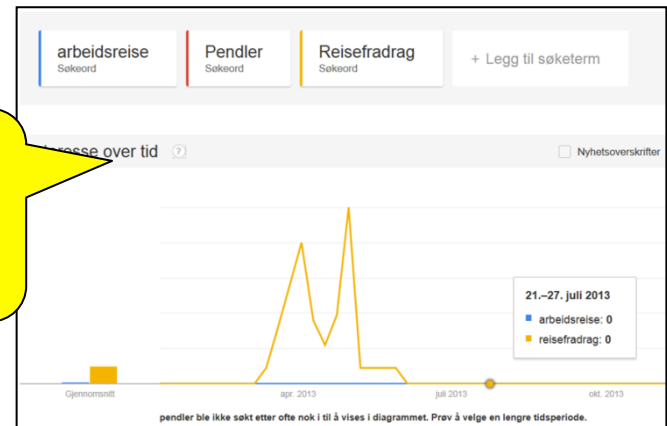
Vi bruker lyttepostene for å kartlegge brukerbehovene. Her er noen av dem:



Spørsmål fra vår facebook-side.

Søkelogg. Vi kan se hva folk søker på for å komme til oss og når de er hos oss

Søkeord	Flåk	Tillegg	Antall akter	Prosent av total
(not provided)	28-06		79,38(9456)	
skatteetaten	13260	skatteetaten.no		
skatteetaten.no	16480	skatteetaten.no		
www.skatteetaten.no	5000	skatteetaten.no		
selvangivelse	10701	Selvangivelsen		
folkeregisteret	1340	Folkeregisteret		
platt	7691			
skatteetaten selvangivelse	681	Selvangivelsen		
skatteetaten	650	skatteetaten.no		
help/tilskutningsfor	671	skatteetaten.no		
selvangivelsen	562	Selvangivelsen		
alinn	484	Alinn/AlinnID		
skatteetaten skatteoppgj	467	Alinn/AlinnID		
skatteetaten.no	451	Skatteetaten		
skatteetaten	407	Analyse		
help/tilskutningsfor	4001	skatteetaten.no		
skatteetaten	350	Selvangivelsen		
selvangivelse 2013	3232	Selvangivelsen		
selvangivelse 2014	280	Selvangivelsen		
selvangivelse skatteetaten.no	220	skatteetaten.no		
skatteoppgj	214	skatteoppgj		
skatteoppgj	242	skatteoppgj		
alinn logg inn	245	Alinn/AlinnID		
skatt	200			
selvangivelsen 2013	202	Selvangivelsen		
selvangivelsen 2014	200	Selvangivelsen		
meld	170	Alinn/AlinnID		
skatteoppgj 2013	171	skatteoppgj		
formasker	162			
skatt	159			
skatt	157			
skatteoppgj 2014	157	skatteoppgj		
skatteoppgj 2014	156	skatteoppgj		
skatteoppgj	152	skatteoppgj		
skatteoppgj	150			
skatteoppgj	149			
skatteoppgj	148			
skatteoppgj	147			
skatteoppgj	146			
skatteoppgj	145			
skatteoppgj	144			
skatteoppgj	143			
skatteoppgj	142			
skatteoppgj	141			
skatteoppgj	140			
skatteoppgj	139			
skatteoppgj	138			
skatteoppgj	137			
skatteoppgj	136			
skatteoppgj	135			
skatteoppgj	134			
skatteoppgj	133			
skatteoppgj	132			
skatteoppgj	131			
skatteoppgj	130			
skatteoppgj	129			
skatteoppgj	128			
skatteoppgj	127			
skatteoppgj	126			
skatteoppgj	125			
skatteoppgj	124			
skatteoppgj	123			
skatteoppgj	122			
skatteoppgj	121			
skatteoppgj	120			
skatteoppgj	119			
skatteoppgj	118			
skatteoppgj	117			
skatteoppgj	116			
skatteoppgj	115			
skatteoppgj	114			
skatteoppgj	113			
skatteoppgj	112			
skatteoppgj	111			
skatteoppgj	110			
skatteoppgj	109			
skatteoppgj	108			
skatteoppgj	107			
skatteoppgj	106			
skatteoppgj	105			
skatteoppgj	104			
skatteoppgj	103			
skatteoppgj	102			
skatteoppgj	101			
skatteoppgj	100			
skatteoppgj	99			
skatteoppgj	98			
skatteoppgj	97			
skatteoppgj	96			
skatteoppgj	95			
skatteoppgj	94			
skatteoppgj	93			
skatteoppgj	92			
skatteoppgj	91			
skatteoppgj	90			
skatteoppgj	89			
skatteoppgj	88			
skatteoppgj	87			
skatteoppgj	86			
skatteoppgj	85			
skatteoppgj	84			
skatteoppgj	83			
skatteoppgj	82			
skatteoppgj	81			
skatteoppgj	80			
skatteoppgj	79			
skatteoppgj	78			
skatteoppgj	77			
skatteoppgj	76			
skatteoppgj	75			
skatteoppgj	74			
skatteoppgj	73			
skatteoppgj	72			
skatteoppgj	71			
skatteoppgj	70			
skatteoppgj	69			
skatteoppgj	68			
skatteoppgj	67			
skatteoppgj	66			
skatteoppgj	65			
skatteoppgj	64			
skatteoppgj	63			
skatteoppgj	62			
skatteoppgj	61			
skatteoppgj	60			
skatteoppgj	59			
skatteoppgj	58			
skatteoppgj	57			
skatteoppgj	56			
skatteoppgj	55			
skatteoppgj	54			
skatteoppgj	53			
skatteoppgj	52			
skatteoppgj	51			
skatteoppgj	50			
skatteoppgj	49			
skatteoppgj	48			
skatteoppgj	47			
skatteoppgj	46			
skatteoppgj	45			
skatteoppgj	44			
skatteoppgj	43			
skatteoppgj	42			
skatteoppgj	41			
skatteoppgj	40			
skatteoppgj	39			
skatteoppgj	38			
skatteoppgj	37			
skatteoppgj	36			
skatteoppgj	35			
skatteoppgj	34			
skatteoppgj	33			
skatteoppgj	32			
skatteoppgj	31			
skatteoppgj	30			
skatteoppgj	29			
skatteoppgj	28			
skatteoppgj	27			
skatteoppgj	26			
skatteoppgj	25			
skatteoppgj	24			
skatteoppgj	23			
skatteoppgj	22			
skatteoppgj	21			
skatteoppgj	20			
skatteoppgj	19			
skatteoppgj	18			
skatteoppgj	17			
skatteoppgj	16			
skatteoppgj	15			
skatteoppgj	14			
skatteoppgj	13			
skatteoppgj	12			
skatteoppgj	11			
skatteoppgj	10			
skatteoppgj	9			
skatteoppgj	8			
skatteoppgj	7			
skatteoppgj	6			
skatteoppgj	5			
skatteoppgj	4			
skatteoppgj	3			
skatteoppgj	2			
skatteoppgj	1			
skatteoppgj	0			

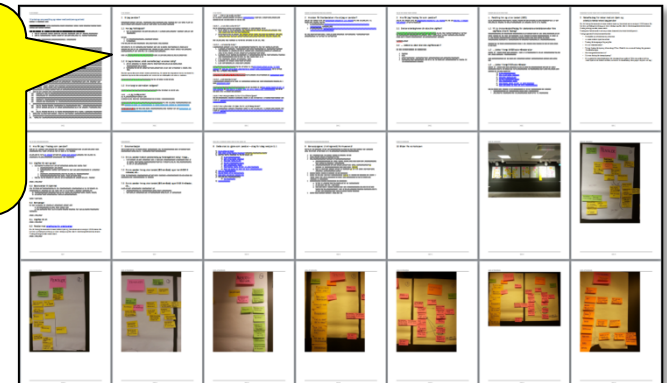


Spørreboks på så og si alle sider. Over 200.000 svar per år

google/trends for å avdekke hvilke ord folk bruker

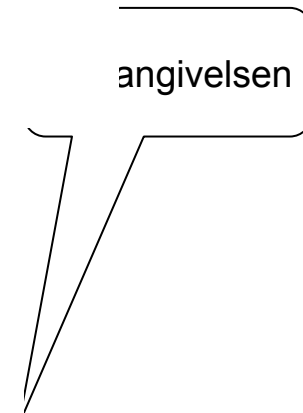
Google Analytics

Innspill fra og workshops med telefon, skranke og fastsetting.




Hvem lagde dette?

- Beslutningstakere
- Jurister
- Førstelinje (telefon/skranke)
- Fastsetting
- Design/funksjonelt ansvarlig
- Interaksjonsdesigner/brukskvalitet
- Kommunikasjon
- Prosjekt "Pendler"
- Analyse



**To enkle tester for å
vite at ALLE kan
bruke innholdet du
har laget**

1. Myse-testen

 Ja, frokost er inkludert

Hvordan føre dette i selvangivelsen?

Satsen er **603 kroner** per døgn. Du må gange antall døgn du sov på hotell med satsen. Beløpet legger du sammen med alle beløpene du kan kreve [fradrag](#) for i forhold til kost og losji, og **totalsummen fører du i post 3.2.7**.

Eksempel:

Du sover 200 døgn på hotell.

200 døgn X 603 kroner = 120 600 kroner i kost

Kost	120 600 kroner	
+ Losji	79 358 kroner	Se hvilke fradrag du kan få for losji
= Sum	199 958 kroner	

Totalsummen, 199 958 kroner, føres opp i post 3.2.7 på selvangivelsen.

Dokumentasjonskrav

Du trenger **ikke sende oss dokumentasjon** på dette, men du må kunne legge fram dokumentasjon hvis vi spør. Dokumentasjon kan være kvitteringer på oppholdet eller en bekreftelse fra arbeidsgiver om at du har bodd på hotell.

Faktiske utgifter

Hvis du har større utgifter enn satsen, kan du [kreve fradrag](#) for dine faktiske utgifter.

Andre fradrag du kan ha krav på

[Losji >](#)

[Reise >](#)



Ja, frokost er inkludert

Hvordan føre dette i selvangivelsen?

Satsen er **603 kroner** per døgn. Du må gange antall døgn du sov på hotell med satsen. Beløpet legger du sammen med alle beløpene du kan kreve fradrag for i forhold til kost og losji, og **totalsummen fører du i post 3.2.7**.

Eksempel:

Du sover 200 døgn på hotell.

200 døgn X 603 kroner = 120 600 kroner i kost

Kost	120 600 kroner	
+ Losji	79 358 kroner	Se hvilke fradrag du kan få for losji
= Sum	199 958 kroner	

Totalsummen, 199 958 kroner, føres opp i post 3.2.7 på selvangivelsen.

Dokumentasjonskrav

Du trenger **ikke sende oss dokumentasjon** på dette, men du må kunne legge fram dokumentasjon hvis vi spør. Dokumentasjon kan være kvitteringer på oppholdet eller en bekreftelse fra arbeidsgiver om at du har bodd på hotell.

Faktiske utgifter

Hvis du har større utgifter enn satsen, kan du [kreve fradrag for dine faktiske utgifter](#).

Andre fradrag du kan ha krav på

[Losji >](#)

[Reise >](#)

2. Mysen-testen

Klarer en fra Mysen dette?

RSS Cookies Taxnørway.no Kontakt oss Bokmål Haykontrast A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: Selvangivelse > Pendler

Er jeg pendler?

I Skatteetaten definerer vi om du er pendler ut fra at en rekke vilkår må være oppfylt. I denne veiviseren får du vite...

- ... om du er pendler.
- ... hva som er de vanligste fradragene du kan ha krav på.
- ... hvordan du fyller ut i selvangivelsen.
- ... hvordan du skal dokumentere fradragene.

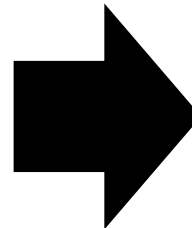
Les mer om [pendelveiviseren](#) her.

For å vite hva som gjelder deg må du svare på mellom ett og tretten spørsmål.

Overnatter du et annet sted enn hjemme på grunn av jobb?

Skatteetaten

Information in English/Polish Skjema Satsar Personvern og sikkerhet Skattehjelpen Følg oss: [f](#) [t](#)



RSS Cookies Information in English/Polish - taxnørway.no Kontakt oss Bokmål Haykontrast A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: Selvangivelse

Er jeg pendler?

- Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
- Jeg bor i Norge
- Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med
- Dette er fradragene og slik fører du dem
- Kost
- Jeg dekker alle utgiftene selv
- Ja, jeg bor på hotell
- Ja, frokost er inkludert

[← Forrige](#)

Hvordan føre dette i selvangivelsen?

Satsen er **603 kroner** per døgn. Du må gange antall døgn du sov på hotell med satsen. Beløpet legger du sammen med alle beløpene du kan kreve **fradrag** for i forhold til kost og losji, og **totalsummen fører du i post 3.2.7**.

Eksempel
Du sover 200 døgn på hotell.

Kost	120 600 kroner
+ Losji	79 358 kroner Se hvilke fradrag du kan få for losji
= Sum	199 958 kroner

Totalsummen, 199 958 kroner, føres opp i post 3.2.7 på selvangivelsen.

Dokumentasjonskrav

Du trenger **ikke sende oss dokumentasjon** på dette, men du må kunne legge fram dokumentasjon hvis vi spør. Dokumentasjon kan være kvitteringer på oppholdet eller en bekreftelse fra arbeidsgiver om at du har bodd på hotell.

Faktiske utgifter

Hvis du har større utgifter enn satsen, kan du **kreve fradrag for dine faktiske utgifter**.

Andre fradrag du kan ha krav på

Oppsummering

- Gjør hverandre trygge - dra lasset sammen!
- Kartlegg og dokumentér
- Prioritér
- Test det på brukeren
- Få ut riktig budskap i rett kanal/kontekst og før/led brukerne til riktig landingsside
- Mål effekt

Og gjør myyyyee av dette:

ENGASJEMENT

LATTER

STOLTHET

KJÆRLIGHET

Den som gir seg er en dritt.

Lars Rønn



Skatteetaten

Takk for oppmerksomheten

Ta gjerne kontakt!

Lars Rønn

lars.ronn@skatteetaten.no

Twitter: @larsronn

Les mer om hvordan vi lagde pendlerveiviseren her:

<http://beta.skatteetaten.no/slik-laget-vi-pendlerveiviseren/>