

Tax authorities on the web – a genre system view

**Merja Koskela
University of Vaasa
Department of Communication
Studies**



The aim of the study

- To describe the genre system of tax authorities in Finland and Sweden as it is represented on their web pages
- Questions to be addressed:
 - what is the role and function of the tax authorities' genre system on the web as a whole
 - what are the genres that form the genre system and whether or not these genres have been shaped by the new technology and how



Concepts

- Genre systems are
 - organizing structures *within* a community that provide expectations about the purpose, content, participants, form, time and place of communicative interaction (Yates & Orlikowski 2002: 16)
 - systems consisting of interrelated genres that interact with each other within and **across** institutions (cf. Bazerman 1994)



Two perspectives

- Two systems
 - *intraprofessional* genre system
 - ***practitioner-client-oriented genre system*** (cf. Linell 1998)
- The *practitioner-client-oriented* genre system
 - mediates between the specialist and non-specialist discourses
 - the potential of the new communication medium in crossing the boundary



Material

- Finnish and Swedish tax authorities' web pages
- January 2007
- Three clicks down
 - first page (14/17)
 - two first links on opening pages
 - Finnish web site 84 pages
 - Swedish web site 102 pages



Method

- Methods of genre recognition used in genre system studies
 - Interviews with test persons (e.g. Roussinov et al. 2001)
 - Intuitive recognition (e.g. Crowston & Williams 1999)
 - Matrix of features (e.g. Orlikowski & Yates 1994)
- Definition of genre
 - a type of communicative action that has a socially recognized communicative purpose and share aspects of form

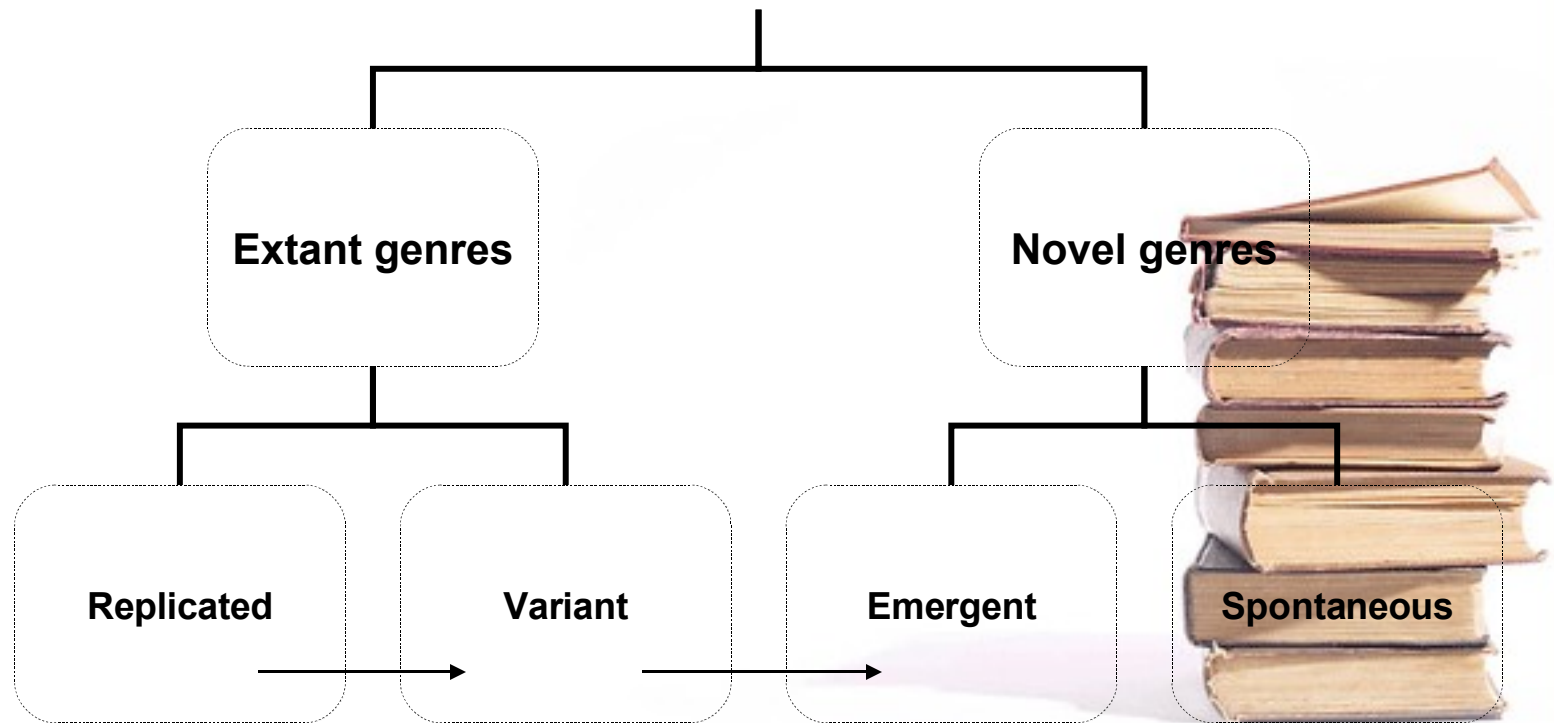


Framework of criteria

- The readers' perspective
- Criteria
 - communicative purpose
 - contents
 - location
 - named by the community
 - aspects of form



Genre system vs. the web

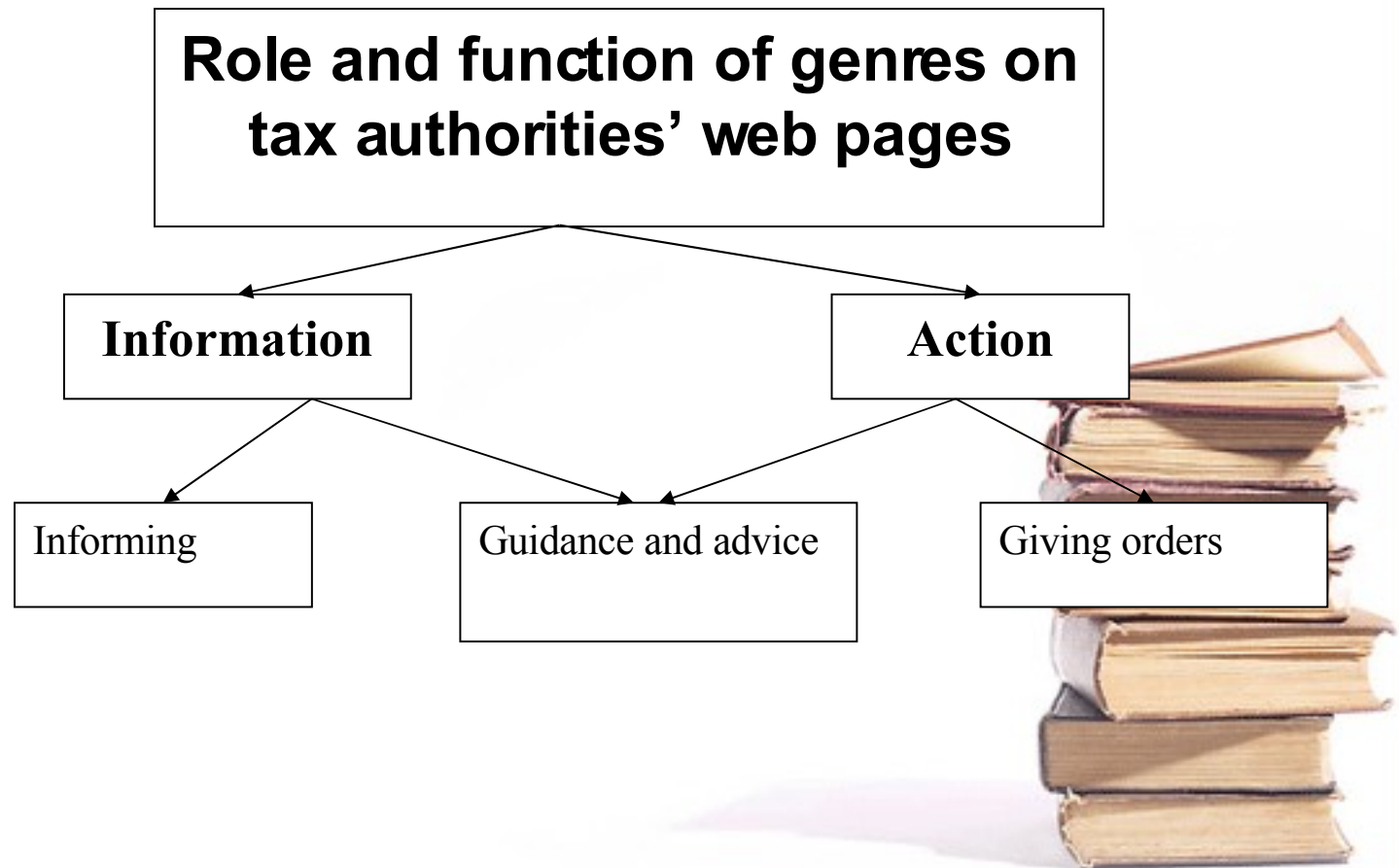


The main categories of genres on the web

- Extant genres
 - based on genres that appear in similar form outside the web
- Novel genres
 - genres that have evolved on the web
 - The web creates its own communicative practices and typical genres



The overall communicative purposes



Traditional/extant genres

| Genre | Finland | Sweden |
|---------------------|----------------|---------------|
| Information | Yes | Yes |
| Guidance (booklets) | Yes | Yes |
| Brochures | Yes | Yes |
| Decisions | Yes | Yes |
| Forms | Yes | Yes |
| Statistics | Yes | No |
| Law | Yes | Yes |
| Rules, regulations | Yes | Yes |



First page information (Finland)



Haku

HAE

- Palaute
- Opaste
- Sivukartta

- på svenska
- in English
- suurena teks

○ Ajankohtaista

- Vero-ohjeet
- Maksut ja palautukset
- Tilitykset veronsaajille
- Julkaisut ja lomakkeet
- ePalvelut
- Verohallinnon esittely
- Mediapalvelu
- Yhteystiedot
- Asiasanat
- Kysytyimmät kysymykset

Kiinteistöveron ensimmäinen eräpäivä

Valtaosa kiinteistön omistajista saa päätöksen vuoden 2007 kiinteistöverotuksesta viikolla 31. Verotuspäätöksiä lähetetään n. 1,9 miljoonaa kappaletta. Alle 170 euron kiinteistövero maksetaan kerralla ensimmäisenä eräpäivänä ja sitä suurempi vero tulee maksettavaksi kahdessa erässä. Eräpäivät ovat 13.9. ja 1.11.2007. Kiinteistöveron voi maksaa myös suoraveloituksella.

[» Lue lisää](#)



Valmisteveron palauttaminen maatalouden harjoittajalle

Ammattimainen maatalouden harjoittaja on voinut hakea

Ilmoitus Suomessa työskentelevistä vuokratyöntekijöistä verohallinnolle annetaan ensimmäisen kerran elokuun

Oikopolut

- Verokortti verkossa
- Palkka.fi
- Ytj.fi

First page information (Sweden)



STARTSIDA

Nyheter/Pressrum

Skatter

Fastighetstaxering

Folkbokföring

Rättsinformation

För dig som är...

E-tjänster

Servicetjänster

Blanketter

Broschyrer

Kontakta oss

Om Skatteverket

International



Vår vision är ett samhälle
där alla vill göra rätt för sig

Det första preliminära taxeringsutfallet för 2007

Det första resultatet från 2007 års taxering är nu klart.

Foto: Ewa Ahlin

Skattereduktion för hushållsarbete

Information till dig som köper hushållstjänster.

Trängselskatt i Stockholm

Trängselskatten, de så kallade biltullarna, tillbaka i Stockholm från 1 augusti.

Web/novel genres

| Genre | Finland | Sweden |
|-----------------|---------|--------|
| Link list | Yes | Yes |
| Metatext | Yes | Yes |
| Description | No | Yes |
| Network service | Yes | Yes |
| FAQs | Yes | Yes |



Link list



The screenshot shows the top navigation bar of the Skatteverket website. It features the Skatteverket logo on the left and navigation links for 'Startsida', 'Sökord A-Ö', and 'Skriv ut' on the right. Below the navigation bar is a vertical menu with various service categories, each preceded by a right-pointing arrow icon. The 'Rättsinformation' category is highlighted with a yellow checkmark and a yellow underline. To the right of the menu, the 'Rättsinformation' section is expanded, listing several sub-links underlined in blue.

Skatteverket

Startsida | Sökord A-Ö | Skriv ut

- Nyheter/Pressrum
- Blanketter
- Broschyrer
- E-tjänster
- Fastighetstaxering
- Folkbokföring
- För dig som är...
- Infoträffar
- Kronofogden
- ▣ **Rättsinformation**
 - Huvudmeny**
 - Lagrummet
- Självbetjäning
- Skatter
- Svar på frågor
- Övrigt/Om oss
- Kontakta oss
- International

Rättsinformation

- [Skatteverkets ställningstaganden](#)
- [Skrivelser m.m.](#)
- [Rättsfall](#)
- [Föreskrifter](#)
- [Allmänna råd](#)
- [Meddelanden](#)
- [Handledningar](#)
- [Remissvar](#)
- [Redovisningsfrågor, samlingsmeny](#)
- [Skattenyheter](#)
- [Skatteupplägg](#)
- [Länkar till lagar, propositioner m.m.](#)
- [Rättsinformation för tidigare år](#)



Description



Startsida | Sökord A-Ö | Skriv ut

- ☒ Nyheter/Pressrum
- ☒ Blanketter
- ☒ Broschyrer
- ☒ E-tjänster
- ☒ Fastighetstaxering
- ☒ Folkbokföring
- ☒ För dig som är...
- ☒ Infoträffar
- ☒ Kronofogden
- ☒ Rättsinformation
- ☒ Självbetjäning
- ☒ Skatter
- ☒ Svar på frågor
- ☒ Övrigt/Om oss
- ☒ Kontakta oss
- ☒ International

Anmälan Avregistrering - Elektroniska tjänster SKV 4804



Ladda ner

Utgåva 1, utgiven oktober 2004, 1 sidor

 [Ladda ner utgåva](#) (64 kB)

Information

Med blanketten anmäler du att en person

- inte längre ska vara behörig att lämna skattedeklaration via Skatteverkets webbplats
- inte längre ska vara deklarationsombud via Skatteverkets webbplats

Network services

[suomeksi](#) [på svenska](#)

[Cancel](#)

Secure Sign In - Kela, Ministry of Labour, Finnish Tax Administration

Terms and conditions

Use of this site indicates acceptance of [Terms and conditions](#).

Choose Sign In preference

1. Chip card of the Population Register Centre: (insert card)



[Chip card of the Population Register Centre](#)

2. Network banking IDs:

(If you share a bank account with your spouse, contact your bank to obtain a personal User ID and Password.)



[Nordea](#)



[Osuuspankki](#)



[Sampo](#)



[Sp/Pop-tunniste](#)



[Tapiola](#)



[Ålandsbanken](#)

Handelsbanken

[Handelsbanken](#)

Attention! Make sure to click "Sign Out" when you are done or when you leave your computer. This will ensure that we ask for your User ID and Password the next time.

Frequently asked questions (FAQs)

Etusivu » Kysytyimmät kysymykset » Kysymyksiä verokortista

Kysymyksiä verokortista

640

- ♦ [Minulla on kaksi verokorttia, kumpaa käytän?](#)
- ♦ [Verokortissani on väärä kotikunta. Onko kortti väärä?](#)
- ♦ [Voinko hakea muutosta verokorttiini mistä toimistosta tahansa?](#)
- ♦ [Voiko verokortin muuttaa Internetissä?](#)
- ♦ [Voiko verokortin muuttaa puhelimitse?](#)
- ♦ [Mitä tietoja tarvitaan, kun verokortti muutetaan?](#)
- ♦ [Täytyykö alkuvuoden tulot selvittää?](#)
- ♦ [Mistä tiedot tulevat verokortteihin?](#)
- ♦ [Palkkani vaihtelee kovasti, mitä verokorttini ei ota huomioon. Mitä voin tehdä?](#)

Sain kotiin verokortin, joka tulisi voimaan 1.2. mutta olen jo hakenut verotoimistosta verokortin alkuvuonna. Kumpaa minun pitää käyttää?

Jos alkuvuonna on haettu verotoimistosta verokortti, se korvaa nyt lähetettävän verokortin. Alkuvuonna haetussa muutosverokortissa on teksti: Tämä verokortti korvaa 1.2. voimaan tulevan verokortin tai aikaisemmin päivätyn verokortin.

Olen muuttanut toiselle paikkakunnalle vuoden lopussa. Verokortissa on väärä kotikunta. Eikö verotoimisto saa tietoa muutosta toiselle paikkakunnalle?

Verotoimisto saa osoitteet suoraan väestörekisteristä, joten osoite ja kotikunta ovat yleensä verotoimiston tiedossa. Verokorttien henkilötiedot on kuitenkin poimittu laskentaan

Conclusions

- A stable system
- Interaction between extant and novel genres
- Different roles:
 - Extant genres convey main contents
 - Novel genres help navigation
 - Novel genres mediate between experts and non-experts



Conclusions

- Changes are inevitable and unpredictable
 - E.g. network services
- New developments require a more dynamic procedural research approach
- Intertextual chains combined with genre-system view one possible answer

