



Skatteetaten

Digitale ambassadører møter naboen over hekken

**Skatteetatens ansatte gir råd til naboen om
elektroniske tjenester**

Servicekonferansen 27.10.2016

Christine Rokkan og Mette Steenland





Skatteetaten

oktober 27, 2016

Hvorfor Digitale ambassadører?

Skattedirektørens styringsbrev 2015

«Målet er at de fremtidige dialogene med skattyterne skal være fullt digitalisert.»

«Skatteetatens digitale ambassadører skal ha et minimum av kunnskap for å kunne formidle, både i sitt private og profesjonelle nettverk, hvordan de digitale løsningene kan benyttes. En digital ambassadør skal også kunne videreformidle samfunnsoppdraget til Skatteetaten.»



Skatteetaten

oktober 27, 2016

Hva er en digital ambassadør?

- Har god kunnskap om de elektroniske tjenestene til Skatteetaten
- Henviser til de elektroniske tjenestene våre på en positiv måte
- Når naboen på andre siden av hekken spør om råd, skal vi i Skatteetaten kunne veilede videre inn i de elektroniske tjenestene vi tilbyr



Skatteetaten

oktober 27, 2016

Hvordan bli digitale ambassadører

- Sikre at alle ansatte har nok kunnskap om sentrale tjenester
 - Skattekort, selvangivelse og flyttemelding
- Korte e-læringskurs som alle ansatte skal gjennomføre
- Lokale aktiviteter (opplæring, informasjon, arrangementer)



Skatteetaten

oktober 27, 2016

Pedagogiske grep og design

- Bruke historier som folk kjenner seg igjen i
- Både skape læring og motivasjon
- Følger årshjulet: Nye kurs gjennom året gjør det relevant
- Gjennomgående grafisk design
- Ha et konsept som kan gjenbrukes

Digitalia og naboene over hekken

oktober 27, 2016



Skatteetaten Selvangivelsen

Dette er familien Tweed!

Familien har nettopp mottatt selvangivelsene sine og har en del spørsmål. De ber naboen Digitalia om hjelp. Hun jobber i Skatteetaten og er en digital ambassadør.

Klikk på de forskjellige familiemedlemmene og se hvordan Digitalia hjelper dem.

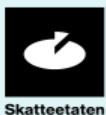
Fru Tweed må sjekke selvangivelsen sin

Herr Tweed vil levere selvangivelsen sin

Sønnen Rolf Tweed vil endre selvangivelsen sin

Digitalia jobber i Skatteetaten





Selvangivelsen

Dette er familien Tweed!

Familien har nettopp mottatt selvangivelsene sine og har en del spørsmål. De ber naboen Digitalia om hjelp. Hun jobber i Skatteetaten og er en digital ambassadør.

Klikk på de forskjellige familiemedlemmene og se hvordan Digitalia hjelper dem.



Fru Tweed må sjekke selvangivelsen sin



Herr Tweed vil levere selvangivelsen sin



Sønnen Rolf Tweed vil endre selvangivelsen sin



Digitalia jobber i Skatteetaten





Levere selvangivelsen

Jeg har fått selvangivelsen i posten. Jeg har sjekket den nøye og alt stemmer. Kan jeg levere den elektronisk selv om jeg har fått den på papir?

Så hyggelig at du spør! Jeg kan selvfølgelig fortelle deg hva du må gjøre.





Levere selvangivelsen

Digitalia forteller herr Tweed hva han må gjøre når han får selvangivelsen.

Hva tror du hun sier? Velg et av alternativene nedenfor.

Fordi du har fått selvangivelsen på papir må du levere den ved å sende den til Postmottak i Mo i Rana.

Alle må levere selvangivelsen, og jeg anbefaler å gjøre det elektronisk.

Du kan levere selvangivelsen elektronisk selv om du har fått den på papir, men ettersom du ikke har noen endringer behøver du ikke å levere.





Levere selvangivelsen

altinn TWE

[< Tilbake til Min meldingsboks](#)

Meny - Innlevering av selvangivelse for lønnstakere og pensjonister mv

Endre og levere selvangivelsen >>
Sist endret av: Skatteetaten

Årets skattedokumenter

Tittel	Status
RF-1030-A Kontonummerendring 08.01.2016 15:08:15 Til: Skatteetaten	Utfylling

Status
Selvangivelsen er ikke levert på Internett.
Du kan endre og levere selvangivelsen flere ganger fram til fristen for l

Du kan også...

[Start skatteberegning >>](#)

Endre kontonummer/utbetalingsmåte >>

[Se informasjon om hvordan skattepengene brukes >>](#)

[Min skatteminister](#)

Her er herr Tweed inne i Altinn for å endre kontonummer.



Skatteetaten

oktober 27, 2016

Implementering

- Lederforankring
- Ressurspersoner
- Synlighet
- Lokale aktiviteter
- Praktisk støtte og kontinuerlig oppfølging sentralt
- Jevnlige kontaktpunkter



Skatteetaten



Skatt vest

ale sider • Skatt vest • **Prosjekt og satsingar** • **Nytt frå prosjekt og satsingar**

Satsingar

Prosjekt og satsingar

knadsriminalitet

munikasjon

• kontrolloppfølger

Digital kommunikasjon

No skal du bli ein digital ambassadør

9. des. 2015 av: Vibeke Bratli Nordang, kommunikasjon og samfunnskontakt

Skrevet ut

No skal vi alle bli kjende med Digitalia og naboane hennar.

Skattedirektøren seier i styringsbrevet 2015 at alle i etaten skal vere digitale ambassadører. At du er ein digital ambassadør, betyr at du kjenner godt til dei elektroniske tenestene til Skatteetaten. Du skal ikkje kunne alt, men du skal kunne vise til dei og snakke positivt om dei. Sjø for deg at når naboen spør deg over hekken, kan du nok til å vise han eller ho vegen vidare inn i tenestene våre.

Digitale ambassadører blir lansert i heile etaten torsdag 10. desember. Du vil få meir informasjon om kva og korleis på e-post same dag. Lanseringa blir også markert på kontora i etaten og på Skattenett.

Om du har spørsmål om digitale ambassadører, har Skatt vest to såkalla ressurspersonar som kan kontakast:

- Vibeke Bratli Nordang, stab for kommunikasjon og samfunnskontakt



Dette er Digitalia, ein digital ambassadør du kjem til å bli betre kjend med framover.

HR - siste nytt

Howdan bli en dreven digital ambassadør?

9. des. 2015 av: Fatima Yusuf, SKD, Kommunikasjonstab

Skrevet ut

Alle vi som jobber i Skatteetaten skal kjenne etatens elektroniske tjenester godt, og kunne snakke positivt om dem til andre. Nå lanseres en serie e-læringskurs som vil hjelpe deg til å bli en enda bedre digital ambassadør.

Skatteetaten ønsker at alle ansatte kan være digitale ambassadører. Det betyr at alle vi som jobber i Skatteetaten, skal kjenne etatens elektroniske tjenester godt og kunne snakke positivt om dem. Du skal kunne fortelle "naboen over hekken", mannen i gata eller bestevennen din om de viktigste elektroniske tjenestene våre.

- Vi bruker møtet med naboen over hekken som et symbol på ambassadørrollen. Se for deg at når naboen eller familielevn spør, kan du vise ham eller henne vegen vidare inn i tjenestene våre, sier Øyvind Strømme, direktør for regionavdelingen.

E-læringskurs

I morgon lanseres det første e-læringskurset i serien "Digitale ambassadører". I e-læringsprogrammet møter vi familien Tweed, som spør naboen Digitalia om hjelp. I dette første kurset er handlingen knyttet til skattekort. Figuren Digitalia dukker i Skatteetaten på nye digitale ambassadører, og så dere som er på kurs.



Er du en digital ambassadør?

Det er jeg!

Snarveier:

1) E-læringskurs

Skatt Midt-Norge

Skatt Midt-Norge • **Veiledning**

Side veiledning

Veiledning

ne

ner

it

rtig å vite

gitale tjenester

pen

sker

Gode ambassadører i SKM

10. des. 2015 av: Kristin Gjølåg

Skrevet ut

I dag har ansatte i Skatteetaten fått en påminner om at vi alle er ambassadører for de elektroniske tjenestene våre. For å være en god e-ambassadør må vi selv beherske tjenestene.

Ansatte ved Trondheim Skattekontor ble møtt av en sprudlende e-ambassadørgjeng i dag morges. Etter tilbud om sprullekaffe, i form av Mozell, og pepperkaker, ble alle oppfordret til å sjekke e-posten sin.

Der ligger det nemlig vedlagt et e-opplæringskurs om skattekort. Det er det første kurset i rekken av flere som vil bli sendt ut til etatens ansatte. I tillegg til å oppfordre både naboen og bestemor om å benytte seg av Skatteetatens digitale tjenester, må vi beherske dem selv. Og da må vi vite.

Etter en liten runde på huset haves det ut som folk flest bruker de digitale tjenestene våre, og at de oppfordrer andre til å gjøre det samme. Og det skal vi fortsette med!



Bjørn Naustan, Arvid Grammo og Elin Kollan er fargerike ambassadører for etatens elektroniske tjenester i Trondheim.



Joakim Døving Dalen

Styring og analyse

- Jeg har åpnet lenken, men tenger har jeg ikke kommet. Men jeg skal gjøre det

Digitale ambassadører rundt i landet

oktober 27, 2016





Skatteetaten

oktober 27, 2016

Resultater

- En snakkis!
- Kjent i hele etaten
- Etablert konsept
- Robust og gjenbrukes
- I styringsbrev også for 2016



#skattbeta – kurset tilgjengelig for alle

oktober 27, 2016

The screenshot shows the Skatteetaten website with a dark header. The main content area features a blog post titled "Digitale ambassadører i Skatteetaten". The post includes an illustration of four people (two men and two women) standing in a line, each with a small text box above them. The text boxes contain the following text: "Hvordan Toveid berger huset", "Her Toveid vil vite om far betaler riktig skatt", "Fra Toveid ønsker å vite skatteetaten om", and "Digitale jobber i Skatteetaten". Below the illustration, there is a paragraph of text and a link to "Her finner du kurset om skattekort". To the right of the main content, there is a search bar, a "Siste blogginnlegg" section with a list of articles, and a "Siste kommentarer" section with two comments.

Skatteetaten

HEM FORMÅL OG RETNINGSLINJER HVORFOR BLOGG? JOBB I SKATTEETATEN

#skattbeta

Denne bloggen skal bidra til en dialog om hvordan vi kan gjøre det lett for lønnsutbetalere, pensjonister og næringsliv å bidra til fellesskapet. Det skal vi gjøre ved å dele erfaringer, statistikk, nye løsninger og være åpne for hvordan vi kan gjøre ting enklere, smartere og mer forståelig.

Digitale ambassadører i Skatteetaten

Skatteetaten har som mål at alle ansatte skal være digitale ambassadører. Det betyr at vi skal kunne fortelle om våre elektroniske tjenester til venner, bekjente eller naboer.

Et av virkemidlene for å nå til dette er et e-læringskurs som vi nå gjør tilgjengelig her på bloggen. Kurset skal hjelpe oss til å få kunnskap om de elektroniske tjenestene og motivasjon til å bli ambassadører.

Skattekort

Datta er familien Toveid
Familien Toveid ønsker med skattekort å være enklere og de ber ofte naboer Digitala om hjelp.
Har jobbet i Skatteetaten og er en digital ambassadør.
Klikk på de forskjellige familiemedlemmene og se hvordan Digitala hjelper dem.

Hvordan Toveid berger huset
Her Toveid vil vite om far betaler riktig skatt
Fra Toveid ønsker å vite skatteetaten om
Digitale jobber i Skatteetaten

Kursene lages for interoppløring, men gjøres nå tilgjengelig for andre som skulle ønske å ta dem i bruk. De gir en enkel innføring i de sentrale elektroniske tjenestene til Skatteetaten.

Det første kurset handler om **skattekort** og ble lansert i **desember 2015**. Det neste kurset kommer til å handle om selvangivelsen og lanseres i mars 2016.

Skatteetaten ønsker hele tiden å bli bedre på å møte borgerne digitalt. At ansatte er digitale ambassadører er et av mange tiltak for å nå til dette, og at kursene gjøres tilgjengelig for alle er etter ønske fra prosjektet Digital2017 som er en del av DIRs sitt arbeid for å øke digital deltakelse i befolkningen.

[Her finner du kurset om skattekort.](#)

Søk

Siste blogginnlegg

- Digitale ambassadører i Skatteetaten
- Lønner det seg å ta det beste tilbudet?
- Hvordan kan du forhindre fakturering?
- Store data kan gi stor innsikt
- Enklere rapportering for næringsdrivende – test nå om du kan bruke den

Siste kommentarer

Thomas Tangen
Enklere rapportering for næringsdrivende – test nå om du kan bruke den
Flott!
29/10/2016

Odd Moe
Enklere rapportering for næringsdrivende – test nå om du kan bruke den
Det er greit.
29/10/2016

Thomas Tangen
Enklere rapportering for næringsdrivende – test nå om du kan bruke den
Hei. Og det er en mulighet for ny levering med alle medlemmene, vi trenger så mange som mulig til å ta den i bruk.

<http://beta.skatteetaten.no/>



Delingsøkonomi

Bestefaren min sier du har peiling på delingsøkonomi og Airbnb. Kan du hjelpe meg når jeg skal leie ut leiligheten min i ferien?

Jeg er ikke ekspert på Airbnb, men jeg kan hjelpe deg med skattereglene rundt dette.





Delingsøkonomi

Airbnb er en formidlingsportal for utleie av bolig mellom privatpersoner. Hvilken skattemessig betydning har det for Lise at hun benytter seg av Airbnb når hun leier ut boligen sin?

Klikk på det alternativet du mener er riktig.

Airbnb er en del av delingsøkonomien. Det finnes egne skatteregler, og Lise må forholde seg til disse.

Skattereglene er de samme uansett om Lise benytter en formidlingstjeneste eller leier ut direkte til en leietager, gjeldende regelverk skal benyttes.

airbnb Oslo

Flere filtre

Ytterligere gebyrer gjelder. Skatter kan komme i tillegg.

661 kr

Central flat near Grünerløkka
Helt hjem/leilighet · ★★★★★ · 5 anmeldelser





Digitale ambassadører

oktober 27, 2016

Hva er en digital ambassadør?

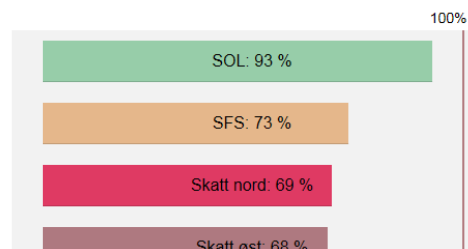
Et sentralt mål for Skatteetaten er at skattyterne skal bruke våre elektroniske tjenester. Her spiller alle i etaten en viktig rolle. Vi skal kunne fortelle om våre elektroniske tjenester hvis naboen spør om hjelp «over hekken». Det er også forventet at vi skal være oppdatert på samfunnsendringer som berører oss.

Til høyre finner du kursmoduler som gir grunnleggende kunnskap om det naboen din kan lure på. Vi skal bli digitale ambassadører!

Hvem tar flest kurs i delingsøkonomi? Vinn 500 kroner!

Her er det konkurranse – hvilken driftsenhet har de beste digitale ambassadørene? Du har også muligheten til å vinne 500 kroner.

Ta alle modulene i kurset om delingsøkonomi, registrer din deltakelse på slutten.



Kursmoduler

Nytt kurs

Delingsøkonomi ▶

Skattekort ▶

Selvangivelse ▶

Kurs ▶

Kommer vår 2017

Jeg er Digitalia!
Det er jeg som hjelper naboene mine gjennom kursene.





Skatteetaten

oktober 27, 2016

Hva nå?

- Flyttemelding 17.november
- Oppdatering av kurs ved endring av tjenester
- Bruke konseptet til andre kurs og tema



