



Nærings- og handelsdepartementet
Postboks 8014, Dep

0030 Oslo

Administrerende direktør/
Director General

Kongens gt 6
P.b. 8131 Dep.
N-0033 Oslo
Tel.: +47-21 09 49 90
Fax. +47-21 09 49 98

Internet. www.ssb.no
E-post/E-mail ssb@ssb.no

Kongsvinger, 17.09.2003
Deres ref.: 200304575-2/KBJ, Vår ref.: 03/1559-
Saksbehandler: Sindre Børke
Seksjon for datafangsmetoder

Elektronisk innrapportering: Høringsuttalelse og statusrapportering

Effektivisering av datafangsten, sett først og fremst fra oppgavegivers side, er et satsingsområde i SSB. I gjeldende strategiplan er dette uttrykt slik:

IDUN-prosjektet (Informasjons- og datautveksling med næringslivet) har som mål at alle bedrifter og foretak skal få et enkelt og funksjonelt tilbud om elektronisk oppgaveinnhenting, helst direkte fra egne fagsystemer. Et viktig ledd i dette arbeidet er samarbeidet med Skattedirektoratet og Brønnøysundregistrene. Etatene utvikler en felles teknisk løsning med felles web-portal for rapportering. Bedriftene som ønsker det, skal fortsatt ha mulighet for å sende data på andre måter.

Vi har nylig etablert en avdeling for IT og datafangst, noe som gjør at vi har et enda sterkere fokus på dette området enn vi har hatt tidligere.

Etter vår mening gir rapporten "IT mot skjemabelastning" en god beskrivelse av området. Flere viktige innfallsvinkler er belyst, og det gis interessante vurderinger. Vi kan nevne spesielt forskjellen på avgiver og utfyller, og kjøp av skjematjenester som en av forklaringene på at SSB stadig er den mest utskjelte av datainnsamlerne.

Kommentarer til beskrivelsene

Rapporten omtaler ELMER-prosjektet og dets rapport omkring utforming av elektroniske skjema, og påpeker ellers at det også i samarbeidet mellom Skatteetaten, Brønnøysundregistrene og Statistisk sentralbyrå har foregått utredninger om dette. Rapporten fra e-skjemagrupper i de tre etatene foreligger, men er ikke publisert ennå. Vi finner det riktig å påpeke at det finnes enkelte relativt grunnleggende forskjeller i anbefalingene. Hovedtrekkene i dette gjelder spørsmålene om hvem (skjemaeier eller utfyller) som skal styre utfyllingen av skjemaene og graden av dialog under utfyllingen (feilmeldings-tidspunktene). Spørsmålene diskuteres innenfor samarbeidet mellom de tre etatene.

Samtidig vil vi ut fra erfaringer i brukervennlighetstester og ekspertvurderinger i Altinn-prosjektet gripe fatt i formuleringen "Det viser også at de tankene ELMER kom fram til har fått en grunnleggende aksept, i hvert fall i "usability"-kretser hos leverandører av IT-systemer." Det er riktig at Altinn-utviklerne har tatt utgangspunkt i ELMER-prinsippene. Det er også klart at tilbakemeldingene omkring Altinns brukergrensesnitt viser at noe kan være "fundamentalt feil". Det er ikke riktig å legge ansvaret for de negative tilbakemeldingene på ELMER-prinsippene, men vi ber om stor forsiktighet med å bruke konsensus mellom ELMER og IT-utviklerne til konklusjoner om hvordan brukergrensesnitt bør konstrueres.

I stikkordform er de problemene som er konstatert knyttet til påloggings- og innsendingsdelen, samt generelle navigasjonsproblemer. Det vil bli foretatt en del endringer før Altinn settes på lufta, og samtidig viser dette at det er behov for å følge opp brukervennligheten gjennom systematiske teser og analyser når løsningen er i bruk.

Som nevnt er det klare signaler om at brukergrensesnittet i Altinn ikke er bra nok. Vi arbeider med dette sammen med de andre involverte. En løsning som skal dekke både kompliserte og enkle innrapporteringer for både vante og uvante brukere står overfor store utfordringer. Slik vi ser det i øyeblikket vil brukernes "investering" for å lære seg å bruke Altinn være så stor at gjennomslaget er helt avhengig av at de kan bruke løsningen til mange innsendinger. Og spesielt den/de første må kanskje være av et visst omfang. Realistisk sett kan dette bety at utbredelsen av Altinn til rapportering til oss er helt avhengig av at SKD lykkes med å få den i bruk.

Under omtalen av Altinn (5.3.1.) sies det at "med unntak av de to statistikkene....finnes det allerede elektroniske løsninger..". Som det framgår under 5.3.2. har vi en slik løsning i bruk på lønnsstatistikkene.

Beskrivelsen av SSBs andre løsninger (5.3.2.) inneholder en del unøyaktigheter og feil. De viktigste korrigeringene er at

- overføring av data fra kjeder finnes til flere av våre undersøkelser
- vår web-løsning tilbyr innsending til 14 forskjellige undersøkelser (rett nok færre da rapporten ble laget)
- bedriftene får brukerident og passord tilsendt sammen med papirskjema når vi ber dem rapportere, og vi bruker e-post til å minne om fristen
- vår egen løsning vil inntil videre leve parallelt med Altinn, men vi tar i utgangspunktet ikke sikte på å tilby samme undersøkelse i begge løsningene.

Vurderinger og prioriteringer av anbefalingene

De foreslåtte etatsinterne prioriteringene utgjør et balansert sett av anbefalinger, og gode utgangspunkt for diskusjoner. Fra SSBs side mener vi at det skal være en del å hente i samordningen mellom etatene omkring definisjoner, tidspunkter for innkreving og på flere dataområder. Vi er enige i rapportens påpeking av at dette er arbeid som må gjøres, selv om det ikke direkte dreier seg om elektronisk datafangst.

I prioritering mellom anbefalingene vil SSB anta at lav terskel og brukeropplevelsen er de mest avgjørende, og derfor bør prioriteres. Gjennom dette vil en kunne skape fortrolighet til løsningene raskest, og kunne øke gjennomslagskraften etter hvert også på mer kompliserte skjema.

Når det gjelder felles og sentralt initierte tiltak, kan vi opplyse at alle næringslivsundersøkelsene våre er basert på utvalg, noe som gjør at vi hele tida må varsle hver enkelt oppgavegiver om deres plikt til å levere. Da vil vi samtidig vise til skjemaet og mulighetene for å levere elektronisk. Behovet for en skjemasløsning kan nok være til stede, men vi viser til de problemene Altinn har støtt på i forsøket på å legge til rette oversikt over oppgaveplikter. Vi regner med at Brønnøysundregistrene vil kunne beskrive disse nærmere, og regner for så vidt med at det arbeidet som gjøres der vil dekke det området som i denne rapporten har navnet skjemasløsning.

Ut fra det som er gjengitt foran, vil vi være meget interessert i at Altinn blir et knutepunkt i rapporteringen. SSB kan være helt avhengige av at det blir det for at vi skal få full uttelling for våre investeringer i løsningen. Samtidig holder vi åpent for at vår egen løsning fortsetter på varig basis, og vurderer for tida hvordan denne i tilfelle skal tilpasses Altinn og bruke Altinn-portalen, som beskrevet i rapporten. Felles tiltak gjennom påvirkning av etater som vil lage løsninger, vil være bra.

Bevisstgjøring av personalet i etatene omkring utforming og bruk av elektroniske løsninger må selvsagt fortsette. Vi vil imidlertid gjenta at det finnes forskjellige meninger blant fagfolk i dette området, og forutsette at de som driver opplæring forholder seg til dette på en balansert måte. I denne forbindelsen vil SSB anbefale at det iverksettes et fellestiltak som ikke er nevnt her. Når det etter hvert er en del løsninger som er i bruk, bør det settes opp et større prosjekt som studerer brukernes opplevelser, og gjennom dette analyserer og fremmer nye råd om grensesnittenes og skjemaenes utforming.

Måling av utviklingen

Vi er enige i rapportens påpeking av at måleinstrumentet for belastningen er svakt. Vi regner med at Oppgaveregistret fortsetter sitt arbeid for å utbedre dette. En bør nok forsøke å holde litt fra hverandre målingen av oppgavegivers følte og målte byrde, og løsningenes "modenhet", selv om begge deler må kunne måles. I begge områdene vil en møte problemer med klassifiseringer/grupperinger, noe som fort kan gjøre analysene intetsigende. Vi mener at en grov klassifisering av løsningene bør kunne være et første trekk, men at en deretter bør gå mer inn på oppgavebyrden. Også SSB er interessert i å forsøke en ny tilnærming til begrepet oppgavebyrde, og deltar i et internasjonalt prosjekt omkring dette. Et samarbeid med OR om et slikt prosjekt kunne tenkes brakt inn som et felles initiativ (en norsk gren) rundt temaet.

Statusrapport

Vi har tilbud om elektronisk rapportering gjennom web-løsning (IDUN) på 14 rutiner. Bruken varierer fra 4 til 64 prosent. For de rutinene der tilbudet har blitt gjentatt over noen måneder eller kvartaler ser det ut til å stabilisere seg med ca. 25 prosent.

Planene går ut på å legge inn ytterligere ca. 10 rutiner dette året, og omtrent det samme i løpet av første halvår 2004.

To av våre undersøkelser er med som piloter i Altinn. Disse vil bli tilbudt oppgavegiverne ved innhenting av data for 4. kvartal i år, dvs. i januar 2004. Vi tar sikte på at ytterligere ca. 20 undersøkelser legges til rette i Altinn i første halvår 2004.

Med dette skulle SSB, med unntak av noen mindre undersøkelser der spesielle tiltak vil bli gjort, ha oppfylt kravet om tilbud om elektronisk levering.

Vi fortsetter arbeidet med å legge til rette for direkte overføring av data fra oppgavegiverens data-systemer, og er allerede i kontakt med programvareleverandører omkring slike spørsmål. Det er først og fremst dette arbeidet som forventes å gi reduksjoner i oppgavebyrden.

Som nevnt er SSB deltaker i et internasjonalt prosjekt om måten å måle oppgavebyrden på. Ellers vil vi følge opp målinger etter samme mønster som vi har brukt, med periodiske tillegsspørsmål til oppgavegiverne om hvor mye tid de har brukt ved skjemautfyllingen. Vi har dessuten ønsker/planer om å gjøre målinger direkte i web-løsningen på hvor lang tid det tar å fylle ut et skjema, og hvordan oppgavegiver beveger seg gjennom skjemaet. Det siste er et tiltak for å bedre kunnskap og forståelse omkring skjema-utforming.

Med hilsen


Svein Longva