

E L M E R

ENKLERE OG MER EFFEKTIV RAPPORTERING

Middelthuns gate 27, Postboks 5250 Majorstua, N-0303 Oslo

Skjemaet som lærte å lytte

Eksempel på elektronisk dialog

Rapport fra ELMER-prosjektet 20. juli 2001

Et prosjekt i regi av:

Nærings- og handelsdepartementet, Handels- og serviceernæringens Hovedorganisasjon, Næringslivets Hovedorganisasjon

Skjemaet som lærte å lytte

Eksempel på elektronisk dialog

Rapport fra ELMER-prosjektet 20. juli 2001

Nærings- og handelsdepartementet har etablert Referansegruppen for elektronisk offentlig innrapportering med medlemmer fra blant annet alle de store etatene med hyppig skjema-basert næringslivskontakt. Referansegruppen skal være en pådriver for elektronisk innrapportering fra næringslivet til det offentlige.

Gruppen initierte prosjektet ELMER til å kartlegge rapporteringsrutiner og relevante data-systemer i noen bedrifter fra sommeren 2000 til sommeren 2001. Det var også et mål at ELMER i kartleggingsperioden skulle prøve ut enkle løsninger for elektronisk innrapportering fra de samme bedriftene.

ELMER-prosjektet er et samarbeid mellom Nærings- og handelsdepartementet, Næringslivets Hovedorganisasjon og Handels- og servicenæringens Hovedorganisasjon.

Rapporter fra ELMER-prosjektet:

Behandling av offentlige skjemaer i utvalgte bedrifter	juli 2000
Automatisk datafangst	juni 2001
Bedriftene og skjemaveldet — Observasjoner etter ett års kartlegging	juni 2001
Forslag til løsningsarkitektur for offentlig elektronisk innrapportering	juli 2001
Anbefalinger om videreutvikling av oppgaveregisteret	juli 2001
Skjemaet som lærte å lytte – Eksempel på elektronisk dialog	juli 2001

1	BAKGRUNN	4
2	DEMOPROSJEKTET	4
2.1	Mandat og løsning	4
2.2	Krav til en elektronisk dialog	5
2.3	Valg av eksempelskjema	6
2.4	Skjemabegrepet	6
2.5	Kimen til en mal?	6
3	PRESENTASJON AV DEMO	7
3.1	Introduksjonssiden	7
3.2	Hovedstruktur og design	7
	3.2.1 Spalter og topplinje.....	8
	3.2.2 Veiledning og kontaktinformasjon.....	8
3.3	Etablering av ulike «spor»	9
3.4	Sporet «Registrere ny enhet»	11
	3.4.1 Førstevalget; Organisasjonsform	11
	3.4.2 Sider under «Registrere enkeltmannsforetak»	12
	3.4.3 Svaravhengige funksjoner	15
3.5	Sporet «Melde endringer eller nye opplysninger»	16
	3.5.1 Førstevalget: Datakategorier som skal endres.....	16
	3.5.2 Sider under «Endring/nye opplysninger».....	17
3.6	Validering og oppretting	19
3.7	Signatur og vedlegg	21
4	OPPSUMMERING AV BEGREPER	22

1 Bakgrunn

Våren 2000 etablerte Handels- og servicenæringens Hovedorganisasjon (HSH) og Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO) kontakt med til sammen syv medlemsbedrifter som sa seg villige til å bidra til kartleggingsdelen av ELMER-prosjektet. Det ble gjennomført oppstart-sintervjuer i bedriftene og skrevet en statusrapport basert på de innledende samtale. («Behandling av offentlige skjemaer i utvalgte bedrifter»).

Dette er et par av hovedkonklusjonene i statusrapporten:

- « ○ Årsakene til bedriftenes misnøye med offentlig innrapportering er svært sammensatt. Det vil være mulig å begrense ankepunktene ved å gå over til elektronisk innrapportering, men da må man legge en god del arbeid i nye brukergrensesnitt.
- Det er grunn til å advare om at de rimeligste elektroniske løsningene for myndighetene kan øke belastningen hos bedriften. »

Dette er utdypet nærmere slik i samme rapport:

«På kort sikt vil nok suksessen til elektroniske rapporteringsteknikker være ganske avhengig av at de nye metodene tilfører bedriften noe mer enn at man kan skrolle et skjema nedover en PC-skjerm, isteden for å bla i A4-ark.

Elektroniske kopier av skjema med samme utforming som i papirversjonen, altså med et brukergrensesnitt for en helt annen teknologi, er bare styggere og betydelig mindre oversiktlig. For mange kan det selvsagt være lettere å skrive på et tastatur, men det er ikke skriveingen som er problemet.

Det er viktig å være oppmerksom på dette. Ikke minst fordi mange av forvaltningens mål er nådd bare de sparer trykking og får dataene servert i maskinlesbar form. Resten er kostnader de fleste vil prøve å slippe unna.»

For svært mange, både personer og bedrifter, er skjemaene det vanligste kontaktpunktet med offentlig forvaltning. Hvis forvaltningen vil ha folk frivillig til å velge elektronisk kommunikasjon, må elektronikken generelt by på muligheter som kan utkonkurrere papirskjemaene sett fra brukerens side.

2 Demoprojektet

2.1 Mandat og løsning

Som vist foran, har startintervjuene med de bedriftene som inngår i samarbeidet med ELMER, tydeliggjort nytten av å tilrettelegge elektroniske skjemaer annerledes enn i de nåværende papirversjonene. Stikkordet for dette er *elektroniske dialoger*, hvor spørsmål og forklaringer kan tilpasses den enkelte virksomhetens situasjon og informasjonsbehov.

På dette grunnlaget har Forvaltningsinfo AS ved Tor Nygaard fått i oppdrag fra NHO, under ELMER-prosjektet, å utvikle et eksempel på brukergrensesnitt som demonstrerer ideene bak begrepet elektronisk dialog. Demoen er utviklet i samarbeid med designer Peter Knudsen, Graf AS, og under ledelse av ELMERs prosjektleder Lars Uppheim.

Hovedhensikten er å påvirke forvaltningsorganer til å tenke i retning av dialogbaserte elektroniske skjemaer heller enn å kopiere papirskjemaene direkte til nettbruk.

Arbeidet er ført fram til en løsning basert på relativ enkel webteknologi, med moderate krav til utfyllerens maskin- og programvare. Deler av registrerings- og valideringsforslagene er implementert i den tekniske løsningen. Electric Farm har vært med i implementeringsdelen av arbeidet. Innenfor ressursrammen har prosjektet prioritert å utvikle de elementene av eksempel-skjemaet som best illustrerer tenkningen bak elektronisk dialog.

Når vi har valgt å presentere skjermbilder i en skriftlig rapport istedenfor å legge ut demoen til allmenn utprøving på nettet, skyldes det nettopp at løsningen er ufullstendig og vil virke forvirrende for brukeren. Prosjektets deltakere står imidlertid til disposisjon for å demonstrere nettutgaven «live» i rimelig omfang.

En tidlig versjon av demoen er presentert og drøftet grundig med representanter fra ELMER-prosjektets kontaktbedrifter, vanligvis to fra hver bedrift. (En av de opprinnelige bedriftene falt fra underveis av organisatoriske årsaker. Demoen er dermed vurdert av seks bedrifter med forskjellig bransje og størrelse.) Sluttversjonen er etterpå gjennomgått med de samme bedriftene. Denne prosessen har gitt mange viktige innspill til den løsningen som presenteres her. Underveis har arbeidet blitt presentert for og drøftet med flere skjemaproduserende statsetater og Statens informasjonstjeneste.

Rapporten er ført i pennen av Tor Nygaard med innspill fra Knudsen og Upheim.

2.2 Krav til en elektronisk dialog

Et *elektronisk skjema* har vi når spørsmål og design er representert i maskinlesbar form og kan gjengis på en skjerm og /eller skrives ut på en printer. Mange elektroniske skjemaer kan hentes til utfyllerens PC over Internett. En del kan også fylles ut på skjermen, og for stadig flere skjemaer kan svarene sendes elektronisk til mottakeren.

Vi legger til grunn at følgende krav må være oppfylt, så langt det har relevans for den enkelte skjemarutinen, for å kunne si at skjemaet er utformet som en *elektronisk dialog*:

- **Elektronisk tilgjengelighet til selve skjemaet**
Hent og fyll ut på nettet.
- **Adgang til skreddersøm av skjemavarianter**
Innledende spørsmål avklarer hvilke sekvenser som er relevant for den enkelte.
- **Adgang til selvvalgt forklaringsnivå**
Den som vil, kan klikke seg til veiledning eller begrunnelse for spørsmålet, resten får være i fred.
- **Tilbakemelding ved feil og mangler under utfyllingen**
- **Mulighet for forslag til utfylling basert på allerede registrerte data**
(I bedriften og hos etaten via web)
- **Elektronisk videresending til relevante parter for digital underskrift**
(styremedlemmer, advokat, revisor osv.)
- **Enkel, elektronisk innsending.**

Forbeholdet om at kravet skal ha relevans, henger sammen med at ikke alle skjemaer og spørsmål trenger *alle* disse egenskapene for best mulig dialog med utfylleren. For eksempel finnes det en god del skjemaer der samtlige spørsmål er aktuelle for alle brukere, slik at det ikke er nødvendig å opprette flere varianter.

Heller ikke kan alle skjemaer bygge på data som allerede er registrert, og det er slett ikke alltid aktuelt å sende skjemaet til flere for underskrift. Merk at forbeholdet også kan bety at et skjema framstår som en elektronisk dialog for *utfylleren*, selv når det må skrives ut og sendes inn til *mottakeren* på papir.

2.3 Valg av eksempelskjema

I forståelse med Brønnøysundregistrene har vi valgt å bruke *Samordnet registermelding* som eksempelskjema. Dette skjemaet, som ble opprettet ved etablering av Enhetsregisteret i 1995, er så komplekst i innhold og bruksområder at det egner seg godt til å illustrere fordelene med alle aspekter ved elektronisk dialog: Det leverer grunndata til seks sentrale registre med hver sine spesifikke behov etter lov- og forskrift, i fire forskjellige etater: Brønnøysundregistrene, Skattedirektoratet, Rikstrygdeverket og Statistisk sentralbyrå. (I tillegg kommer stiftelsesregistrene hos fylkesmennene for en mindre del av enhetsmassen.)

Framfor alt skal skjemaet håndtere en mengde ulike registrerings situasjoner for enheter (juridiske personer mm.) av svært varierende størrelse og bransje. Alt fra endring av en eneste opplysning i Foretaksregisteret for en enmannsbedrift til full registrering av et nytt konsern i samtlige tilknyttede registre.

Dessuten er det et viktig poeng at dette skjemaet, med de begrensningene som ligger i statistisk, papirbasert utforming, er godt gjennomarbeidet og følges av gode forklaringer i eget veiledningshefte. I den grad dynamiske, elektroniske løsninger gir et enklere inntrykk, viser det dermed ganske isolert fordelene ved elektronisk dialog, ikke at de nye konstruktørene har funnet en «dyktigere løsning» som også kunne bedret det statiske skjemaet.

2.4 Skjemabegrepet

Vi har valgt å bruke begrepet *skjema* om den samlingen av spørsmål og forklaringer som legges til rette for at en utfyller kan avgi en avgrenset sett med definerte data i én leveranse eller sending. Mange vil mene begrepet er uløselig knyttet til papirformen, og vi har vurdert å snakke om en «spørring», en «spørsmålssamling» og flere andre mer eller mindre heldige erstatningsuttrykk.

Når vi likevel holder fast på skjemabegrepet, skyldes det først og fremst at den elektroniske dialogen, i vår form og i overskuelig framtid, tar utgangspunkt i en samling spørsmål som også forekommer i papirform. Vi kaller det et *korresponderende* papirskjema. Utfylleren skal stilles alle relevante spørsmål fra papirskjemaet og svarene skal være knyttet til nøyaktig de samme definisjonene som om de var avgitt på papir. Vi har altså ikke vurdert vårt eksempel i forhold til webbaserede spørringer som *utelukkende* integreres i et nettstedets kommunikasjon med brukeren (for eksempel evalueringsskjemaer, bestilling av materiell).

I de tilfellene hvor feltbasert, elektronisk kommunikasjon i form av spørsmål og svar ikke har noe korresponderende papirskjema utformet for et definert (men variert) sett brukere, kan det være nyttig å innføre andre begreper. Men det kan være like interessant å kvitte seg med en del inngrodde oppfatninger av skjemaets statiske tilstand og utforming for øvrig.

Den stadige diskusjonen om forskjellen mellom skjema og *blankett*, lar vi ligge i denne omgangen.

2.5 Kimen til en mal?

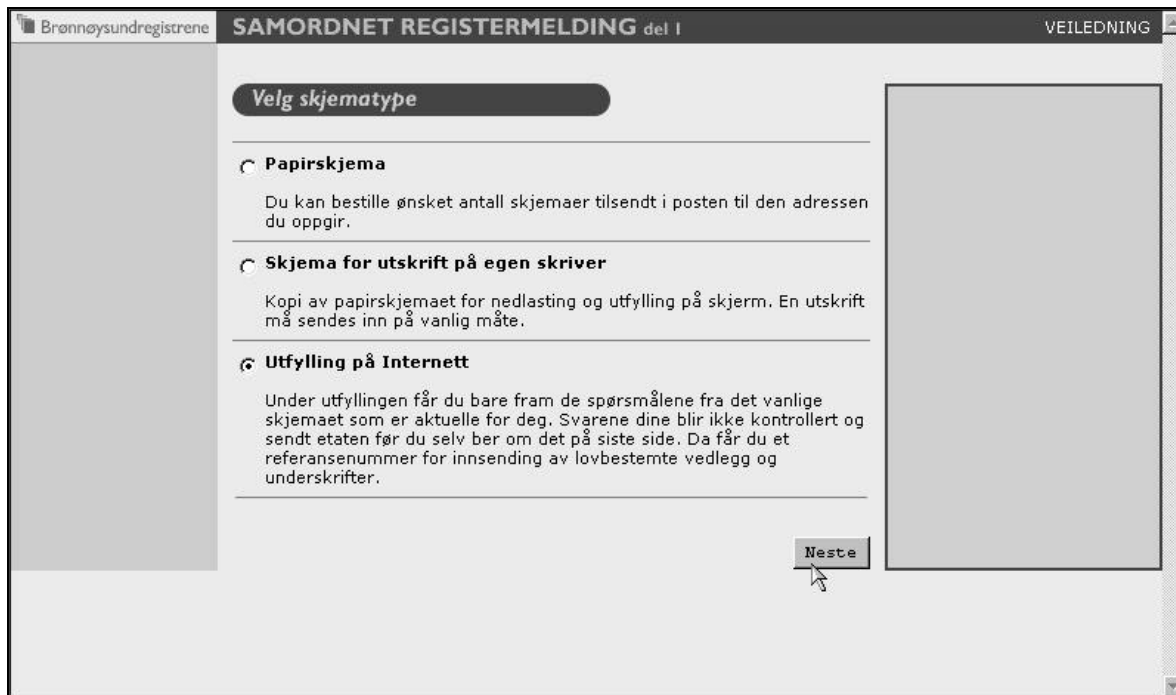
Etter Forvaltningsinfos kontrakt skal det lages et « ... forslag til struktur og organisering av skjermbilder (brukergrensesnitt) for innsamling av data» for en skjemarutine som håndteres i papirform i dag. Eksemplet skal utvikles « ... fortrinnsvis som kimen til en felles mal for dialogbaserte elektroniske skjemaer/spørringer for offentlig forvaltning».

Hvis det senere blir satt i gang et arbeid for å utvikle en mal for offentlige internettskjemaer, mener vi å ha formgitt og kommentert tankene våre såpass grundig at andre kan vurdere hvor langt eksemplet skal videreutvikles til en mal eller et sett retningslinjer.

3 Presentasjon av demo

3.1 Introduksjonssiden

Dette er en introduksjon som kommer foran den første skjemasiden i vårt eksempel. Det neste valget leder til elektronisk dialog:



Figur 1: Introduksjon; Valg av skjematype

Vår anbefaling: Internettlenker til et offentlig skjema bør lede til en side som gir valget mellom å bestille papirversjonen av skjemaet, å laste ned nettkopi av papirversjonen eller å gå videre i en utfylling basert på prinsippene for elektronisk dialog.

3.2 Hovedstruktur og design

Det som presenteres her er prosjektets tanker og forslag, basert på de kontaktene vi har hatt underveis. Det er *ikke* et utkast til mal for dialogbaserte spørringer, men vi har hele tiden hatt generaliserings- og gjenbruksmuligheter i tankene ved valg av løsninger for eksemplet.

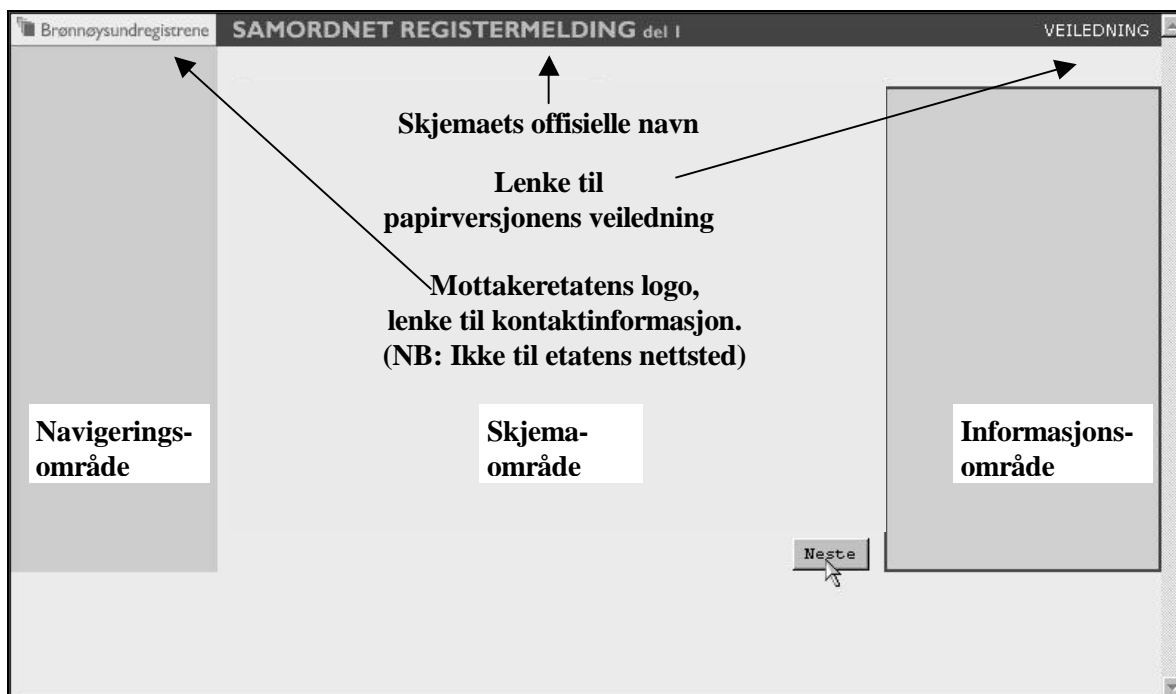
Etter vår mening er løsningene fullt ut forsvarlige som et grunnlag for videre arbeid med en mal. Og våre kontaktbedrifter slutter seg ubetinget til at et dialogbasert, *likeartet* brukergrensesnitt vil lette utfyllingen av komplekse skjemaer og øke bedriftenes vilje til å velge elektroniske skjemaer framfor papirversjonen.

Det er viktig at skjemautfyllere, både i næringslivet og privat, slipper å sette seg inn i stadig nye, fantasifulle løsninger i et medium som kjennetegnes ved å være sørgelig fritt for konvensjoner. Vårt eksempel tar i bruk de få standard internett-konvensjonene folk kjenner fra før (radioknapper, avkryssingsbokser, rullegardinmenyer) og introduserer minst mulig nytt.

Vår anbefaling: Elektroniske dialoger som skal korrespondere med et offentlig papirskjema, bør ta utgangspunkt i ELMER-eksemplets struktur og utforming for å gi et mest mulig gjenkjennelig og forutsigbart brukergrensesnitt på tvers av etater og skjematyper.

3.2.1 Spalter og topplinje

Hovedstrukturen i den elektroniske dialogen framkommer likeartet på alle sidene (figur 2). Det elektronisk skjemaet framstår utad som et selvstendig nettsted, fullstendig atskilt fra andre sider og designelementer på etatens eller «vertens» nettsted.



Figur 2: Hovedstruktur

Alle skjermbilder (enkelstående websider) har den samme spalteinndelingen. Dessuten har de den samme linjen øverst, slik at skjemaets offisielle navn alltid kommer med. Det samme gjelder lenkene til kontaktinformasjon og til nettversjon av papirskjemaets faste veiledningsdokument, der det finnes et slikt.

Nederst finner vi alltid de som er relevante av et fast sett navigasjonsknapper; «Forrige», «Lagre» og «Neste» (i denne rekkefølgen) og noen andre som vi skal se at er aktuelle bare på visse trinn i utfyllingen.

3.2.2 Veiledning og kontaktinformasjon

Som vi også skal se senere, er det laget skreddersydd hjelpetekst for de fleste enkeltspørsmål i skjemaet. Derfor må man vurdere fra skjema til skjema om det virker forvirrende eller informativt å vise til en generell veiledning *i tillegg*. Det vil også komme an på hvor bundet den generelle veiledningen er til papirskjemaets rekkefølge og utforming for øvrig.

Kontaktinformasjon, tilgjengelig fra etatslogoen i alle skjermbilder, er derimot alltid viktig. Mange skjemaer må bruke verdifull plass (og irritere atskillige utfyllere) med lovpålagt informasjon om hjemmel for innkreving og konsekvenser av manglende skjema. Samtidig skal det informeres om hvem som kan gi hjelp og hvordan opplysningene skal brukes.

Vår løsning henter informasjon om den enkelte skjemarutinen fra Oppgaveregisteret i Brønnøysund (OR). Nesten alle data i figur 3 kan hentes direkte fra OR. Merk særlig at vi identifiserer *vår* dialogbaserte versjon med dato, i tillegg til å angi hvilken utgave av papirskjemaet den skal korrespondere med. Med «Tilbake»-knappen kommer du til den sida du var på da kontaktinformasjonen ble hentet opp.

Brønnøysundregistrene SAMORDNET REGISTERMELDING del I VEILEDNING

Kontaktinformasjon om Samordnet registermelding del 1:

Skjemaer/Innkrever:
Brønnøysundregistrene,
Enhetsregisteret,
8910 Brønnøysund

Kontaktperson/-telefon:
Opplysningstelefonen 75 00 75 00

Innsendingsfrekvens:
Hendelsesstyrt rapportering

Rapporteringspliktige hendelser:
Etablering av virksomhet/foretak, endring i registrerte opplysninger, opphør og sletting.

Krav til vedlegg:
Stiftelsesdokument, nødvendige protokoller, erklæringer, vedtekter, selskapsavtale/rederiavtale.

Hjemmel for oppgaveplikten:
Lov om Enhetsregisteret nummer 15 av 03.06.1994. Lovhenvising: §4
Forskrift om registrering i Enhetsregisteret nummer 114 av 09.02.1995.
Forskriftshenvising: §3

Skjemanummer og versjon:
BR - 1010, 2000/B

Dato for korresponderende elektronisk versjon:
29. mai 2001

Andre opplysninger:
Felles blankett for registrering i Enhetsregisteret, Foretaksregisteret, Merverdiavgiftsmanntallet, arbeidsgiverdelen av Arbeidsgiver-/arbeidstakerregisteret, SSBs bedrifts- og foretaksregister, fylkesmennenes register over stiftelser og Skattemanntallet for etterskuddspliktige.

Tilbake

Figur 3: Kontaktinformasjon kan nås fra alle sider (skjermbilder)

3.3 Etablering av ulike «spor»

I en elektronisk dialog omformes skjemasidene til en samling websider. Til hvert side hører en rekke valgbare informasjonselementer (hjelpetekst) i tillegg til spørsmål og svarfelder. Det kan finnes flere varianter av én side som tar for seg en bestemt gruppe spørsmål, hvor hjelpetekst og spørsmålsdetaljer i hver variant tar hensyn til ulike kategorier av utfyllere.

Innledende spørsmål, f.eks om hva utfylleren har tenkt å melde og hvilken kategori han tilhører, avklarer hvilke av sidene og variantene som skal settes sammen i en serie *denne* utfylleren skal presenteres for. En slik serie kaller vi «et spor». Hjelpeteksten presenteres i høyre spalte (informasjonsområdet) og sporet visualiseres (klikkbart) i venstre spalte (navigasjonsområdet) når det er gitt nok opplysninger til å velge et spor.

Alt dette kommer tydeligere fram etter hvert som vi gjennomgår eksemplet.

Vår anbefaling: I skjemaer hvor ulike kategorier utfyllere bør ha ulike spørsmålsrekker og/eller forklaringstekster, er det viktig å *starte* med spørsmål som skiller mellom dem, for å få fram kriteriene for valg av spor så fort som mulig.

Hvis papirskjemaet ikke stiller spørsmål som egner seg, bør det vurderes å legge inn ekstra avklarings spørsmål i den elektroniske dialogen.

Det tydeligste skillet mellom kategorier som skal fylle ut Samordnet registermelding, går mellom dem som skal gjennomføre en registrering av *ny* enhet og dem som skal *endre* allerede registrerte opplysninger. Et slikt skille er relevant for flere meldinger som lagres i permanente registre, men ikke for alle skjemaer.

En tredje hovedkategori for vårt eksempel, er meldinger om oppløsning eller sletting av enheter. (Ikke implementert i demoen.)



Figur 4: Velg meldingstype

I eksemplet har vi lagt ut ganske mye tekst i informasjonsområdet for denne siden. Flere av kontaktbedriftene ville ha så mye kunnskap som mulig (særlig om deres egen kontroll med når opplysningene faktisk blir sendt) før de gav seg i kast med å fylle ut skjema på nettet. Merk at denne siden ikke inneholder noen «Neste»-knapp. Det er ikke mulig å avgjøre hvilken neste side som er aktuell uten å få svar på dette grunnleggende valget.

På papirskjemaet framkommer tilsvarende spørsmål slik:

1. Navn/firma (se veiledningen)	
1.1 Enhetens fullstendige navn/firma (fylles alltid ut)	Organisasjonsnr. (fyll ut hvis det finnes)
1.2 Eventuelt nytt navn/firma. For enheter registrert i Foretaksregisteret er navne-/firmaendringen gebyrbelagt .	
1.3 Navn på <i>virksomheten</i> (oppgis bare hvis selve virksomheten drives under et annet navn enn enhetens fullstendige navn)	
2. Meldingen gjelder (se veiledningen)	
<input type="checkbox"/> 2.1 Enhet som ikke er registrert tidligere (enhet som ikke har eget organisasjonsnummer)	<input type="checkbox"/> 2.3 Beslutning om oppløsning av enhet
<input type="checkbox"/> 2.2 Endringer/nye opplysninger (fyll bare ut de felt endringen gjelder)	<input type="checkbox"/> 2.4 Sletting av enhet
➔	
Omfatter meldingen kjøp, salg eller nedleggelse av virksomhet må felt 9 og 10 fylles ut.	

Figur 5: Innledende spørsmål i papirversjonen av Samordnet registermelding.

Her er det blant annet nødvendig å spørre etter organisasjonsnummer («hvis det finnes»), siden samme skjema skal håndtere nyregistreringer og endring/opphør av nummererte enheter.

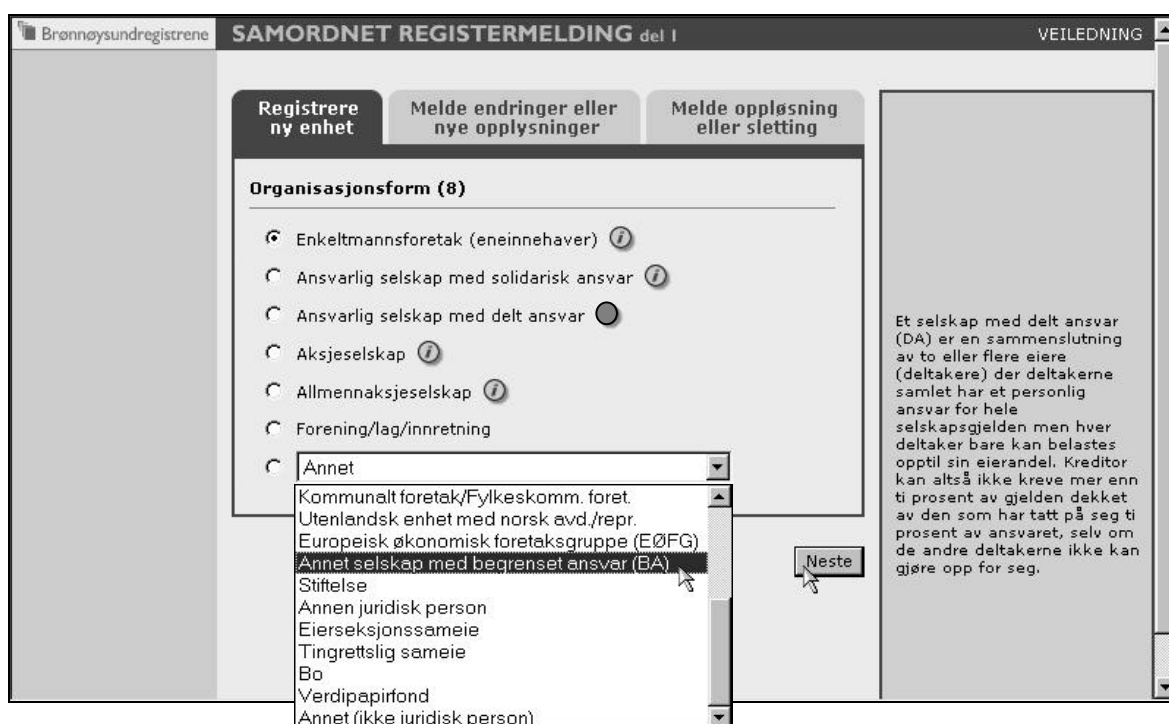
3.4 Sporet «Registrere ny enhet»

3.4.1 Førstevalget; Organisasjonsform

Det viktigste spørsmålet *innenfor* valget «Registrere ny enhet» er spørsmål om organisasjonsform. En del spørsmål er bare relevant for visse typer selskap. Dessuten kan det være nyttig å skreddersy spørsmålsrelatert hjelpetekst for en gitt organisasjonsform.

Spørsmålet kommer fram i ramma under fanene (figur 6). Til hvert mulige valg (radioknapper, siden svarene er gjensidig utelukkende) hører hjelpetekst, som er tilgjengelig ved klikk på tilhørende infosymbol. Siden bare den som selv ønsker det, blir utsatt for informasjon, kan vi tillate oss å forklare og begrunne grundigere enn i et statisk veiledningsdokument.

Teksten starter på linje med det relevante symbolet og valgt symbol endrer farge. Nytt klikk på samme knapp eller klikk på et annet infosymbol fjerner teksten igjen.



Figur 6: Viktige organisasjonsformer er grundig forklart

Vi har valgt å vise fram de vanligste organisasjonsformene i ramma, mens resten av i alt 24 muligheter er tilgjengelig i rullegardinsmeny under «annet».

Spørsmålet framstår som nummer 8 i papirversjonen. Vi har valgt å ta de opprinnelige spørsmålsnumrene med i det elektroniske skjemaet, om enn diskret. Hensikten er å synliggjøre sammenhengen for dem som har et forhold til papirversjonen og for å lette eventuell telefonisk veiledning fra en mottakeretat som må forholde seg til begge varianter. Vi er likevel litt i tvil om denne løsningen, siden det kan forvirre brukeren å få et skjema med uforståelig nummerrekkefølge.

I papirversjonen av skjemaet må nødvendigvis alle valg framstå som «like mulige». Da blir det seende slik ut:

8. Organisasjonsform (fylles bare ut ved melding om enhet som ikke er registrert tidligere)

Kryss av for enhetens organisasjonsform

<input type="checkbox"/> Enkeltmannsforetak (eieinnehaver) ①	<input type="checkbox"/> Gjensidig forsikrings-selskap ②	<input type="checkbox"/> Forening/lag/innretning ③	① Se veiledningen til felt 3.1 vedrørende registreringsplikt/rett i Foretaksregisteret ② Skal registreres i Foretaksregisteret ③ Skal registreres i Foretaksregisteret hvis enheten driver næringsvirksomhet ④ Skal ikke registreres i Foretaksregisteret
<input type="checkbox"/> Ansvarlig selskap med solidarisk ansvar (ANS) ②	<input type="checkbox"/> Sparebank ②	<input type="checkbox"/> Eierseksjonssameie ①	
<input type="checkbox"/> Ansvarlig selskap med delt ansvar (DA) ②	<input type="checkbox"/> Statsforetak (SF) ②	<input type="checkbox"/> Tingsrettslig sameie ④	
<input type="checkbox"/> Partrederi ②	<input type="checkbox"/> Interkommunalt selskap ②	<input type="checkbox"/> Bo ④	
<input type="checkbox"/> Kommandittselskap (KS) ②	<input type="checkbox"/> Kommunalt foretak/ Fylkeskommunalt foretak ②	<input type="checkbox"/> Verdipapirfond ④	
<input type="checkbox"/> Aksjeselskap (AS) ②	<input type="checkbox"/> Utenlandsk enhet med norsk avdeling/representant ①	<input type="checkbox"/> Annet, f.eks. pensjonskasser, offentlig sektor (må spesifiseres i felt 28) ④	
<input type="checkbox"/> Allmennaksjeselskap (ASA) ②	<input type="checkbox"/> Europeisk økonomisk foretaksgruppe (EØFG) ③		
<input type="checkbox"/> Boligbyggelag ②	<input type="checkbox"/> Annet selskap med begrenset ansvar (BA) ③		
<input type="checkbox"/> Borettslag ②	<input type="checkbox"/> Stiftelse ③		

Figur 7: Spørsmål om organisasjonsform i papirversjonen av Samordnet registermelding

Merk også at dette spørsmålet bare er relevant under «Registrere ny enhet». Organisasjonsform kan ikke endres. Da er det snakk om å slette én juridisk person og opprette en annen.

3.4.2 Sider under «Registrere enkeltmannsforetak»

Når det først er slått fast at målet er å registrere en *ny* enhet og at dette er et *enkeltmannsforetak*, er det mulig å sette sammen og beskrive hvilke websider skjemaet kommer til å bestå av for denne utfylleren. Beskrivelsen gis i navigasjonsområdet, med navnet på det valgte spørret øverst og en representasjon av de relevante sidene, navngitt etter hva slags spørsmål de inneholder:

Brønnøysundregistrene SAMORDNET REGISTERMELDING del I VEILEDNING

Registrere enkeltmannsforetak

Navn og adresse

Virksomhet

Ansvarsforhold

Innsendingsdata

Navnfirma (1)

Enhets fullstendige navn/firma. (1.1)

Drives virksomheten under det samme navnet? (1.3)

Ja

Nei -> Navn på virksomheten

Hovedkontorets adresse (4)

Gate, husnummer eller sted

Postnr. Poststed Kommune

Føregår virksomheten på hovedkontorets adresse? (6)

Ja

Nei -> Virksomhetens beliggenhetsadresse

Gate, husnummer eller sted

Postnr. Poststed Kommune

Forrige Lagre Neste

Skriv det fullstendige navnet som skal brukes ved inngåelse av avtaler o.l.

Navn på enkeltmannsforetak skal inneholde innehaverens slektsnavn. Eksempler: «Haldor Andersen», eller «Skomaker Andersen». Tar du med bransjebetegnelse, må virksomheten ha tilknytning til den bransjen.

Figur 8: Registrere enkeltmannsforetak — Navn og adresse

Utfylleren ledes fra side til side via «Neste»-knappen men kan også velge «Forrige» og når som helst klikke på ønsket side i navigasjonsfeltet. Representasjonen av den siden vi befinner oss på, har en annen farge enn de andre.

Kontaktbedriftene har lagt stor vekt på muligheten for å hoppe fra side til side og bli kjent med skjemaet slik man er vant til å kunne med papirskjemaer.

Vår anbefaling: Utfylleren bør så langt som mulig stå fritt i å velge rekkefølge for lesing og utfylling av webskjemaer og ikke tvinges igjennom en oppsatt serie med sider hvor hver enkelt må fylles ut fullstendig før man kommer videre.

Når en side forlates, blir eventuelle utfylte felt tatt vare på, slik at tekst og avkryssninger kommer fram når bildet hentes opp igjen.

Vi har ikke etablert noen løsning for «Lagre»-funksjonen, men det er utvilsomt et behov for å kunne legge fra seg et halvferdig elektronisk skjema, slik vi gjør med papirer. Man må altså kunne forlate skjemanettstedet uten å miste påbegynt arbeid. Av sikkerhetsgrunner kan det være nyttig med en passordbeskyttet lagring på mottakeretatens server, som for eksempel kan hentes opp igjen fra en fjerde valgmulighet på introduksjonssiden («Valg av skjematype», figur 1).

Spørsmål som er relevant innenfor sporet men likevel bare angår en brøkdel av utfyllerne, er «grået ut» på sidene og kan bare besvares hvis det framgår av forutgående svar at de er aktuelle. Hvordan dette er løst hos oss og i papirversjonen, framgår av spørsmålet 1.3 i henholdsvis figur 8 og figur 5. (Merk også at 1.2 i figur 5 ikke er relevant for nye enheter.)

En omfattende samling av sjelden relevante spørsmål kan etableres som en egen, fullstendig webside unntakstilfellene ledes innom (en *sløyfe* innefor sporet). Men vi anbefaler ikke at det legges ut egne små «sprettoppvinduer» som lett får sitt eget forvirrende liv for brukeren og ikke kan hentes fram eller legges bort gjennom vanlig bruk av nettleserens knapperad.

Det er mulig å la sjelden relevante spørsmål vokse fram i eksisterende bilde når et svar avklarer at de er aktuelle, men våre kontaktbedrifter mener den svakt synlige løsningen som antyder alternativet og ikke skaper forstyrrelser i etablert bilde, er å foretrekke.

Uansett hvor sannsynlig ett bestemt valg/svar skulle være, har vi ikke lagt inn noen forhåndsvalg på radioknapper eller avkrysningsbokser. Det bør være et prinsipp at ingen av ren vanvare kan avgi et svar de ikke aktivt har tatt stilling til.

I figur 8 ser vi eksempler på at infosymboler dels knyttes til enkeltspørsmål dels til spørsmålsgrupper. En spørsmålsgruppe er her en samling spørsmål under én hovedoverskrift eller ett hovednummer i papirskjemaet.

Den hjelpeteksten til navnefeltet som er hentet fram i figuren, viser nytten av å operere med ulike tekster til forskjellige spor. På sporet «Registrere aksjeselskap» må det gis en helt annen beskrivelse av formelle krav til navn. Alternativet er å holde seg til generelle, kontekstuaavhengige hjelpetekster.

Denne websiden inneholder for mye informasjon til å rommes samtidig i ett skjermbilde med de mest vanlige skjermstørrelser og -opløsninger. Generelt har vi valgt å legge større vekt på å holde samlet i én side alle spørsmål om samme emne enn å unngå «rulling» i et bilde. I dette tilfellet kunne det diskuteres å behandle navnespørsmål og adressespørsmål hver for seg, men det er også uheldig å få for mange sider med lite innhold på hver og mange klikk til sammen.

Den neste siden (figur 9), med alle spørsmålene som angår enhetens *virksomhet*, starter med en ganske lang forklaring på hvordan et spørsmål skal besvares. Dette er tekst vi nok kunne tenkt oss å gjemme under infosymbolet. At vi likevel tok det inn i skjemaet, lar vi illustrere et av våre grunnhensyn i forholdet til det korresponderende papirskjemaet:

Vi har sagt at svarene i en elektronisk dialog skal være knyttet til nøyaktig de samme definisjonene som om de var avgitt på papir. Den måten spørsmålet er formulert på i papirversjonen, er grunnlaget for utfyllerens tolkning. Det samme gjelder den tilleggsinformasjonen *alle* utfyllere blir utsatt for ved at den bevisst er framhevet i selve skjemaet og ikke bare er selvvalgt tilgjengelig i en separat veiledning. Vi kan kalle det *framskutt* hjelpetekst.

Følgelig legger vi vekt på at papirversjonens formuleringer og papirversjonens framskutte hjelpetekst skal gjentas så trofast som mulig i den elektroniske dialogen.

Brønnøysundregistrene SAMORDNET REGISTERMELDING del I VEILEDNING

Registrere enkeltmannsforetak

Navn og adresse

Virksomhet

Ansvarsforhold

Innsendingsdata

Virksomhet/bransje (11)

Gi en så nøyaktig beskrivelse som mulig av den næringsvirksomheten som utføres. Hvis enheten driver næringsvirksomhet i flere bransjer, må hver enkelt av dem oppgis i rekkefølge etter hvor viktige de er, f.eks. etter størrelsen på omsetning/sysselsetting. Enheter som ikke driver næringsvirksomhet, oppgir den aktivitet som skal utøves (f.eks. musikkorps, idrettslag).

Er virksomheten kjøpt/overtatt fra andre?

Nei -> Dato for start av virksomhet (9a) d d m m å å å å

Ja -> Dato for kjøp/overtakelse av virksomhet (9b) d d m m å å å å

Tidligere eier:

Navn/firma på enheten Organisasjonsnr.

Gate, husnummer eller sted

Postnr. Poststed

Registrering i andre registre (3)

Har virksomheten omsetning som kommer inn under merverdiavgiftslovens bestemmelser? (3.2)

Ja Nei

Monnspliktige må gi en del ekstra opplysninger for Fylkesskattkontoret. Det ekstra skjemaet får du fram når du er ferdig med dette.

Enheden - har eller venter å få arbeidstakere (3.3)

Ja Nei

- betaler/skal betale andre enn arbeidstakere vederlag som det skal betales arbeidsgiveravgift av etter folketrygdens §23-2? (3.3)

Ja Nei

Har eller venter enheten å få virksomhet på flere adresser? (3.4)

Ja Nei

Forrige Lagre Neste

Figur 9: Registrere Enkeltmannsforetak — Virksomhet

Virksomhetssiden gir et godt eksempel på svaravhengige spørsmål, men også på svaravhengig informasjon som kommer fram i selve skjemaet (svaravhengig *framskutt* hjelpetekst). Under spørsmålene om registrering i andre registre, vil vi gjerne informere om konsekvenser for dem som klikker på «Ja».

Det er valget «Ja» under spørsmålet om merverdiavgift (3.2) som har utløst teksten rett under radioknappene. «Nei»-erne slipper å informeres unødig. (Hva som «... kommer inn under merverdiavgiftslovens bestemmelser», redegjør vi selvsagt for i *selvvalgt* hjelpetekst under infosymbolet.)

3.4.3 Svaravhengige funksjoner

Oppsummert har vi tatt for oss fire varianter av svaravhengige funksjoner i vårt eksempel på elektronisk dialog:

- Svaravhengig sammensetning av spor
- Svaravhengig sløyfe innenfor et valgt spor
- Svaravhengig spørsmål innenfor en side
- Svaravhengig framskutt hjelpetekst.

Figur 10 og 11 viser hvordan svaravhengige spørsmål kan bedre oversikten over komplekse sammenhenger i et skjema. Til mange formål er det viktig å vite om en ny juridisk person samtidig starter en ny aktivitet, eller om foretaket for eksempel overtar en skobutikk som andre drev tidligere. I statistikken utgjør det forskjellen mellom nyskaping og eierskifte. Motsatt er det forskjell mellom nedleggelse av næringsvirksomhet og at et eierselskap slettes mens butikken fortsetter.

Registerteknisk er det særskilte data knyttet til et eget (internt) nummer for virksomheten, som tar vare på tidsserier av data om blant annet bransje, beliggenhet, omsetning og sysselsetting uavhengig av hvem som til en hver tid er eier. Derfor er det ikke nok å få vite *om* virksomheten er kjøpt/solgt, men også *hvem* som er selger/kjøper for å kunne opprettholde forbindelsen til riktig virksomhet.

I et skjema som brukes ved både nyregistrering og nedleggelse må disse sammenhengene nødvendigvis framstilles forholdsvis komplisert:

9a. Dato for stiftelse av enhet/start av virksomhet		9b. Dato for kjøp, salg eller nedleggelse av virksomhet	
Enhet som ikke er registrert tidligere			
Dato for stiftelse av enheten:	Dato År	<input type="checkbox"/> Kjøp/overtakelse av virksomhet (oppgi tidligere eier under 10a)	Dato for endringen:
Dato for start av virksomheten:	Dato År	<input type="checkbox"/> Salg/overdragelse av virksomhet (oppgi ny eier under 10b)	Dato År
		<input type="checkbox"/> Nedleggelse av virksomhet	Hvis endringen gjelder kjøp, salg eller opphør av mva-pliktig virksomhet, må del 2 også fylles ut.
10a. Kjøp/overtakelse av virksomhet		10b. Salg/overdragelse av virksomhet	
Tidligere eier:	Organisasjonsnr.	Ny eier:	Organisasjonsnr.
Navn/firma på enheten		Navn/firma på enheten	
Gate, husnummer eller sted		Gate, husnummer eller sted	
Postnummer Poststed		Postnummer Poststed	

Figur 10: Spørsmål om start/oppheør og kjøp/salg i papirversjonen av Samordnet registermelding

I vårt virksomhetsbilde løses knuten opp, siden vi kan holde opphørsproblematikken utenfor og sette opp svaravhengige alternativer for nyregistreringen. Et enkelt spørsmål for den helt nye og et litt mer omfattende for den som overtar etter andre, slik vi ser i utdraget i figur 11.



Figur 11: Utdrag fra Registrere nytt enkeltmannsforetak — Virksomhet
Eksempel på svaravhengige spørsmål

I en reelt fungerende versjon av dette elektroniske skjemaet, kan selvsagt data om tidligere eier hentes fra Enhetsregisteret under utfyllingen, bare organisasjonsnummeret oppgis. Det er en av flere muligheter for å legge inn «forslag til utfylling basert på allerede registrerte data» (jf. rapportens punkt 2.2). Vi har ikke prioritert å drøfte slike løsninger grundig siden de vil være svært spesifikke for den enkelte skjemarutinen.

I demoen har vi ikke fulgt sporet «Registrere ny enhet» lenger enn dette. Resten av løsningen skal vi kommentere under gjennomgang av en tenkt endringsmelding.

3.5 Sporet «Melde endringer eller nye opplysninger»

3.5.1 Førstevalget: Datakategorier som skal endres

Vi kan ikke registrere en ny enhet og endre en annen samtidig. Da fyller vi i realiteten ut to skjemaer. I nettløsningen betyr det at hvert fanevalg utelukker de andre.

Vi er altså tilbake i startsituasjonen og klikker fanen for endringsmeldinger. Da viser ramma valgene som må gjøres for å definere et spor (figur 12). Dette er analogt med figur 6 for nyregistreringenes vedkommende. Men merk at vi her opererer med avkrysningsbokser (og ikke radioknapper) siden det er mulig å gjøre flere, samtidige valg. Siden vi nå skal operere på en enhet som allerede er registrert, må vi innledningsvis oppgi organisasjonsnummer.

Som i figur 6 har man heller ikke her adgang til å velge noe annet enn «Neste». Hvis ingen boks er merket, eller organisasjonsnummer er ugyldig (enkel beregning av kontrollsiffer), må man få feilmelding. Men det er ikke mulig å gi feilmelding for irrelevante valg, for eksempel «Blitt arbeidsgiver» for en som allerede er registrert i Arbeidsgiverregisteret, eller undertrykte tilsvarende linjer i bildet, siden enhetens registrerte data ikke er sjekket i Brønnøysund på bakgrunn av oppgitt organisasjonsnummer.

Figur 12: Valg av datakategori(er) for endring

3.5.2 Sider under «Endring/nye opplysninger»

Organisasjonsnummeret sendes imidlertid til Brønnøysundregistrene for søk i Enhetsregisteret så snart det er klikket på «Neste»-knappen. Da tenker vi oss meldt tilbake, i den første spørsmålssiden (figur 13), allment tilgjengelige grunndata om den enheten vi har oppgitt at skal endres. Det er påpekt som viktig for utfyllere som håndterer mange svarenheter. Det er fort gjort å angi organisasjonsnummer til feil enhet. Bildet inneholder også utfylt navigasjons- spalte til venstre og eventuelle feilmeldinger pga. ulogiske valg helt til høyre.

Figur 13: Endring/nye opplysninger – Endre navn (Konstruerte data)

Vi tenker oss utviklet én webside for hver av datakategoriene som kan være registrert fra før. Det betyr at det skal legges inn én side i dette sporet for hver boks som merkes. I tillegg kommer siden med innsendingsdata, som alltid må være med uavhengig av utfyllerens valg. Vi har fylt ut felt 1.2 som i eksemplet over, og klikker oss videre til neste side:

Figur 14: Endring/nye opplysninger – Endre bransje (Konstruerte data)

Merk at spørsmålsformulering og framskutt hjelpetekst er identisk med tilsvarende for ny-registrering. Likevel kan hjelpeteksten under infosymbolet være en annen.

Slik sporet er definert, leder «Neste»-knappen i bransjebildet til innsendingsdata, men her som ellers er det altså mulig å navigere fritt mellom sidene.

Figur 15: Endring/nye opplysninger – Innsendingsdata (Konstruerte data)

Bildet «Innsendingsdata» er veldig spesielt for Brønnøysundregistrene. Det spørres etter navn og adresse på innsender, fordi mange bruker profesjonell hjelp som skal være kontaktperson gjennom hele registreringsprosessen. Også om disse kan det finnes registrerte data fra før, men vi går ikke nærmere inn på dette her.

Nå er utfylleren ved veis ende, og «Neste»-knappen er erstattet med «Sammendrag». Begrepsbruk er viktig her. Vi håper å ha valgt ett uttrykk som tydelig får fram at den kommende oversikten er til *utfyllerens* bruk, og at han fortsatt ikke står i fare for å sende fra seg de utfylte opplysningene.

3.6 Validering og oppretting

Våre bedriftskontakter har vært veldig enige om at de ikke vil ha feilmeldinger underveis. Alle ønsker å kunne bla fram og tilbake i et skjema og fylle ut litt her og litt der, slik de kan med papirversjonen, uten å bli stanset av kontroller hver gang de velger å bla videre før alle spørsmål er besvart.

Hvis all validering (i hvert fall tilbakemeldingene) skal skje samtidig, er det en utfordring å presentere feilmeldinger på en måte som blir enkel og ryddig uavhengig av antall feil og av hvordan de sprer seg over et ukjent antall websider.

Vi har valgt å innføre et klikkbart feilsymbol som, slik høyrespalten sier, leder tilbake til det feltet hvor feilen ble gjort. Legg merke til at en sammendragside med feil bare har «Forrige»-knapp, og at ingen sider nå er merket som aktive i navigasjonsområdet. Det er fortsatt mulig å bla mellom sider, men den enkleste veien til feilretting går nå via feilsymbolet.

Figur 16: Sammendrag med validering (Konstruerte data)

I dette tilfellet har vi introdusert bare én feil, ved at spørsmålet om virksomhetsnavn ikke er besvart. Ved *flere* feil vil alle feilsymbolene komme fram samtidig og utfylleren velger selv rekkefølgen for å rette opp. Klikk på et bestemt feilsymbol leder oss tilbake til den aktuelle feilen, og feltet er nå utstyrt med feilmelding i informasjonsområdet (figur 17).

Figur 17: Endring/nye opplysninger – Endre navn. Eksempel på feilmelding etter validering (Konstruerte data)

Vi retter feilen, ber om nytt sammendrag og får siden tilbake uten anmerkninger (figur 18). Ved flere feil, går vi bare samme løypa om igjen.

Figur 18: Sammendrag uten avslørte feil (Konstruerte data)

Vi melder ikke tilbake at utfyllingen er «akseptert», «kontrollert» eller andre godord som kunne forlede noen til å tro at saksbehandlingen hos mottakeretaten ved dette er avsluttet. Det eneste tegnet på aksept er at «Sammendrag»-knappen er byttet ut med «Send inn».

ELMER-prosjektet har foreslått at både valideringsregler, feilmeldinger og hjelpetekster kan hentes fra Oppgaveregisteret. Dette er nærmere behandlet i en egen rapport.

3.7 Signatur og vedlegg

Elektronikken til tross; vi kommer ikke utenom å sende inn papir i tillegg til den elektroniske forsendelsen. For at det ikke skal komme som en overraskelse for utfylleren, har vi vært nøye med å påpeke dette på forhånd (for eksempel figur 1 og 4).

Når det offentlige får på plass sine systemer for digital signatur, kan mange skjemaer unngå ettersending av papir for å *bekreft*e avgitte data. Men i en del sammenhenger er det uansett aktuelt å ettersende papirvedlegg som er nødvendig for saksbehandlingen.

Når meldingen er sendt inn, lagres dataene i Brønnøysund, og vi bør få en tilbakemelding fra serveren der, som antydnet nedenfor (figur 19).

Til
Brønnøysundregistrene
Enhetsregisteret
8910 Brønnøysund

Enhet under endring
Org.nr. 987 654 321 Næringslivets Hovedorganisasjon
Middelthunsgt. 27, 0303 Oslo

Meldingens referansenummer: 23-BX-447

Underskrevet utskrift av denne siden må ettersendes i posten sammen med lovbestemte vedlegg.

Følgende melding er mottatt ved Enhetsregisteret:

Kategori: Endringer eller nye opplysninger

- Navn/firma: Næringsvett
- Virksomhet under samme navn: Ja
- Ny bransje: Kurs i ledelse og organisasjonsutvikling

Denne meldingen skal underskrives av:

- Signaturberettiget
- Fordi enheten er registrert i Foretaksregisteret, skal underskriften bekreftes av advokat, advokatfullmektig eller to myndige personer

Følgende vedlegg skal med:

- Vedtekter/Ajourført selskapsavtale
- Protokoll fra kompetent organ som viser meldte opplysninger

Underskrift(er):

Bekreftelse på underskrift(er):

Meldingen som er sendt elektronisk kan ikke behandles før etaten har mottatt underskrifter og vedlegg. Det er gjennomført maskinelle kontroller under utfyllingen, men vi tar forbehold om at det fortsatt kan bli oppdaget feil under sluttbehandlingen og at annen dokumentasjon kan være nødvendig. Vennligst oppgi referansenummer ved ev. henvendelser om saken.

Takk for samarbeidet.

Skriv ut

Figur 19: Eksempel på melding for underskrift (Konstruerte data)

Dette er bare en skisse av hvordan sluttsekvensen kan utformes, men følgende er viktige poenger fra figur 19 å ta med videre:

- Siden inneholder bare én knapp, og den aktiviserer utskrift av siden. (Det bør vurderes å gi tilbakemeldingen på e-post. Ikke alle har tilgang til printer til enhver tid.)
- Adressen som utskriften skal sendes til kommer tydelig fram (Bør helst tilpasses vinduskonvolutt, ifølge noen av våre praktisk orienterte kontaktbedrifter.)
- Dataene om *hvilken enhet* endringer gjelder, må framgå her som i alle endringsbildene.
- Referansenummeret knytter den senere papirsendingen til de elektronisk mottatte dataene.
- Den *meldingen* mottakeretaten trenger underskrift på, er i dette tilfellet tre utfylte felt knyttet til en navngitt enhet. Det er altså ikke nødvendig å underskrive seks spørsmålssider med form, farge og hjelpetekst, selv om det er det vanlige i dag.
- På dette bestemte skjemaet gjelder det kompliserte regler for hvem som skal underskrive og hvilke vedlegg som skal med. Det er mulig å generere oversikt over dette basert på kjente og meldte opplysninger, slik vi antyder i figur 19. (Vi har ikke utviklet dette videre til å *forklare* de juridiske termene, men det kunne nok vært på sin plass.)
- Mottakeretaten tar forbehold om at det kan bli bruk for flere opplysninger og avdekkes feil. Det er viktig at ikke utfyller får inntrykk av at meldingen nå er godkjent en gang for alle og at saken er ferdigbehandlet.

Og til slutt takker mottakeretaten for samarbeidet ...

4 Oppsummering av begreper

Vi har hatt behov for å lage noen særegne begreper for dokumentasjon av skjemaeksemplet og i rapporten for øvrig. Dessuten bruker vi kanskje noen uttrykk litt spesielt. Følgende liste kan være nyttig oppklaring:

Begrep	Forklaring (definerte begreper i kursiv)
Automatisk innrapportering	Rutine hvor data til et bestemt <i>skjema</i> trekkes ut av fagsystemer maskinelt og sendes over linje til <i>mottakeretaten</i> uten manuell behandling.
Elektronisk dialog	<i>Elektronisk skjema</i> hvor spørsmål og forklaringer tilpasses den enkelte <i>svarenheten</i> og/eller situasjonen med bakgrunn i allerede avgitte svar i samme <i>skjema</i> og/eller tidligere registrert informasjon.
Elektronisk skjema	<i>Skjema</i> hvor spørsmål og design er representert i maskinlesbar form og kan gjengis på en skjerm og /eller skrives ut på en printer.
Framskutt hjelpetekst	Tilleggsinformasjon til et skjemaspørsmål som alle <i>utfyllere</i> blir utsatt for, ved at den bevisst er framhevet i selve skjemaet. Motsetning til <i>Selvvalgt hjelpetekst</i> .
Korresponderende papirskjema	Den papirbaserte parallellen til et bestemt <i>elektronisk skjema</i> . <i>Utfylleren</i> av den elektroniske versjonen skal stilles alle relevante spørsmål fra det korresponderende papirskjemaet, og svarene skal være knyttet til nøyaktig de samme definisjonene som om de var avgitt på papir.

Mottakeretat	Den etaten som skal ha dataene fra skjemautfyllingen. Det er ikke nødvendigvis den samme som har utviklet eller har rettighetene til <i>skjemaet</i> . <i>Elektroniske skjemaer</i> kan for eksempel utgis av kommersielle aktører, men <i>mottakeretaten</i> må normalt godkjenne utformingen.
Selvvalgt hjelpe- tekst	Tilleggsinformasjon til et spørsmål, som <i>utfylleren</i> selv velger å bla opp i en separat veiledning eller «klikke fram» i et elektronisk skjema. Motsetning til <i>Framskutt hjelpetekst</i> .
Skjema	Den samlingen av spørsmål og forklaringer som legges til rette for at en <i>utfyller</i> kan avgi en avgrenset sett med definerte data om én eller flere <i>svareheter</i> i én leveranse eller sending.
Sløyfe	En egen, fullstendig webside innenfor et <i>spor</i> , som bare unntakstilfellene ledes innom i en <i>elektronisk dialog</i> . Alternativ til <i>Svaravhengig spørsmål</i> på en side.
Spor	Den samlingen av websider i en <i>elektronisk dialog</i> som skal settes sammen i en serie for en bestemt kategori <i>svareheter</i> og/eller situasjoner. Valget av spor bestemmes av innledende spørsmål eller tidligere registrert informasjon.
Spørsmålsgruppe	En samling spørsmål under én hovedoverskrift eller ett hovednummer i et <i>skjema</i> .
Svaravhengige spørsmål	Spørsmål som kommer til syne i en <i>elektronisk dialog</i> bare for situasjoner og <i>svareheter</i> der de er relevante. Relevansen bestemmes av allerede avgitte svar i samme <i>skjema</i> eller tidligere registrert informasjon.
Svarehet	Den som spørsmålene i et <i>skjema</i> gjelder for eller handler om.
Utfyller	Den som besvarer spørsmål på et <i>skjema</i> . Ikke nødvendigvis den spørsmålene gjelder.