

E L M E R

ENKLERE OG MER EFFEKTIV RAPPORTERING

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

Bedriftene og skjemaveldet

Observasjoner etter ett års kartlegging

Rapport fra ELMER-prosjektet 30. juni 2001

Et prosjekt i regi av:

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

Bedriftene og skjemaveldet

Observasjoner etter ett års kartlegging

Rapport fra ELMER-prosjektet 30. juni 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 serviceernæringsens 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 OG FORMÅL	4
2	OPPFØLGING AV DELTAKERBEDRIFTENE	5
2.1	Kontaktmøter og motivasjonstiltak	5
2.2	System for løpende kartlegging	6
2.3	Sluttsamtaler	6
2.4	Samarbeid med Brønnøysundregistrene	6
3	KOMMENTARER FRA SLUTTINTERVJUENE	7
3.1	Organisatoriske og tekniske endringer	7
3.2	Opplevelsen av skjemabelastning	7
3.3	Anslag for tidsbruk.....	7
3.4	Endret syn på skjemaveldet?	8
3.5	Hva kan gjøres?	9
4	DE SEKS SKJEMABUNKENE	9
4.1	Datakvalitet	9
4.2	Tidsbruk på skjemaer	10
4.2.1	Fordeling på kategorier.....	10
4.2.2	Registrering i Oppgaveregisteret.....	11
4.2.3	Om kommunesektoren.....	11
4.2.4	Om frivillige offentlige skjemaer	12
4.3	Finnes svarene maskinelt?	13
4.4	Sammenligning av tidsanslag	14
5	KONKLUSJONER	15
5.1	Om problemets vesen	15
5.2	Om tid som målestokk.....	16
5.3	Om Oppgaveregisteret	16
5.4	Om eget ansvar	17
5.5	Om elektroniske løsninger	18

Vedlegg 1: Kartleggingsskjema for ELMER

Vedlegg 2: Utgangspunkt for sluttsamtaler med samarbeidsbedrifter

Vedlegg 3: Data for ELMERs skjemakartlegging

1 Bakgrunn og formål

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 samtalene. («Behandling av offentlige skjemaer i utvalgte bedrifter»).

Samtidig ble det etablert en rutine for bedriftenes kartlegging av eget skjemaarbeid i perioden juni 2000 — juni 2001.

I startsamtalene deltok ELMERs prosjektleder Lars Uppheim (NHD/NHO), sammen med Tor Nygaard (Forvaltningsinfo AS) som gjennomførte intervjuene. Den relevante organisasjonens representant var også med, dvs. enten Sissel Mønsvold fra HSH eller Hans Kristian Aag fra NHO.

Tor Nygaard har utarbeidet denne rapporten og gjennomført oppfølgingsmøter underveis. Han har også stått til disposisjon for bedriftene for eventuelle spørsmål og avklaringsbehov. Ingen av bedriftene har imidlertid benyttet seg av dette.

Bedriftene har fått løfte om at det ikke skal gjengis betraktninger og beskrivelser om den enkelte bedriften.

Etter mandatet for denne delen av arbeidet skal sluttrapporten foreligge innen 1. juli 2001.

Den skal omhandle kartleggingsdelen av ELMER-prosjektet og spesielt

- systematisere bedriftenes synspunkter og se dem i forhold til meningene ved prosjektstart,
- vurdere de innsamlede skjemaene og beskrive fordeling på datatilgjengelighet, skjemaetater, tidspunkter, formål eller andre kategorier som framstår som nyttig under gjennomgangen,
- vurdere i hvilken grad skjemaene er rettmessig meldt til Oppgaveregisteret (OR) og hvordan «opplevd tidsbruk» stemmer overens med ORs anslag og
- gi råd om hvilke konsekvenser observasjonene eventuelt bør ha for det videre arbeidet for elektronisk rapportering og bekjempelse av offentlig skjemavelde i sin alminnelighet.

Synspunktene i rapporten står for Forvaltningsinfos regning. I tillegg til Tor Nygaard har Tyra Ekhaugen deltatt med dataregistrering, systematisering og analyse av det innsamlede materialet fra kartleggingsperioden. Anne Marthe Hesjadalen, Brønnøysundregistrene, har vært kontaktperson fra Oppgaveregisteret og gitt verdifulle innspill til vurderingen av de aktuelle skjemaene.

I denne rapporten har det vært viktig for oss å la bedriftene komme klart og usensurert til orde uten at vi dermed ytrer oss urimelig om enkeltetater eller myndighetene generelt. Tross alt er den ene partens skjemavelde som regel den andres nødvendige datagrunnlag for samvittighetsfull saksbehandling.

En annen utfordring i arbeidet med rapporten har vært å ta nødvendige forbehold om de funn som antydes i et lite og sprikende datamateriale, uten å ende opp fullstendig fri for enhver konklusjon.

2 Oppfølging av deltakerbedriftene

2.1 Kontaktmøter og motivasjonstiltak

Startsamtalene markerte starten på en prosess og har nok virket motiverende for å bruke ressurser på løpende kartlegging i egen bedrift.

Imidlertid viser alle tidligere forsøk at det er vanskelig å beholde engasjementet over lengre tid uten god og hyppig oppfølging gjennom hele kartleggingsperioden.¹

Bedriftene har skrevet formell kontrakt med prosjektet og fått utbetalt en symbolsk sum for innsatsen. I tillegg har de blitt fulgt opp flere ganger gjennom året i et forsøk på å holde oppmerksomheten ved like gjennom et helt år i en hverdag hvor skjemaer ikke akkurat regnes blant virksomhetens mest presserende oppgaver.

En av våre sju bedrifter har falt fra underveis. Det skyldes at all skjemahåndtering etter en intern omorganisering ble flyttet fra den enheten i selskapet vi hadde etablert kontakt med.

Disse seks bedriftene har vært med gjennom hele året:

Navn	Sted	Bransje / produkter	Møtedatoer
efg Wingerei as	Oslo (hovedkontoret)	Engroshandel kontormøbler	25.05 2000 03.11 2000* 27.04 2001 11.06 2001
Hepro AS	Rognan	Mekanisk industri rullestoler m.m.	09.07 2000 02.11 2000* 23.04 2001 19.06 2001*
Kiwi minipris AS	Lier (administrasjon)	Detaljhandel dagligvarer	10.05 2000 06.11 2000* 19.04 2001 07.06 2001
Martina Hansens Hospital	Bærum	Somatisk sykehus ortopedi m.m.	29.05 2000 22.11 2000* 24.04 2001 19.06 2001
Storms Chem Laboratorium AS	Bærum	Næringsmiddelindustri aroma- og smaksstoffer	19.05 2000 03.11 2000* 19.04 2001 07.06 2001
Tronrud bygg	Hønefoss	Bygg og anlegg byggevirksomhet	16.05 2000 10.11 2000* 25.04 2001* 08.06 2001

* Telefonmøte

Størrelsen på deltakerbedriftene varierer fra ca 20 til 600 ansatte. Noen av dem inngår i større kjeder bestående av flere foretak. I så fall har vi konsentrert oss om det selskapet hvor våre kontaktpersoner hører til.

¹ I R-direktoratets (Statskonsults) prosjekt «Bedriftenes forhold til forvaltningen» først på åttitallet ble 150 bedrifter fulgt gjennom et helt år. Halvparten falt fra underveis, og observasjonene fra de andre var «... av blandet kvalitet» (RD-rapport 1981:2).

2.2 System for løpende kartlegging

Bedriftene er bedt om å kommentere på et eget, enkelt skjema hvert av de skjemaene de får tilsendt eller må anskaffe. For at ikke prosjektet selv skal bidra mer enn høyst nødvendig til det skjemaveldet vi prøver å bekjempe, er både spørsmålene på ELMERs skjema og kravene til utfylling formulert meget forsiktig (Vedlegg 1).

Først og fremst er det et stykke papir hvor utfylleren kan notere sine **kommentarer** i selve rapporteringssituasjonen. Dessuten spør vi om dataene for rapportering **allerede finnes** i maskinlesbar form. Et eget spørsmål om **skjemakategori** skal primært minne kontaktpersonen om at vi ikke bare er interessert i periodiske skjemaer. Bedriftene er gjort kjent med at deres anslag for **behandlingstid** vil bli sammenlignet med etatenes egne estimater slik de er meldt til Oppgaveregisteret.

Det er ikke noen egen rubrikk for å melde at samme skjema fylles ut flere ganger, men bedriftene er bedt om å notere antall forekomster i kommentarfeltet.

2.3 Sluttsamtaler

Under sluttsamtalene gjennomgikk intervjueren noen av de skjemaene som var samlet opp for avklaring av kommentarer og lignende.

Dessuten svarte bedriftene på en del av de samme spørsmålene som ved startintervjuet, først og fremst for å finne ut om ett års fordypning i skjemaproblemer har frambrakt noen nye tanker og holdninger. En egen spørsmålssekvens skulle forsikre oss om at bedriften ikke hadde gjennomgått organisatoriske eller tekniske endringer som krevde oppdatering av notatene fra startintervjuet.

Under sluttsamtalen ble også ELMER-prosjektets eksempel på elektronisk dialog² gjennomgått og kommentert. Dette omtaler vi nærmere i en egen rapport («Skjemaet som lærte å lytte – Eksempel på elektronisk dialog»).

Hovedspørsmålene til sluttintervjuet var sendt bedriftene på forhånd (Vedlegg 2).

2.4 Samarbeid med Brønnøysundregistrene

En datafil med koder og kommentarer overført fra bedriftenes kartleggingsskjema er sendt Brønnøysundregistrene, som har føyd til Oppgaveregisterets estimater for tidsbruk til hvert enkelt skjema, slik det er rapportert fra etatene selv. Oppgaveregisteret har også kontrollert hvorvidt skjemaet er meldt til registrering der og anført årsak i de tilfellene skjemaet ikke er registreringspliktig.

I anonymisert form blir nå datafila gjort tilgjengelig for Brønnøysundregistrene, som vil bruke bedriftenes kommentarer og vurderinger i videreutviklingen av OR generelt og i forhold til den enkelte etaten. Filbeskrivelse er tatt med som vedlegg 3.

² Webskjema basert på spørsmålene i et papirskjema men bygd opp slik at det endrer seg ut fra opplysninger bedriften gir underveis og med brukerstyrt tilgang til forklaring på de enkelte feltene. ELMERs eksempel er ment å være kimen til en mal for dynamiske skjemaer i det offentlige, slik at ulike skjemaer fra ulike etater har et felles, gjenkjennelig brukergrensesnitt.

3 Kommentarer fra sluttintervjuene

3.1 Organisatoriske og tekniske endringer

Det kom ikke fram forandringer som skulle tilsi at bedriftene opplever skjemaproblematikken annerledes nå enn for et år siden. På det tekniske området er det verd å merke seg at flere nå er kommet mye lenger i å dra nytte av Internett og e-post i det daglige arbeidet.

3.2 Opplevelsen av skjemabelastning

Ved startintervjuene fikk vi det inntrykket som er beskrevet fra en rekke tidligere forespørslers til bedrifter; ingen spesielle skjemaer peker seg ut som det aller verste. I sluttintervjuet pekte hver enkelt på ganske de samme skjemaene som de hadde gjort året før.

Prosjektleder og intervjuer har lagt stor vekt på å minne om alle forskjellige skjemakategorier og rapporteringssituasjoner både i startmøtene og ved oppfølgingssamtalene underveis. Likevel måtte et par av bedriftene minnes tydelig på dette igjen i sluttintervjuet for i det hele tatt å nevne andre etater enn Statistisk sentralbyrå (SSB). På direkte spørsmål om skatte- og avgiftsrapportering, fikk vi veldig forskjellige kommentarer (alle sitater er fra forskjellige bedrifter):

«Vi betaler i dyre dommer for at revisor tar seg av alt med selvangivelsen. Det er hårreisende detaljert og forferdelig mye papir. Jeg har en økonomisk bakgrunn men har store problemer med å forstå det hele.»

«Vi bruker avansert programvare og kommersielle dokumentpakker. Ikke skjønner jeg hvordan vi skulle klart det uten. Det er et skjemavelde uten like. Arbeidet med selvangivelsen opptar oss over en periode på én til to måneder. Vi vil gjerne være ajour selv, og får problemer fordi myndighetene endrer skattereglene så sent på året at vi ikke får ny versjon av skjemaene før i siste liten.»

«Jeg ser ikke på selvangivelsen og alt det som hører med, som en skjemasak. Ser det hele som mer nødvendig enn mange andre skjemaer.»

«Økonomisk rapportering regner jeg ikke som noe særlig belastning. Vi trenger det meste sjøl og er dessuten vant til dette. Det er viktig også for oss å være ajour med regnskapstall.»

Følgende ble derimot sagt uten noen form for påminnelse om SSB:

«Det er ingen tvil om at skjemaene fra SSB er et større ork enn andre skjemaer. Samtidig er det den etaten som har vært mest fleksibel til å ta i mot data på nye måter»

«SSB er marerittet. De spør om tall vi ikke trenger sjøl.»

«Diverse skjemaer fra SSB spør om omtrent det samme. Ingen tvil om at SSB er verst.»

3.3 Anslag for tidsbruk

I sluttintervjuet fikk bedriftene de samme spørsmålene som ble stilt ved starten av prosjektet om hvor mye tid de *tror* går med til skjemaer. De ble ikke minnet om hva de hadde svart forrige gang. For de seks bedriftene som svarte på begge tidspunkter, får vi følgende fordeling:

Hvor mange arbeidsdager pr. år tror du bedriften bruker på å fylle ut skjemaer fra ...	1-3 dager		4-8 dager		9-14 dager		15-25 dager		> 25 dager	
	2000	2001	2000	2001	2000	2001	2000	2001	2000	2001
... offentlige myndigheter?					2	2	2	2	2	2
... næringslivets egne organisasjoner?	3	4	1	1	1	1	1			
... bedriftens egne kunder og leverandører?	4	2	1	1		2	1	1		

Ut fra dette kunne man tro at inntrykket av tid til offentlige skjemaer er uendret fra 2000 til 2001, men det er ikke de samme bedriftene som havner i samme kolonne begge år. I tabellen nedenfor vil likt anslag begge år komme langs den grå diagonalen. Da ser vi at bare én av bedriftene anslår uendret tidsbruk til offentlige skjemaer fra 2000 til 2001, mens tre gir lavere anslag og to høyere i 2001.

De to som gir høyere anslag nå, har også anslått at tidsbruken til skjemaer er gått *opp* de siste tre årene, mens alle de tre som gir lavere anslag mener tidsbruken er *uendret*. Den som ved begge anledninger har anslått tidsbruken til å overstige 25 dagsverk, er den eneste som mener det har vært en generell *nedgang* i skjemaarbeid til det offentlige over tid.

Ser vi isolert på antakelsene om utvikling over tid på de to tidspunktene, får vi følgende mønster:

Svar 2001 \ Svar 2000	1-3 dager	4-8 dager	9-14 dager	15-25 dager	> 25 dager
1-3 dager					
4-8 dager					
9-14 dager				1	1
15-25 dager			2		
> 25 dager				1	

Hvordan tror du skjemaarbeidet fra denne instansen har utviklet seg de siste tre årene?	Merkbar nedgang		Ganske uendret		Merkbar vekst		Vet ikke	
	2000	2001	2000	2001	2000	2001	2000	2001
... offentlige myndigheter?		1	3	3	3	2		
... næringslivets egne organisasjoner?			6	6				
... bedriftens egne kunder og leverandører?			6	4		2		

3.4 Endret syn på skjemaveldet?

De seks bedriftene har vært opptatt av skjemaer som problem ganske lenge. Likevel er det interessant å merke seg om de har fått noen nye tanker om fenomenet gjennom å være kontinuerlig involvert i et prosjekt over et helt år. Hovedinntrykket er at ingen har forandret holdning men et par har observert mindre endringer i skjemaenes omfang og kvalitet i det siste. Siden vi ikke har målinger fra de samme fra tidligere, er det vanskelig å si om disse forandringene er *reelle* eller om det faktisk er *inntrykket* som endrer seg gjennom prosjektperioden.

De mest markante bemerkningene i intervjuene:

«Skjemamengden var kanskje enda litt verre enn vi var klar over.»

«Både skjemamengden og tidsbruk er omtrent som ventet. Men det er blitt færre skjemaer fra for eksempel SSB, mens regnskap og skatt bare blir verre og verre. Også har vi fått strengere krav til styrearbeid og HMS.»

«Jeg synes det bedrer seg litt, men det er ingen stor forandring. Det verste er tidspresset i første halvår. Fristene er blitt kortere på nesten alt, og det har nok sammenheng med at ting blir elektronisk.»

«VI merker at ting blir mer automatisk, maskinbasert og dermed enklere. Og så er vi blitt flinkere selv til å bruke teknologien. Der er det skjedd mye på et år.»

«Det er blitt klarere for oss at mange skjemaer spør om det samme. Særlig fra Statistisk sentralbyrå»

Og en liten selverkjennelse til slutt:

«Jeg har vel blitt mer klar over hva som kan forbedres i skjemaene og mer bevisst på egen tidsbruk. Men det er også blitt klarere at vi selv kunne legge forholdene til rette litt bedre underveis»

Det siste er et poeng som vi kommer tilbake til.

3.5 Hva kan gjøres?

Etter ett år med oppfordring om å kommentere alle skjemaer, er det interessant å spørre om hva bedriftene ser som de beste løsningene for å begrense belastningen ved skjemaer, gitt at selve spørsmålene faktisk er nødvendig og bare kan besvares av bedriften selv.

De fleste hadde en del tanker om dette:

«Det bør gjøres mer for å stille spørsmål som passer, for eksempel på et nivå som kan hentes rett fra regnskapet etter standardisert kontoplan. Da kan det genereres rapporter rett fra økonomi- og lønssystem. Mange oppgaver kan kreves inn sjeldnere. Og elektroniske skjemaer hjelper mye hvis de hopper over spørsmål som ikke angår oss.»

«Bearbeidingen av tall er vanskelig. Fagsystemene burde hatt skjemaene "i seg".»

«Det offentlige må fortrest mulig lage en ensartet standard for elektroniske løsninger. Da kan vi bruke leverandører som følger den standarden. Å fylle ut skjema på nettet og sende det inn, er mer krevende enn på papir hvis det er få spørsmål. Den største besparelsen kommer når du kan klikke på et ikon og få maskinen til å lage og sende oversikten med det samme.»

«Vi oppgir gjerne litt mer når vi først er i gang, heller enn alle de små dryppene fra tid til annen. Legg ut alt i én rekord så kan myndighetene forsyne seg.»

«Vi ønsker skreddersøm. Det vil si mindre generelle skjemaer og flere varianter.»

«Heller alle spørsmål på ett stort skjema enn mange små. Elektronisk hadde vært ideelt.»

Troen på elektroniske skjemaer kan være noe preget av at bedriftene ved forrige besøk fikk demonstrert en tidlig versjon av elektronisk dialog. Den tydelige interessen for automatisk datafangst³ (som også ELMER har omtalt for bedriftene), aktualiserer vårt spørsmål om hvorvidt det faktisk ligger nok informasjon for det enkelte skjemaet i datasystemene. Det kommer vi tilbake til.

4 De seks skjemabunkene

4.1 Datakvalitet

Fem av de seks bedriftene mener selv at de har fått fanget opp alle viktige skjemaer i kartleggingsperioden, inkludert private skjemaer. Den siste er litt i tvil når det gjelder hendelsesrapportering, som skjer fra ulike avdelinger.

Der det er fylt ut behandlingstid på kartleggings-skjemaet, mener bedriftene at de har dekning for tidsanslaget. Det samme gjelder anslag for hyppighet. Men fra noen bedrifter er kartleggings-skjemaene fylt ut etter skippertakmetoden like før sluttintervjuet, så tids- og frekvensvurderingen er ikke alltid gjort under selve utfyllingen.

³ Automatisk datafangst vil si at relevante data til et bestemt skjema trekkes ut av fagsystemene maskinelt og sendes over linje til etaten «uberørt av menneskehender».

Disse svakhetene skyldes til dels bedriftens prioriteringer, men det handler også om at vi har vært forsiktige med å instruere, at definisjonen av behandlingstid er uklar og at en del skjemaer behandles av flere personer før de sendes til myndighetene.

De som håndterer skjema utfylling på vegne av flere selskaper, kan noen ganger ha lagt ved skjemaer som egentlig gjelder ett av de andre. Et par bedrifter har registrert selvangivelse med samtlige vedlegg som ett skjema med samlet tidsangivelse.

Informasjon fra kartleggingsskjemaene er overført til en samlet datafil, slik den er beskrevet i vedlegg 3.

Alle kommentarskjemaer med (til dels utfylte) skjemavedlegg fra bedriftene blir nå makulert. Kommentarene til den enkelte oppgaveplikten er derfor tatt med i den anonymiserte fila som blir stilt til rådighet for Oppgaveregisteret.

4.2 Tidsbruk på skjemaer

4.2.1 Fordeling på kategorier

Ifølge vårt materiale kan det være en rimelig antakelse at hver av de seks bedriftene i gjennomsnitt fyller ut mellom 140 og 200 skjemaer pr år og bruker mellom 60 og 90 timer på å få det gjort. Det vil si mellom åtte og tolv dagsverk årlig. I tillegg kommer i varierende grad innkjøpte tjenester fra for eksempel revisor og advokat.

Dette er svært usikre tall og vi ser ingen mening i å publisere tilsvarende brutt ned på den enkelte bedriften. Som ledd i bearbeidingen har vi likevel regnet grovt på enkeltbedriftenes totale tidsforbruk og finner at tallene stemmer ganske bra med deres egen gruppering av dager pr. år til offentlige skjemaer (punkt 3.3).

Kartleggingen viser følgende fordeling av skjemaer:

Skjemakategori	Antall inn-samlet	Antall for skjellige	Skjemaer pr. år		Tidsbruk (timer) ⁴	
			Lavt anslag	Høyt anslag	Lavt anslag	Høyt anslag
Statlig oppgaveplikt (unn-tatt engangs)⁵	85	54	700	900	300	400
Kommunal oppgaveplikt	5	5	100	200	45	100
Offentlig engangspunkt	7	4	7	7	13	20
Frivillig offentlig skjema	7	4	10	20	4	10
Privat skjema	14	12	30	50	6	12
Uavklart /samleskjema	3	3	--	--	--	--
Sum	121	79	≈ 850	≈ 1200	≈ 360	≈ 550
Gjennomsnitt pr bedrift i undersøkelsen			≈ 140	≈ 200	≈ 60	≈ 90

⁴ Ca. 10 prosent av kartleggingsskjemaene mangler tidsanslag og er derfor ikke med i tidsestimaten.

⁵ Denne kategorien samler de skjemaene som etter oppgaveregisterloven med forskrift skal registreres i OR.

Den første tallkolonnen viser antall *skjemaer* i de seks oppsamlingsbunkene til sammen. En del av dem går igjen hos flere bedrifter, så tallet på *forskjellige* skjemaer er lavere. Ved hjelp av kartleggingsskjemaets antydninger om hyppighet, altså hvor mange ganger på et år denne bedriften fyller ut vedkommende skjema, får vi et anslag for *skjemautfyllinger* pr. år hos de seks bedriftene.

Når hver bedrifts tidsanslag for utfylling av hvert enkelt skjema multipliseres med samme bedrifts anslag for hyppighet, får vi et anslag for *tidsbruken* til skjemaer pr. år. Men både tids- og hyppighetsanslagene er svært usikre. Derfor publiserer vi bare runde tall med passe spredning fra kalkulatorens misvisende eksaktverdi.

Der bedriften ikke har angitt hyppighet, har vi laget egne anslag ut fra egen erfaring og kjennskap til skjemaene. Hyppighetsanslagene er også diskutert med bedriftene under prosessen. Men vi presiserer at det «riktige tallet» meget vel kan ligge både under vårt laveste og over vårt høyeste anslag. Det er særlig grunn til å være forsiktig med tall som bygger på produktet av to usikre størrelser.

Omkring tre fjerdedeler av skjemaene og tidsbruken gjelder statlige oppgaveplikter mens ti til femten prosent av anslagene gjelder kommunale skjemaer. Resten utgjør få timer, men både frivillig statistikk og engangsskjemaene blir likevel nevnt som merkbare irritasjonsmomenter. Det henger nok en del sammen med at bedriftene er totalt uforberedt og ikke har kunnet etablere rutiner for å registrere eller ta vare på den nødvendige informasjonen på forhånd.

4.2.2 Registrering i Oppgaveregisteret

Av de 54 forskjellige statlige skjemaene som verken er frivillige eller engangsoppgaver, er 49 registrert i Oppgaveregisteret. De fem som mangler, vil bli gjennomgått nærmere av Oppgaveregisteret. I forhold til Skjemarådets undersøkelse i 1999⁶ er dette oppmuntrende. Den gangen svarte bare fem av 17 statsetater at de alltid eller ofte pleier å kontakte Oppgaveregisteret under planleggingen av en nye oppgaveplikt. Akkurat like mange (eller få) oppgav at de pleier å beregne oppgavegivers tidsbruk før det ble innført en ny/endret skjemaplikt.

Vi bør likevel merke oss at bare et titalls statlige, pliktige skjemaer i bunkene våre stammer fra andre etater enn «de fire store»; Brønnøysundregistrene (BR), Rikstrygdeverket (RTV), Skattedirektoratet (SKD) og Statistisk sentralbyrå (SSB). Dermed forteller materialet vårt lite om hvordan etater med færre og sjeldnere skjemarutiner mot næringslivet er fanget opp i Oppgaveregisteret.

Dessuten har vi bare avdekket at skjemaer er registrert *en eller annen gang* og at det er oppgitt et tidsestimat. Hvordan etatene følger opp ORs data ved *endringer* i spørsmål og mottakergrupper for registrerte skjemaer, sier kartleggingen ingen ting om.

4.2.3 Om kommunesektoren

Kommunesektoren er trolig ganske underrepresentert i dette materialet. Antakelig varierer kommunale skjemaer ganske mye mellom bransjer, og vi har tross alt bare seks bransjer representert. Det er særlig to av våre bedrifter som forholder seg til kommunale instanser. Det dreier seg om detaljhandel og byggesaker.

⁶ Skjemaveldet fem år etter – Undersøkelse av skjemarutiner i statsetater, Rapport fra Næringslivets Skjemaråd 22. november 1999

På begge områdene er kommunalt skjemavelde kjent og omtalt gjennom flere år. Som for eksempel her i avisoverskrifter fra 1999⁷:

Etter at den nye byggningsloven kom i 1998 antok byggebransjen selv at et «bygg» på 30 kvm krever «1,4 kg papir og ca. 50 skjematimer»⁸. Reglene er blitt noe enklere, men løftene om «skjemakutt» oppleves nok ikke som innfridd i bransjen.

Og, som den andre overskriften viser, det kan bli et spørsmål om kostnadene til alt papirarbeidet for å få (og beholde) en alkoholbevilging, faktisk lar seg forsvare økonomisk for en liten kafé.



De som driver virksomhet i flere kommuner mener det er problematisk at skjemaene er forskjellig fra sted til sted. Dermed blir tidsestimatene, særlig for dagligvarebedriften, også ekstra usikre. Selv om det er plukket ut et mest mulig typisk eksempel til vår bruk.

Byggesakspapirene mangler helt i materialet vårt, siden det er *byggherrens* oppgaveplikt og vår bedrift utfører skjemaarbeidet som en del av oppdraget sitt.

Skjemaer som gjelder økonomisk rapportering til *fylkeskommunen* fra det fylkeskommunale sykehuset, er ikke regnet med blant oppgaveplikter overfor kommunesektoren. Vi mener det er mest riktig å vurdere disse som all annen rapportering fra en virksomhet til eier og konsernledelse. Men vi må medgi at rapporteringsrutinene virker mer rigide og detaljerte enn vi er kjent med fra privat sektor.

Heller ikke sykehusets detaljerte rapportering for å få refusjon fra det offentlige i forbindelse med operasjoner og klinisk behandling er tatt med i regnestykkene våre. Det har mye til felles med faktureringsrutiner i andre tjenesteytende bedrifter, selv om det kommer i tillegg til innkreving av egenandeler. For bedriften oppleves dette utvilsomt som del av et offentlig skjemavelde uansett.

4.2.4 Om frivillige offentlige skjemaer

To av bedriftene har reagert på at de får «purring» på frivillige statistikkskjemaer de ikke besvarer. Det kan være nødvendig å motivere litt ekstra for å få akseptabel kvalitet på frivillig statistikk, men for bedriftene minner de vennlige henvendelsene om å tenke over saken på nytt (gjerne med nytt skjema vedlagt) for mye om ordinære purringer på et lovbestemt skjema.

⁷ Dagens Næringsliv 13. april 1999 om byggesaker og Aftenposten 28. april om ølsalg.

⁸ VG 4. juli 1998.

En av bedriftene er trukket ut til et høringspanel som skal vurdere mulige konsekvenser av forslag til nye lover og forskrifter. Bruken av bedriftspanel for å få konsekvensanalyser som bedre oppfyller den statlige Utredningsinstruksen sine krav, har lenge vært et ønske fra næringslivsorganisasjonene. Som en prøveordning ble det sendt tre lov-/forskriftsforslag på høring til panelet i 2000. Statistisk sentralbyrå har gjennomført de tre undersøkelsene på oppdrag fra Nærings- og handelsdepartementet (NHD). Med skjemaet fulgte en beskrivelse av det aktuelle forslaget, som NHD har utformet i samråd med lovgiver.⁹

Så langt vi er orientert, hadde organisasjonene antatt at bedrifter ville bli eksplisitt invitert eller oppfordret til å ta på seg en viktig samfunnsoppgave, og at man senere sendte skjemaer for konsekvensvurdering til dem som hadde sagt seg villig. Løsningen er imidlertid blitt at SSB selv har trukket et utvalg på ca 950 bedrifter med passende bransje og størrelsesblanding og sender spørreskjemaer med påfølgende telefonisk «purring» til alle hver gang, ganske i tråd med vanlige statistiske undersøkelser uten svarplikt.

Hele ordningen er for tiden til evaluering i NHD.

4.3 Finnes svarene maskinelt?

For minst to tredjedeler av de statlige oppgavepliktene, mener våre bedrifter at svaret på «stort sett alle» eller «en god del» av spørsmålene ligger i bedriftens fagdatasystemer. Det er en høy andel ubesvart på dette spørsmålet (16,5 prosent), så dette er minimumstall. Kommunale spørsmål har fagsystemene mindre greie på, mens de fleste offentlige engangsundersøkelsene ikke ser ut til å etterspørre maskinelt lagret informasjon i det hele tatt.

Skjemakategori	Antall skjemaer ¹⁰ hvor data finnes i bedriftens systemer					
	Stort sett alle data	En god del data	En mindre del	(Nesten) ingen data	Ubesvart	Sum
Statlig oppgaveplikt (unnatt engangs)	46	11	3	11	14	85
Kommunal oppgaveplikt	0	2	1	2	0	5
Offentlig engangsplikt	1	1	0	5	0	7
Frivillig offentlig skjema	3	0	0	1	3	7
Privat skjema	5	3	1	3	2	14
Uavklart /samleskjema	0	1	0	1	1	3
Sum	55	18	5	23	20	121

I materialet vårt ser det ut til å være typisk skatteetatens skjemaer som kan besvares fra data-systemene. I tillegg kommer lønn og andre arbeidstakerdata. Det er da heller ikke så rart at disse områdene dominerer, siden fagsystem nettopp skreddersys for å dekke persondata og skatte- og avgiftsdetaljer. Det hører nok med til sjeldenhetene at markedet tilbyr standard fagsystem for å lagre data og generere rapporter tilpasset offisiell norsk statistikk.

⁹ Kilde: SSB, telefonsamtale med intervjuaksjonen juni 2001

¹⁰ Gjelder alle innsamlede skjemaer. Det vil si at en skjematype som er registrert fra tre bedrifter, forekommer tre ganger.

4.4 Sammenligning av tidsanslag

Det har vært et mål å undersøke hvordan bedriftenes anslag for tidsbruk stemmer overens med de anslagene etatene har meldt til Oppgaveregisteret (her: OR-anslag). I vurderingsgrunnlaget har vi valgt å holde utenfor skjemaer hvor det forekommer bare én observasjon¹¹ og etater hvor det kommer med bare ett skjema. Dessuten utgår selvsagt skjema uten tidsanslag i OR.

Dermed sitter vi igjen med 18 skjemaer og til sammen 43 tidsanslag fra bedriftene selv, som det kan gi noen mening å sammenligne med Oppgaveregisterets estimat.

De eneste etatene som kommer med etter disse betingelsene er, ikke overraskende, RTV, SSB og SKD.

Det er *gjennomsnittlig* tidsanslag fra de aktuelle bedriftene som er sammenlignet med ORs anslag i tabellen (kolonnen «Avvik»). Vi viser også laveste og høyeste tidsanslag fra bedriftene for hvert enkelt skjema, blant annet for å advare mot at denne sammenligningen tas for alvorlig når det er stor spredning i bedriftenes anslag.

Etat	Skjema	Antall innsamlet	Anslag for tidsbruk (minutter)					Avvik i prosent ¹²
			Gj.snitt	Høyeste	Laveste	OR-anslag	Avvik	
RTV	RTV-18.00	5	5	13	2	3		
RTV	RTV-3.02A	4	10	20	4	20		
RTV	RTV-11.01A	2	97	180	13	60		
Sum RTV		11	112	213	19	83	29	35 %
SKD	RF-0002	4	79	180	15	25		
SKD	RF-1001	2	8	10	5	60		
SKD	RF-1002	2	13	15	10	90		
SKD	RF-1022	2	30	30	30	30		
SKD	RF-1052	2	18	20	15	5		
SKD	RF-1084	2	38	60	15	120		
SKD	RF-1167	2	255	450	60	540		
SKD	RF-1217	2	68	120	15	420		
SKD	RF-1239	2	8	10	5	120		
Sum SKD		20	517	895	170	1410	- 893	- 63 %
SSB	RA-0094	2	85	150	20	30		
SSB	RA-0107-0	2	98	150	45	15		
SSB	RA-0354	2	120	180	60	11		
SSB	RA-0362-2	2	60	90	30	45		
SSB	RA-0362-3	2	15	15	15	20		
SSB	RA-1601	2	20	30	10	18		
Sum SSB		12	398	615	180	139	259	186
Sum for disse etatene		43	1027	1723	369	1632	- 605	- 37 %

¹¹ Dessuten har vi holdt de to tilfellene av SSBs industristatistikk utenfor, fordi den opererer med ganske ulike varianter for ulike bransjer. Dermed er vår to observasjoner ikke sammenlignbare likevel.

¹² $\frac{\text{Avvik} \cdot 100}{\text{OR-anslag}}$

Sett under ett ligger Oppgaveregisterets tidsanslag betydelig høyere enn gjennomsnittet av bedriftenes. Det skyldes at anslagene for Skattedirektoratet ganske systematisk ligger alt for høyt i Oppgaveregisteret, hvis vi skal tro bedriftenes egne observasjoner.

Mens SKD selv har anslått tidsbruken for disse skjemaene til ganske nøyaktig et døgn (1410 minutter, dvs. 23,5 timer), ligger bedriftsgjennomsnittet omkring en litt lang arbeidsdag (517 minutter eller 8,6 timer) hvis bedriftene våre er representative.

For seks av ni SKD-skjemaer har etaten selv oppgitt anslag til OR som ligger langt over det høyeste av bedriftenes anslag. Kartleggingsskjemaene tyder på at data til disse skjemaene kommer ganske pent tilrettelagt ut fra økonomi- og regnskapssystemer (jf. punkt 4.3). Hvis OR-anslagene baserer seg på mer manuelle regneoperasjoner, kan det forklare ganske mye.

OR-anslagene fra Statistisk sentralbyrå ligger lavere enn bedriftenes gjennomsnitt for nesten alle skjemaer. Med to unntak ligger SSBs egne anslag likevel under det høyeste anslaget fra bedriftene selv. Også for RTV-skjemaene ligger OR-anslaget høyt i forhold til bedriftenes mening, men betydelig nærmere gjennomsnittene enn SSB. Og ingen OR-anslag for RTV-skjemaer er høyere enn det høyeste anslaget fra bedriftene selv.

Det er neppe tilrådelig å legge seg til sterke meninger om kvaliteten på noen av etatens anslag i Oppgaveregisteret på grunnlag av dette materialet. Men det *kan* tyde på en viss feiltolkning av «styrkeforholdet» etatene imellom, når OR-anslagene gir SKD ansvaret for godt og vel 85 prosent av tidsbruken til dette utvalget av skjemaer, mens bedriftene selv mener at skatteetaten står for ganske nøyaktig halvparten.

5 Konklusjoner

5.1 Om problemets vesen

Denne undersøkelsen, som så mange tidligere, antyder at det er dårlig samsvar mellom tidsbruk og irritasjon. Dermed styrkes vår gamle påstand om at skjemaveldet primært er en følelssesak. Mye tyder på at det er et pedagogisk problem, og at det framfor alt er Statistisk sentralbyrås pedagogiske problem.

Den allmenne misnøyen med statistikkplikter henger nok noe sammen med at næringsdrivende flest har liten forståelse for samfunnsplanlegging og økonomisk analyse. Kanskje er det også et uttrykk for vår tids manglende vilje til å yte for fellesskapet. «Dette har vi ingen nytte av selv» er en gjenganger blant kommentarene i alle fora hvor skjemaer er satt til debatt.

Uansett er det en kjensgjerning at SSB, mer enn de fleste, befatter seg med detaljer man skal være langt inne i økonomenes modeller og verdensbilde for umiddelbart å se at *noen* kan ha bruk for. Og det er der pedagogikken kommer inn. Det er fristende å minne om en av de gamle skjemavettreglene til Næringslivets Skjemaråd¹³:

«Synlig fellesnytte for samfunnet.

Forklar hvordan opplysningene skal brukes. Hvis et spørsmål ikke kan begrunnes, er det heller ikke nødvendig.»

¹³ 10 regler for statlig skjemavett. Plakat fra Næringslivets Skjemaråd til alle relevante etater november 1994.

Samtidig vil vi også minne om en annen gammel konklusjon: Skjemaveldet er et politisk valg. For eksempel lover det ikke veldig godt for framtidens rapporteringsnivå at vi akkurat nå går inn i en tid med 45 000 nye momspliktige og to momssatser.

Det er, som i dette tilfellet, ganske vanlig at skjemavekst oppstår som en «liten» bieffekt av saker med stort politisk trykk og omfattende konsekvenser. De skjerpede kravene til offisiell statistikk kommer nok ganske langt ned på lista over argumenter i diskusjonen om norsk EU- eller EØS-medlemskap. Uansett politisk ståsted.

Antakelig er muligheten for å redusere skjemaveldet ved politiske vedtak generelt mindre enn vi liker å tro.

5.2 Om tid som målestokk

Vi ser at bedriftenes anslag for tidsbruk er ganske sprikende og at det har vært vanskelig å få til noe i nærheten av eksakte målinger mens utfyllingen pågår.

Det lar seg selvsagt gjøre å utvikle en anvendelig definisjon av tidsbruk, og antall mottatte skjemaer kan telles mer presist. Det er også mulig å holde et større antall bedrifter engasjert i saken over tid. Men det skal ganske mange bedrifter til for å gi et tydelig bilde av tid, mengder og andre belastningsfaktorer, siden skjemaer, teknologi og organisasjon varierer så mye.

Når vi i tillegg antar at kvantifiserbare fenomener bare er en *del* av problemet, vil videre kartlegging og tallfesting etter vår mening kreve ressurser som neppe står i forhold til utbyttet.

Det er vel dekning for å si at kartleggingen støtter opp om følgende påstand fra statusrapporten for et år siden:

«Samfunns- eller bedriftsøkonomisk er tidsmålinger på dette feltet ganske uinteressant, inntil noen kommer opp med en definisjon av begrepet som inkluderer løpende registrering og annet nødvendige forarbeid og ekskluderer aktiviteter bedriften selv har bruk for. Samtidig som den er såpass anvendelig at bedriftene selv orker å foreta målinger.

Hvor mye tid bedriftene mener går med til innrapportering, og utviklingen i denne størrelsen over tid, har likevel en viss næringspolitisk interesse, først og fremst som uttrykk for frustrasjonsnivå.»

Derimot vil vi mene det er uhyre viktig å opprettholde kontakten med engasjerte bedrifter, helst flere enn vi har hatt med denne gangen, for fortsatt drøfting av konkrete problemstillinger og løsninger. Tilbakemeldinger fra de seks har for eksempel hatt avgjørende betydning for kvaliteten på ELMERs demo av elektronisk dialog og for å kunne gjennomføre tester med automatisk datafangst.

5.3 Om Oppgaveregisteret

Tabellen i punkt 4.2.1 antyder at mellom 15 og 25 prosent av alle offentlige skjemaer ikke hører hjemme i Oppgaveregisteret. Og da har vi, som nevnt, mistanke om at kommunesektoren er ganske underrepresentert i materialet.

Det vil være en stor fordel om registeret fikk bedre kontakt med kommunal sektor. Det er kanskje ikke noen stor mulighet for gjenbruk av data kommunene i mellom (bedrifter flest angår tross alt bare én av dem), men både skjemaefaglig skolering, gjenbruk av datadefinisjoner og ikke minst samordning av skjemautforming på tvers av kommune kan være viktige områder for Oppgaveregisteret framover.

Sannsynligvis bør OR alliere seg med sentrale myndigheter for ulike bransjer/registreringsområder, og utvikle et to-trinns kommunikasjon og opplæring på kommunalt nivå. Dette er i tråd med ORs tanker slik vi kjenner dem pr. i dag. Et eget poeng vil være å oppfordre sentralinstansene til å initiere fellesskjemaeer på tvers av kommune. Det bør la seg gjøre der alle kommuners saksbehandling skal følge sentral lov/forskrift og der kommunale forskrifter er såpass like at databehovet er det samme over alt.

Det er sjelden at etatene (med unntak av SSB) tar kontakt med OR under planlegging av offentlige engangsplikter. Engangsplikter blir ikke *registrert* i OR, men plikten til å undersøke samordningsmulighetene gjelder like fullt. Vi forstår at det ikke kan utvikles et løpende samarbeid med andre myndigheter om opplysninger som hentes inn bare én gang, men det burde være like aktuelt å sjekke hvorvidt data allerede finnes i statens skuffer enten man planlegger å spørre én gang eller mange. Det kan være på sin plass at Oppgaveregisteret informerer tydeligere om denne plikten.

Det siste poenget vi vil legge fram for OR er at man må være enda mer forsiktig med å legge vekt på tidsestimatene i registeret. Dette er festlig og begripelig stoff for pressen, og i Brønnøysund er man under kontinuerlig press for å tallfeste skjemaveldet. De årlige tabellene fra Oppgaveregisteret publiseres allerede i dag med tydelige forbehold, men som kjent har forbehold en tendens til å forsvinne et sted mellom pressemeldingen og desken.

5.4 Om eget ansvar

Det krever god selvdisiplin å planlegge ulystpregede oppgaver. Selv om et par av bedriftene har gode rutiner for å legge til rette for kjente oppgaveplikter, er det flere som kunne lette hverdagen for seg selv ved å gå grundigere inn i datakrav og formelle betingelser i forkant.

Et par eksempler:

En bedrift har nettopp hatt mange tidkrevende runder med en administrativ myndighet for å få godkjent en komplisert rapport av stor betydning for bedriften selv. Det er ingen tvil om at samme type rapport må leveres ganske ofte framover. Likevel er korrespondanse og sluttprodukt makulert, slik at bedriften ikke har noen ny lærdom å støtte seg til neste gang.

Et annet sted har man irritert seg i flere år over bestemte spørsmål i et periodisk statistikk-skjema med bransjevise varianter. Bedriften mener de er havnet i «feil gruppe» og får ubegripelige koder og typebetegnelser å forholde seg til. Under startintervjuet oppfordret vi til å kontakte saksbehandler i SSB (forbilledlig angitt på skjemaveiledningen) for en oppklaring. Ett år etter blir samme irritasjonsmoment trukket fram, men ingen har ringt SSB.

Den beste hjelpen fra myndighetene (eller organisasjonene ?) på kort sikt ville kanskje vært å tilby en skjemaveileder, som på bestilling kunne gå inn i bedriftens mest irriterende eller tidkrevende skjemasak og hjelpe til med å opprette gode rutiner. Det kunne for eksempel være et tilbud fra næringssektoren i kommunen eller fra en etat som ønsker et samarbeidsvennlig image.

Det kan koste en del, men *tilbudet* kan få stor psykologisk betydning i en følelssesak. Samtidig som ganske få ville ta seg bryet med, eller ha ønske om, å slippe myndighetene så tett innpå seg.

5.5 Om elektroniske løsninger

Samtalene våre med seks vanlige norske bedrifter tyder på at det er minst like god grunn til å advare mot dårlige kopier av papirskjemaer til nettbruk nå som ved starten av prosjektet for et år siden. Alle bedriftene gir gode tilbakemeldinger på ELMER sine forsøk med automatisk datafangst og malbaserte elektroniske skjemaer på Internett.

Kort sagt: ELMER er på rett vei, og «alle» mener elektronisk tilrettelegging av bedriftsdata til etatene bør følge våre ideer. Faren er at alle også kan tro alle *andre* driver saken videre. Når alle applauderer, har ingen hendene fri til å finne fram lommeboka.

La det være vår siste påstand i denne runden, at uten videre sentralt støttet innsats skal det fortsatt mye til for at papirskjemaene på nettet får konkurranse fra gode, dialogbaserte varianter eller elektronisk datafangst.

Vedlegg 1

Elmer-prosjektet håper deltakerbedriftene kan ta seg tid til å fylle ut disse opplysningene for alle skjemaer som kommer til utfylling i løpet av prosjektperioden.

Merk følgende:

- Alle skjemaer er viktige for undersøkelsen, men legg mest arbeid i de **statlige**. Frivillige skjemaer er også interessant. Vi vil gjerne at de tas vare på selv når de ikke blir besvart.
- En kopi av skjema og medfølgende materiell bør **oppbevares** sammen med dette arket. (Hvis skjema/veiledning osv. er for omfangsrikt eller uegnet for kopiering, er det nok at dere er nøye på å gjengi skjemaets navn. Så finner vi ut av resten.)
- Vi vil bare ha **omtrentlig** tidsbruk. Men det er viktig at spørsmålet besvares så vi kan sammenligne litt med etatenes egne påstander om hvor lang tid ting tar.
- **Spørsmål om dette** kan rettes til prosjektleder i hele perioden;
Lars Uppheim NHO, tlf. 23 08 84 10, e-post lars.uppheim@nho.no

Bedrift:				
Dato mottatt/hentet	Skjemaets navn	Instans (Etat/organisasjon)	Ca. behandlingstid (Inkl. henting av tall)	Dato sendt/levert
Dataene for besvarelse finnes i bedriftens datasystemer?		Skjemakategori?		
<input type="checkbox"/> Stort sett alle	<input type="checkbox"/> En mindre del	<input type="checkbox"/> Periodisk	<input type="checkbox"/> Søknad	
<input type="checkbox"/> En god del	<input type="checkbox"/> (Nesten) ingen	<input type="checkbox"/> Hendelse	<input type="checkbox"/> Annet/Vet ikke	
Kommentar til skjemaet, purrerutiner, veiledning el. (Jf. skjemavettreglene)				

ELMER-prosjektet

– Utgangspunkt for sluttsamtaler med samarbeidsbedrifter

Denne gangen skal vi ikke spørre så mye om faktiske forhold i den enkelte bedriften. Derfor lager vi ikke selvstendige referater som sendes til gjennomsyn.

Som forrige gang blir data om bedriften anonymisert i rapporten.

1 Samtale om skjemaen

Vi går raskt igjennom de skjemaene og kommentarene som bedriften har samlet opp gjennom et helt år. Avklaring av eventuelle uklarheter. Intervjueren tar nå med seg alle skjemaer/kommentarer. Materialet blir makulert etter bruk.

2 Om bedriften (Organisasjon og datasystemer)

Endringer av betydning siden startsamtalesiden i fjor

3 Om opplevelsen av skjemabelastning

3.1 Belastningens omfang

3.1.1 Hvilke(t) skjema(er) fra myndighetene er mest belastende for bedriften?

Gjelder både søknadsskjemaer, periodiske oppgaver og hendelsesutløste oppgaveplikter.

3.1.2 Tidsbruk på ulike kategorier

Ca. antall dagsverk pr år for skjemaer fra staten, kommune/fylkeskommune, næringslivsorganisasjoner og egne kunder/leverandører?

Utvikling de siste årene (nedgang/uendret/økning?) i arbeidsmengde med skjemaer fra de samme kategoriene?

3.2 Endret syn på skjemaet?

Har dere fått noen nye tanker om skjemaet gjennom det året som er gått?

3.3 Hva kan gjøres?

Hvis vi ser bort fra å begrense antall skjemaer og spørsmål; kan dere tenke dere noe tiltak som kan gjøre at offentlige skjemaer irriterer mindre enn i dag?

4 Demo av elektronisk dialog

Noen spørsmål etter gjennomgangen.

Data for ELMERs skjema kartlegging (Microsoft Excel)

Felt navn	Kommentar
Ident	Løpende identifisering av posten, går igjen i ulike filsorteringer.
Bedrift	Navn på kontaktbedrift (Fjernes på oppbevart versjon)
Etat	Utgiver av skjema/innkrever av oppgaven
Skjemanr.	Offisielt nr. fra vedkommende etat
Skjemanavn	Offisielt navn fra vedkommende etat
Mottatt dato	dd.mm.åå
Kommentarer	Bedriftens synspunkter på det aktuelle skjemaet (fritekst)
Hyppighet	Antall ganger bedriften fyller ut dette i løpet av et år
Tidsbruk	Minutter for framskaffing av tall + utfylling
Finnes i datasyst.?	4=stort sett alle, 3=en god del, 2=en mindre del og 0= (nesten) ingen av de data som trengs for å besvare spørsmålet
Reg. i OR?	Oppgaveregisterets (ORs) skjemanummer. Hvis ikke skjemaet er registrert der, brukes følgende koder: MANGLER (= skulle vært registrert), ENGANGS, FRIVILLIG, PRIVAT eller KOMM(unal).
Tid iflg OR	Minutter etaten har anslått til OR (for relevant kategori av respondenter)
Kommentar fra OR	Bemerkninger etter ORs gjennomgang til bruk for rapporten
Differanse tidsbruk	Bedriftens anslag minus ORs anslag
Differanse tidsbruk %	$\frac{\text{Differanse} * 100}{\text{Tid iflg. OR}}$