



Case

Da SKAT udskød mobil TastSelv

”Brugerdialogen i MindLab viste os, at kunderne endnu ikke er klar til skat via mobilen”

Henrik Käbler
projektleder, SKAT

**MIND
LAB**

Case

Da SKAT udskød mobil TastSelv

SKATs medarbejdere overvejede at udvikle en mobil SMS-version af TastSelv, så borgerne kunne udfylde selvangivelsen på farten. Men MindLabs involvering af borgerne i test af SMS-løsningen viste, at visionen ikke umiddelbart blev delt af dem, der skulle bruge den. Borgerne udtrykte, at de ikke har lyst til at sidde med alle skattepapirerne og SMS'erne til SKAT i S-toget. Med denne indsigt udskød SKAT tankerne om en mobil løsning af TastSelv og slap for at bruge dyrebare udviklingstimer på at lave en løsning, som borgerne reelt ikke var klar til.

MindLab involverede:

- Ni borgere deltog i en workshop i MindLab.

De vigtigste resultater:

- Idéen om mobil TastSelv blev taget af bordet og ressourcer til yderligere udvikling sparet.
- MindLab udviklede samtidig et idékatalog til udviklingen af fremtidens TastSelv, der både er kvalitetssikret af frontmedarbejderne og borgerne. Kataloget bruges bl.a. som opslagsværk af SKAT.
- Prioritering af idéer til fremtidens TastSelv med udgangspunkt i borgernes behov.