

Anne Sundvoll

**Utvikling av webskjema i
UT-prosjektet**
Dokumentasjonsrapport

Notater

Forord

I denne rapporten dokumenteres testmetodikk og resultater fra utviklingsarbeidet med webskjemaene i undersøkelsen "Rapportering om utenriksøkonomi", som i denne perioden (2003 - 2005) sorterte under *UT-prosjektet*.

Det har blitt utviklet og testet tre ulike webskjema - webskjema for *eksport av tjenester, import av tjenester* og for *kapitalbevegelser mot utlandet*. Skjemaene har blitt utviklet og testet i tidsperioden 2003 - 2005, og rapporten dokumenterer anvendt testmetodikk, og oppsummerer resultater og konklusjoner som ble trukket på ulike stadier i prosjektet. Rapporten henvender seg til flere ulike brukergrupper - i hovedsak de som er interessert i dokumentasjon av utviklingsarbeidet i UT-prosjektet, de som jobber med utvikling av IDUN-løsningen og de som er spesielt interessert i brukertesting.

Anne Sundvoll og Yngve Bergstrøm (Seksjon for datafangstmetoder) har stått for gjennomføringen av de fleste brukertestene. Vi har hatt god hjelp av Lise McMahon, Regine Halvorsen og Ole Skogan. Samtlige tester har foregått ute hos brukerne med mobilt testutstyr. I tillegg omtaler vi to interne ekspertintervju med SSB-ansatte, gjennomført i planleggings- og testverkstedet i Statistisk sentralbyrå.

En kort innledning og bakgrunn for prosjektet er gitt i kapittel 1. Kapittel 2 og 3 dokumenterer metodevalg og resultater fra de ulike testrundene. Aktuelle forbedringstiltak er presentert i kapittel 4.

Innholdsfortegnelse

Forord	1
1 Sammen drag av utviklingsarbeidet	3
1 Innledning	5
2 Metode	6
2.1 Gjennomføring av bedriftsbesøk - eksplorerende intervju	6
2.2 Gjennomføring av bedriftsbesøk - Prosale Designer og Camtasia Recorder	7
2.3 Gjennomføring av intern-tester med eksperter fra Statistisk sentralbyrå	9
2.4 Gjennomføring av praktiske brukertester med reelle brukere	10
3 Resultater og konklusjoner fra testingen	11
3.1. Gjennomføring av intern-tester	11
3.2. Gjennomføring av eksplorerende intervju for å få innspill til utforming av webskjema for eksport og import av tjenester (vår 2003).....	13
3.3. Gjennomføring av praktiske brukertester for å teste webskjema for eksport og import av tjenester (Årsskjemaet - pilotundersøkelse, 2003)	15
3.4. Gjennomføring av praktiske brukertester for å teste webskjema for eksport og import av tjenester (kvartals skjemaet, 2003).....	18
3.5. Erfaringer fra brukertesting av webskjema- og Excel-skjemaløsningen (årsundersøkelsen, 2004)	22
3.6. Erfaringer fra bedriftsbesøk med ulike designforslag til webskjema for kapitalbevegelser (2005)	28
4. Forbedringstiltak	32
Vedlegg 1: Intervjuguider	34
Vedlegg 2: Webskjemaene	48

Sammendrag av utviklingsarbeidet

Denne dokumentasjonen gir en sammenfatning av det arbeidet som er blitt utført på testsiden med utvikling av webskjema i UT-prosjektet, de viktigste funnene og konklusjonene som ble trukket underveis, samt våre kommentarer til utviklingsprosessen.

Det har blitt utviklet og testet tre ulike webskjema - webskjema for *eksport av tjenester, import av tjenester* og for *kapitalbevegelser mot utlandet*. Arbeidet med webskjemaene har foregått samtidig med, og sett i sammenheng med de øvrige rapporteringsveiene - Excelskjema (Altinn) og filuttrekk.

Sammensetning og fordeling av utvalget på henholdsvis webskjema, Excelskjema og direkte filuttrekk har vært en gjennomgående utfordring i hele prosjektfasen. Brukerpreferansene har gått i retning av webskjema for de små¹ foretakene. I prosjektets siste fase har vi sett at brukerproblemer med webskjemaet for kapitalbevegelser (dels skjemaspesifikke, dels IDUN-relaterte problemer) har medført at brukerne har etterlyst andre måter å rapportere på. Prosjektet har dessuten vist at generering og sammensetning av utvalget kanskje har vært like utfordrende og tidkrevende som å utvikle gode og brukervennlige datafangstløsninger.

Viktige grunnsteiner i utviklingsarbeidet med nye webskjema er å legge til rette for intuitive skjermbilder, begrenset oppgavebyrde for svarpersonene og god kvalitet på dataene som samles inn. I UT-prosjektet har vi gått lagt i å utvikle *dynamiske webskjema* (skjema med skreddersøm) innenfor IDUN-systemets tekniske og praktiske kapasitet (se webskjema for eksport og import av tjenester med skreddersyde skjermbilder generert fra brukerens valg av type tjeneste og antall land).

På mange måter har utviklingsarbeidet med webskjemaene i UT-prosjektet støtt på ulike *beskrivninger* som finnes i *generering og prosessering av store og dynamiske skjema* i dagens IDUN-løsning (se kapittel 4 for forbedringstiltak). Dette har for UT-prosjektet medført at løsningen som til slutt er valgt, gjerne representerer et kompromiss, og ikke nødvendigvis er den som skjemarådgiverne har tatt til orde for eller som brukerne har favorisert. Selv om prosjektet etter hvert har valgt å satse på mer statiske skjemaavgaver (se webskjema for kapitalbevegelser), har brukerne klaget på rotete og uoversiktlige skjermbilder.

Vår konklusjon fra utviklingsarbeidet er at IDUN-løsningen pr. i dag har store svakheter i generering og prosessering av store og dynamiske skjema. Intensjoner om elegante løsninger bidrar i stedet til utilsiktede produksjonsfeil og lang svartid for brukerne. Her må det forbedringsarbeid til.

Vi konkluderer dessuten med at uten et skikkelig design- og redigeringsverktøy står skjemadesignere dårligere rustet til å implementere brukernes ønsker. Vi har fått mange nyttige innspill og korrekativer gjennom brukerinvolveringer på ulike stadier i prosjektet. Beklageligvis står ikke disse anstrengelsene helt i forhold til kvaliteten på sluttproduktet.

Utviklingsarbeidet har foregått i en tidsperiode hvor SSB har hatt sterkt fokus på å få etablert et webtilbud for samtlige faste bedriftsundersøkelser. Dette har til tider medført sterkt press på tilgjengelige IT-ressurser. Prosjektet har dessuten fått merke de kapasitetsbegrensningene det har vært i arbeidet med å legge inn og systematisere nødvendig informasjon i metadatabasen SMETA, som er utgangspunktet for generering av webskjemaene i IDUN-løsningen. Flere av endringsønskene fra ansvarlige fagseksjoner og rådgivningstjenesten for skjemaavgaver (seksjon 810) har av disse årsakene ikke blitt implementert, eller blitt forsinket i utviklingsløpet.

¹ Det er flere faktorer som avgjør om et foretak er "stort" eller "lite" i denne sammenheng. Årlige transaksjonsvolum og antall land (handelsforbindelser) er to relevante størrelser.

Kvalitative brukertesting bør foregå tidlig i utviklingsløpet, og alle endringer bør være inspisert, godkjent og implementert *før* datainnsamlingen overhodet starter. I UT-prosjektet ble det vektlagt å være raskt på banen med gjennomføring av større pilotundersøkelser. Etter vårt syn fikk vektleggingen av omfattende pilotundersøkelser forrang - og implisitt konsekvenser for den mer iterative utviklingsprosessen, med vekselvis utvikling og testing av webskjemaene. Utviklingsløpet (tidsløpet) for webskjemaene for eksport og import av tjenester våren 2003 ble følgelig svært begrenset før de ferdige skjemaene skulle produksjonssettes.

Vi har på alle mulige måter erfart at det å gjøre omfattende endringer *etter* at et webskjema generert fra en metadatabase er satt i produksjon, medfører betydelig ressursbruk. Med andre ord har prosjektet i denne intensive perioden ofte opplevd at "bordet fanger", og har hatt begrenset handlingsfrihet til å omarbeide strukturen på webskjemaene, i lys av fortløpende dokumenterte testresultater.

Prosedyrene for kvalitetssikring av nye skjema før de blir satt i produksjon (dvs. gjøres tilgjengelig for brukerne) har ikke vært tilstrekkelig gode. Dette har dessverre medført at enkelte av skjemaene er blitt produksjonssatt med feil og mangler, noe som brukene har gjort oss kraftig oppmerksom på.

De erfaringene vi har gjort oss på prosessiden går i første rekke på interessekonflikter mellom prosjektet og linjeorganisasjonen. Prosjektet har grepet betydelig inn i linjeorganisasjonen, og det har vært kamp om ressurser.

De statistikkfaglige interessene og brukernes interesser har heller ikke alltid vært like samstemte. Dette har i noen tilfeller medført at konklusjonene fra brukertesting *ikke* er blitt tatt til følge. Dette gjelder spesielt for webskjemaet for kapitalbevegelser. Her mener vi det ikke ble gjort tilstrekkelig anstrengelser for å holde oppgavebyrden nede. Vår generelle erfaring i UT-prosjektet er at SSBs databehov til tider har vært prioritert på bekostning av oppgavebelastningen med både dobbeltrapportering og til dels kompliserte elektroniske løsninger.

Det er et stort og viktig arbeid som er nedlagt i UT-prosjektet, og mange mennesker har vært involvert i prosessen. En "etterpåkløkk" kommentar til prosessarbeidet med webskjemaene er at det ikke ble lagt tilstrekkelig vekt på å sette sammen og skape et godt prosjektteam med felles resultatmål. Følgelig opplevde flere av bidragsyterne liten eller ingen tilhørighet i *selve prosjektet*.

Informasjonsflyten mellom operative arbeidsgrupper og prosjektadministrasjonen har dessuten hele veien vært en stor utfordring, fordi prosjektet har vært svært omfattende, ressurskrevende og har strukket seg over et langt tidsrom. Konsekvensene av ikke-optimal informasjonsflyt fører gjerne til at beslutninger tatt i prosjektadministrasjonen ikke når ut til alle prosjektdeltakerne, eller at prosjektadministrasjonen ikke i tilstrekkelig grad tar inn over seg de tilbakemeldinger og problemer som prosjektdeltakerne har meldt inn. Dette har etter vår mening fra tid til annen preget UT-prosjektet.

1 Innledning

Fra og med 2005 overtok Statistisk sentralbyrå (SSB) ansvaret for innsamling av data til statistikk om utenriksøkonomi fra Norges Bank. I en overgangsperiode (2004) rapporterte foretak med transaksjoner eller mellomværende med utlandet både til Norges bank og til SSB. Rapporteringen baserer seg på data på kvartals- og årsbasis. De største av selskapene rapporterer noen gjeldstall hver månedsvís. I 2003 ble det gjennomført pilotundersøkelser av større omfang for å forberede selve omleggingen.

UT-prosjektet har lagt til rette for flere ulike datainnsamlingsmetoder. De aller største foretakene har blitt tilbudt å rapportere data på fil etter foreliggende kravspesifikasjon. Små og mellomstore foretak har rapportert via Excel med innlagt rutine for å generere fil til SSB via Altinn, eller via webskjema i datafangstløsningen IDUN (i framtiden som integrert del av Altinn). Felles for alternativene var at det ble lagt opp til *ren elektronisk datafangst*. For utviklingsarbeidet med webskjemaene innebar dette at man ikke var bundet av et eksisterende papirskjema, men kunne starte opp med blanke ark.

I utviklingsperioden har det blitt jobbet parallelt med utvikling av alle tre løsninger. Intensjonen med webalternativet var i utgangspunktet først og fremst å tjene som et kjapt og greit rapporteringstilbud til små og mellomstore foretak med relativt få transaksjoner mot utlandet. Det har under prosjektets gang vært fortløpende diskutert avgrensningen av målgruppen for webskjemaene.

Prosjektet har utviklet tre ulike webskjema - webskjema for *eksport av tjenester, import av tjenester* og for *kapitalbevegelser mot utlandet*. Skjemaene har blitt utviklet og testet i tidsperioden 2003 - 2005.

Webskjemaene har, med unntak av kapitalskjemaet, vært gjenstand for brukertesting på reelle brukere. Testingen har foregått *parallelt* med gjennomføring av større pilotundersøkelser. Resultatene understøtter funn fra den praktiske datainnsamlingen - spørsmålene om opplevd oppgavebyrde inkludert - og er fortløpende blitt formidlet til prosjektadministrasjonen, i hovedsak i tilknytning til prosjektets halvårlige kvalitetsseminarer.

Det har vært mange endringsforslag oppe til vurdering underveis i prosjektet, og det har blitt produsert en betydelig mengde arbeidsdokumenter og testdokumentasjon, som denne rapporten søker å sammenfatte.

I det følgende oppsummerer vi arbeidsmetodikk og testresultater fra innledende *bedriftsbesøk, interntesting* i SSB, samt den *praktiske brukertesting* av webskjemaene.

2 Metode

2.1 Gjennomføring av bedriftsbesøk - eksplorerende intervju

Det ble gjennomført bedriftsbesøk med *eksplorerende intervju* på to stadier av utviklingsløpet. Første runde ble gjennomført våren 2003 i tilknytning til utviklingen av webskjema for eksport og import av tjenester. Andre runde ble gjennomført vinter 2005 med fokus på innsamling av kapital- og balanseposter via webskjema. De aktuelle webskjemaene var ikke utviklet på intervjutidspunktet, men det eksisterte ulike skisser og ideer som vi ønsket tilbakemelding på.

Formålet med bedriftsbesøkene har vært å innhente kunnskap om hvilke data foretakene kan levere, på hvilken form og på hvilket detaljeringsnivå, og aktivt anvende denne kunnskapen i utviklingsarbeidet. Det har dessuten vært viktig å få informasjon om hvordan økonomidataene ligger tilgjengelig i regnskapssystemet ute i hos brukeren, hvor ofte det er hensiktsmessig for brukeren å rapportere og hva slags informasjon som bør vektlegges - fra *brukerens synspunkt*.

Eksplorerende intervju gjennomføres gjerne i startfasen av et utviklingsløp for å få ny kunnskap om feltet. Man starter ut bredt, og formålet er å søke kunnskap om *brukernes* begrepsapparat og tenkemåte. Man bør ikke ta for gitt at brukers begrepsapparat sammenfaller med det SSB-interne fagspråket. Slike bedriftsbesøk representerer således ny kunnskap, nyttige korreksjoner og er svært effektive bidrag i tidlige faser av utviklingsprosjekter.

Intervjuene våre har hatt en form som minner om *ekspertintervju*, der vi har henvent oss til regnskapsansvarlig eller økonomisjef i foretaket - personer som kan gi oss *nøkkelinformasjon* - hvilke begreper som er innarbeidet og brukes i bedriftshverdagen, hvordan informasjonen vi er på jakt etter ligger tilgjengelig, systemløsninger, logistikk o.l.

Disse ekspertene representerer dessuten personer som kan gi konstruktive feedback på designforslagene våre, og har som regel mange ideer å tilføre prosjektet. I disse møtene har vi vist fram ulike skisser av hvordan vi har tenkt oss innhold og struktur på webskjemaene (se figur 1 og 2).

For bedriftsbesøkene som ble gjennomført våren 2003 hadde vi utstyrt oss med papirskisser. Vi ønsket tilbakemelding på den planlagte grunnstrukturen i webskjemaet for eksport og import av tjenester. Vi undersøkte dessuten grundig utforming av tjenestelisten (en opplisting av ulike tjenester aktuelle for eksport og import) og forklaring til de ulike tjenestene. Intervjuene var regulert av en intervjuguide (se vedlegg 1), men relativt ustrukturerte i formen. SSB stilte med to personer fra Seksjon for datafangstmetoder og en person fra Seksjon for energi- og industristatistikk. Intervjuene ble tatt opp på video.

Figur 1: Eksempel på papirskisse

Statistisk sentralbyrå	Utenrikshandel 2002	Eksport av varer og tjenester
Side 1 av 4 □		
Dette er et innrapporteringskjema for foretakets eksport av varer og tjenester i 2002. Rapporteringen gjelder alle vare- og tjenestetransaksjoner som er bokført i 2002, uavhengig om betalingen er skjedd. Vi ber deg lese definisjonen av eksport (se veiledning) før du besvarer skjemaet.		
• <u>Veiledning</u>	1. Eksporterte foretaket handels- eller produksjonsvarer i 2002 ?	
• <u>Hjelp</u>	<input type="radio"/> Ja	Oppgi totalverdien av varene ekskl. mva i hele 1000 kr <input type="text"/> 000 kr
• <u>Logg ut</u>	<input type="radio"/> Nei	
<input type="button" value="Neste side"/>		

Papirskissene etterligner skjermbildet, slik det ser ut i IDUN-løsningen. På denne måten får brukeren et visst inntrykk av hvordan vi tenker oss innhold og struktur på skjemaet. Mange ulike skjema-varianter kan produseres på relativt kort tid. Varianter som ikke får støtte av brukeren, forkastes.

Det vi ble særlig gjort oppmerksom på under disse intervjuene, var at distinksjonen mellom varer og tjenester, samt avgrensning av eksport- og importledd var særlig problematisk for brukerne. Det bød dessuten på problemer å splitte opp tjenester spesifisert på mottakerland for de store foretakene, som har stort transaksjonsvolum og mange kunder/leverandører.

2.2 Gjennomføring av bedriftsbesøk - Prosale Designer og Camtasia Recorder

Erfaringen fra testene beskrevet overfor, var at det er relativt vanskelig for brukeren å ta stilling til funksjonaliteten i et webskjema på papir. Erfaringene i prosjektet etter gjennomkjøringen med pilotundersøkelser i 2003, tilsa at større strukturelle endringer i webskjemaet fikk store følger for strukturen på dataene i metadatabasen. Det viste seg å være svært ressurskrevende å gjøre store endringer i metadatabasen, og at det derfor vil svare seg å investere tid og ressurser i det innledende kartleggingsarbeidet.

"Prøve-og-feile-strategien" med uttesting av IDUN-skjema er altså en relativt ressurstung affære. I den videre utviklingen av IDUN er det viktig å få på plass funksjonalitet som gjøre det enklere å utarbeide alternative webskjemadesign til bruk i uttestingsfasen.

Før andre runde med ekspertintervju (årsskiftet 2004/2005) programmerte vi ulike forslag til skjemastruktur (webskjema for kapitalbevegelser mot utland) i designverktøyet *Prosale Designer*. Designverktøyet Prosale Designer muliggjør - med relativt beskjeden ressursinnsats - å utvikle ulike designprototyper, som brukerne kan ta stilling til. I tilfellet med kapitalskjemaet gikk den interne diskusjonen i prosjektet ut på hvorvidt man skulle tilrettelegge for landfordeling for hver enkelt kapital- og/eller balansepost, eller om man skulle nøye seg med å innhente transaksjonsdata mot de tre til fem største landene. Vi var dessuten på jakt etter en logisk oppstilling av de utvalgte postene fra Næringsoppgaven - selve utformingen av skjermbildet - slik at vi innledningsvis satt med 4-5 reelle alternativ på hånda.

Vi justerte derfor litt på intervjuopplegget, ved å legge inn en liten *test* mot slutten av intervjuet, der vi ba eksperten om å sette seg foran vår medbrakte test-PC med påmontert mini-videokamera og vurdere fem ulike designforslag. Programmet *Camtasia Recorder* ble startet i bakgrunnen, for å dokumentere hvordan brukeren orienterte seg i de ulike skjermbildene. *Camtasia* registrerer testpersonens musebevegelser og tastetrykk, og gir - sammen med videoopptaket av testpersonens stemme og ansiktsmimikk - verdifull informasjon om hvor brukervennlig løsningen er.

Figur 2: Eksempel på webskisse i ProSale Designer (Testversjon, 2005)

The screenshot shows the ProSale Designer interface with a preview section. The form is titled 'EKS 1B. Hva var verdien av foretakets finansinntekter, finanskostnader og gaver fra/til utlandet i 2004?'. It includes a table for reporting values across five countries (Land 1 to Land 5) and a total column. The table has the following data:

	Totalt	Land 1	Land 2	Land 3	Land 4	Land 5
Forsikringspremie til forsikringselskaper i utlandet	03100					
Erstatninger fra forsikringselskaper i utlandet	03200					
Kontignet og gave til utlandet	74900					
Renteinntekt fra utenlandske konsernselskaper	80300					
Annens renteinntekt fra utlandet	80500					
Mottatt utbytte fra utenlandske datterselskaper	80051					

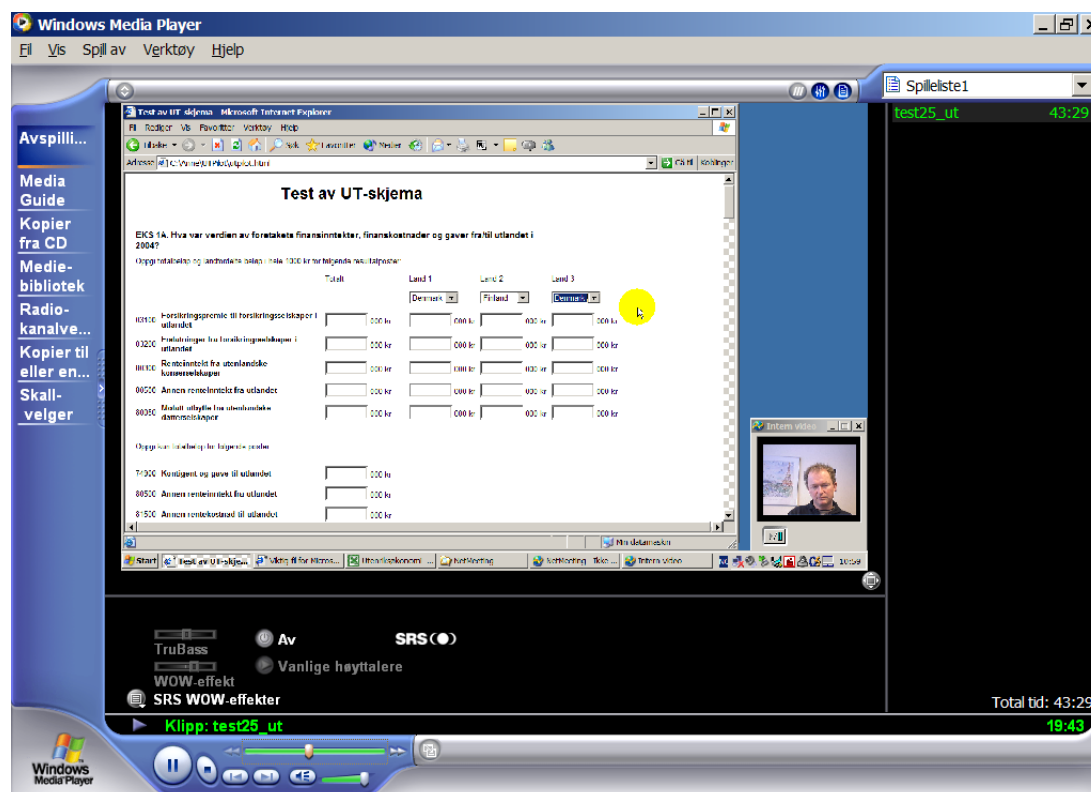
Figur 3: Eksempel på webskisse i ProSale Designer (Alternativ skisse, 2005)

The screenshot shows the ProSale Designer interface with an alternative web form. The form is titled 'EKS 3. Hva var verdien av foretakets finansinntekter, finanskostnader og gaver fra/til utlandet i 2004?'. It includes a table for reporting values across three countries (Land 1 to Land 3) and a total column. The table has the following data:

	Velg land	Beløp i 1000 kr
03100 Forsikringspremie til forsikringselskaper i utlandet		
Land 1		
Land 2		
Land 3		
Totalt		
03200 Erstatninger fra forsikringselskaper i utlandet		
Land 1		
Land 2		
Land 3		
Totalt		
74900 Kontignet og gave til utlandet		
80300 Renteinntekt fra utenlandske konsernselskaper		
Land 1		
Land 2		

Med et designverktøy - som for eksempel Prosale Designer - er det lettere for brukeren å forholde seg til funksjonaliteten i skjemaet. En annen klar fordel, er at verktøyet letter kommunikasjonen mellom statistikkansvarlige, skjemautviklere, IT-utviklere og personer som administrerer metadataene, ved at man i designfasen sammen kan kommunisere og forholde seg til et grensesnitt som bedre indikerer hvordan sluttproduktet blir.

Figur 4: Test av designforslag i Prosale Designer med bruk av Camtasia Recorder



Selv om slike testskjema ikke har fullt utviklet funksjonalitet (bla. skroll i stedet for sideskift), kan brukeren navigere enkelt og greit i løsningen og leke seg litt med tallinntastning og drop-down-menyer. Både brukeren og utviklerne får et mye bedre visuelt inntrykk av designforslaget, sammenlignet med papirskisser.

2.3 Gjennomføring av intern-tester med eksperter fra Statistisk sentralbyrå

I en tidlig fase av utviklingsarbeidet, hvor vi hadde utarbeidet de første *råskissene* til webskjema for eksport- og import av tjenester, gjennomførte vi to ekspertintervju med personer ansatt i Statistisk sentralbyrå. Testpersonene (for øvrig ansatt i Seksjon for energi- og industristatistikk) hadde svært god kjennskap til foretak i industrisektoren og til det økonomiske begrepsapparatet som ble planlagt benyttet i skjemaene.

Intern-testene ble brukt som forberedelse til brukertestene våren 2003 - i tilknytning til pilotundersøkelsen, og ble gjennomført med bruk av papirskisser.

Testene ble gjennomført i planleggings- og testverkstedet Seksjon for datafangstmetoder har tilrettelagt i Statistisk sentralbyrå, og ble tatt opp på video. I den første intervjuet hadde testpersonen

fått tilsendt og anledning til å vurdere skissene våre på forhånd, mens vi i den andre testen ønsket testpersonens umiddelbare kommentarer til skjemaenkastene.

Vårt inntrykk er at intern-tester produserer verdifulle innspill i planleggingsfasen, men *kun som supplement til brukertesting med reelle brukere*.

2.4 Gjennomføring av praktiske brukertester med reelle brukere

På tidspunkter i prosjektet hvor det var utviklet og produksjonssatt webskjema i IDUN-løsningen utførte et lite to-manns team brukertester med reelle brukere. Testene ble gjennomført parallelt med den faktiske datainnsamlingen. Tidspress har vært den viktigste årsaken til at brukertestene ikke ble gjennomført i tidsperioden *før* skjemaene ble produksjonssatt.

Basert på utvalget, kontaktet vi foretak i Oslo og Oslos randkommuner, og rekrutterte personer til gjennomføring av brukertester på 1 til 1 ½ times varighet.

Metoden vi har benyttet i disse brukertestene har vært å *observere* hvordan brukeren orienterer seg i løsningen og hvordan vedkommende *resonnerer* fra han/hun leser informasjonsbrevet, logger seg på løsningen åpner, besvarer webskjemaet og sender dataene.

Vi har benyttet bærbart videokamera for å dokumentere resultatene. Alle testene har foregått ute i bedriftene på informantens kontor, på vedkommendes PC.

Testene ble planlagt gjennomført på den måten at brukeren fikk i oppgave å gjennomføre en rapportering - dvs. logge på, åpne skjema, lese spørsmålsteksten, finne fram relevant grunnlagsinformasjon, taste inn opplysninger og sende dataene elektronisk til Statistisk sentralbyrå. På grunn av at det viste seg å være tids- og ressurskrevende å finne fram til relevant grunnlagsinformasjon, ble de fleste testene gjennomført ved såkalte *retrospektive intervju* - der informanten hadde rapportert dataene i forkant, og i stedet forklarte oss hvordan han/hun hadde gått fram skjermbyrde for skjermbyrde, ved å åpne det ferdigutfylte skjemaet. Under disse intervjuene ble det stilt spontane oppfølgingsspørsmål underveis, for å få svarpersonen til å utdype hvordan han leste og tolket informasjon og hva han/hun så foretok seg for å avgi et svar. Hvilke oppslag ble gjort fra systemene? Hvilke beregninger ble gjort? osv.

I de praktiske brukertestene der brukeren *ikke* hadde rapportert på forhånd, ønsket vi å kartlegge prosessen fra pålogging til mottak av kvittering for avgitte data uten for mye innblanding og avbrytelser. Vi ønsket alle spontane kommentarer og inntrykk testpersonen satt med, og brukerne ble instruert i å være kritisk.

Testleder hadde derfor en langt mer tilbaketrukket rolle, sammenlignet med intervjuene over. Testpersonen ble instruert i å resonnerer høyt. Testleder skulle kun bryte inn hvis det var nødvendig med oppklaring. Planlagte oppfølgingsspørsmål ble stilt til slutt.

Informantene fikk ikke noen form for godtgjøring. Alle deltakerne var gjennomgående positive til å bli kontaktet, og ønsket selv å bidra i forbedringsarbeidet.

Når man legger resultatene fra slike kvalitative metoder "oppå" inndata og logger fra faktisk datafangst får man gjerne den effekten at de kvalitative metodene understøtter de kvantitative funnene, men produserer da gjerne *forklaringen* på eventuelle kvalitetsproblemer. For eksempel kan det være relativt enkelt å påvise 1000-feil i et datasett. Ved å la svarpersonene føre ordet og samtidig observere handlingene deres, avdekkes gjerne det faktiske årsaksforholdet bak en slik misforståelse/feilinntasting - det kan for eksempel være tekst svarpersonene systematisk overser, eller layoutmessige forhold som

bidrar til misforståelser. Hvis vi observerer samme problem i flere påfølgende tester, er det sannsynlig å forvente at dette også vil "sette spor" i datasettet.

Vi har i dette prosjektet sett at de kvalitative brukertestene særlig har understøttet resultatene fra det frivillige spørsmålsettet om *opplevd oppgavebyrde* - som ble heftet på webskjemaene (eksport og import av tjenester). Store foretak har hatt problemer med den valgte strukturen i webskjemaet. Det har vist seg at de ikke uten videre kan rapportere eksporterte/importerte tjenester fordelt på land. De samme foretakene rapporterer høyere opplevd oppgavebyrde, sammenlignet med de små. Det bør derfor vurderes om det må utvikles mer direkte rapporteringsrutiner for de største foretakene. Statoil og Norsk Hydro har fra SSBs kravspesifikasjoner utviklet en IT-rutine i SAP som trekker ut de relevante opplysningene fra de interne IT-systemene, og overføres til SSB etter en intern kontroll.

3 Resultater og konklusjoner fra testingen

I det følgende gjengir vi de viktigste resultatene og konklusjonene fra de ulike testrundene. Brukertestene er omtalt i kronologisk rekkefølge i forhold til gjennomføringen. Det finnes mer detaljert dokumentasjon om hver enkelt test. Konklusjonene henviser til *anbefalingene* fra Seksjon for datafangstmetoder. Som vi har påpekt innledningsvis, ble av ulike grunner ikke alle endringsforslagene implementert.

3.1. Gjennomføring av intern-tester

Hensikten med testene var forberedelse tilbedriftsbesøkene og få innspill til alternative opplegg vi kunne vise fram og teste ut på potensielle brukere. I den første intern-testen hadde testpersonen vurdert utkastene på forhånd. I den andre testen ønsket vi testpersonens umiddelbare kommentarer.

I det følgende oppsummerer vi innspillene fra de to intern-testene i SSB:

- Eksport og import bør samles i ett skjema, siden vi henvender oss til foretak med få transaksjoner. Det virker kunstig og tungvint å skille spørsmålene om eksport og import i to ulike skjema.
- Forslag til ny definisjon av tjenester:alle *produkter* som ikke er handels- eller produksjonsvarer....
- Snu om på spørsmålsstillingen i spørsmål 2 om tjenester. Man bør ikke forutsette at foretaket har kjøpt tjenester. Nytt forslag til formulering: "Kjøpte foretaket noen av følgende tjenester i 2002 ?"
- Begrepet "i utlandet" er uheldig i forhold til definisjonen av eksport/import.
- Man bør teste ut muligheten å oppgi beløp allerede ved valg av tjeneste på side 2 i skjemaet
- Det er uheldig at transport kommer tidlig i tjenestelisten, pga. at det antakelig er problematisk å rapportere transporttjenester for brukeren.
- Man bør bytte om på rekkefølgen av poster innenfor passasjertransport og godstransport. "Leie av transportmidler..." bør flyttes opp i listen og stå sammen med transport

- IT-tjenester er problematiske og trenger presisering. IT er ofte komponent av annen tjeneste
 - Vi trenger å utarbeide en definisjon av begrepet *mellomhandel*
 - Nyhetsbyråtjenester passer ikke inn i tjenestegruppen "kulturelle tjenester"
-
- Problematikk med hensyn til grensedragninger mellom ulike tjenester:
 - IT-tjenester vs. forskning og utvikling
 - Post og budtjenester vs. godstransport
 - Fritidstjenester vs. reisebyråtjenester
 - Tjenestelisten er lang og bør skreddersys mer etter foretakets næring (særlig for eksport).
 - Tjenestelisten blir lettere å orientere seg i hvis bare hovedpostene (overskriftene) er synlig i 1. trinn. Brukerne bør kunne klikke seg inn og velge blant de finmaskede tjenestene under hver overskrift i neste trinn
 - Restkategorien "tjenester ikke nevnt annet sted" bør være mer synlig for brukeren. Man bør gi brukeren mulighet til å spesifisere (fritekstopplysning) hvis han velger denne.
 - Landene bør ordnes etter kontinent (Norden, (EU), Europa, Afrika, Nord-Amerika osv...) og alfabetisk innenfor hvert kontinentet.
 - Man kan vurdere å legge inn "ikke landspesifisert" som egen kategori enten øverst i landlisten, slik at brukeren har mulighet til å spesifisere på noen land, og oppgi uspesifisert på andre. Hvis vi oppfordrer brukeren til enten spesifisere på alle land eller kun oppgi totalen, kan det hende at mange går for den mest lettvinne løsningen

3.2. Gjennomføring av eksplorerende intervju for å få innspill til utforming av webskjema for eksport og import av tjenester (vår 2003)

To intervjuer ble gjennomført med foretak i næringsgruppe 60 (Landtransport) og 22 (Forlagsvirksomhet). Økonomisjef/Regnskapssjef var informant.

Intervjuingen ga følgende resultater og konklusjoner:

- Intervjuene viste at foretakene hadde de opplysningene kravspesifikasjonen angir i sitt regnskapssystem, men *ikke* på den formen Statistisk sentralbyrå har spesifisert. Foretakene må derfor legge en betydelig jobb i å generere rapporter basert på våre krav.
- Selv om foretakene indirekte forstår hva "varer" og "tjenester" innebærer, viste intervjuene at det er vanskelig å trekke skillelinjene fullt ut i praksis. Vi konkluderte med at vi burde tilby forklaringer på hvordan foretakene skal behandle "pakkeløsninger" der både vare- og tjenestekomponenter inngår. Relevante eksempler burde dessuten utarbeides.
- Under intervjuene ble ulike terminologier testet ut; blant annet salg og kjøp til/fra utlandet og begrepene eksport og import. Konklusjonen fra intervjuene var at man burde benytte begrepene "import" og "eksport" gjennomgående i webskjemaene og at begrepsbruken måtte avstemmes med rapporteringsalternativet på Excel.
- Intervjuene viste at import/eksport av passasjertransport er særlig problematisk, og derfor bør dekkes på annen måte.
- Intervjuene ga indikasjoner på at tjenestelisten er litt problematisk å orientere seg i for brukerne, fordi den er relativt lang. Vi konkluderte med at vi bør optimalisere layouten og forbedre forklaringene til de ulike tjenestene. Brukerne bør ved et enkelt tastetrykk få tilgang til en forklaring på den enkelte tjeneste.
- Etter intervjurunden konkluderte vi med at vi burde sende ut informasjon med forenklet kravspesifikasjon også til de *små* foretakene. Vi fant ikke grunnlag for å omarbeide den foreslåtte strukturen i webskjemaet før pilotundersøkelsen var gjennomført og testresultatene forelå.
- Det ble foreslått å gjennomføre kvalitative tester for funksjonalitet og brukervennlighet parallelt med den planlagte pilotundersøkelsen (vår/sommer 2003)
- Intervjuene ga grunnlag for å jobbe videre med *to* webskjema, ett for import og ett for eksport.
- Vi diskuterte å se nærmere på hvordan vi kunne organisere tjenestelisten etter en trestruktur (fra grovtinndelt til mer finmasket inndeling) der brukeren først fikk tilgang til tjenesteinndelingen på grovt nivå og kunne deretter klikke seg videre.
- Vi ble oppmerksom på at det måtte utarbeides en løsning på hvordan vi skal behandle tjenester som inngår i investeringer, og dermed inngår i balansen i regnskapet (aktiverte tjenester).
- Koding av land og landfordelingsproblematikk er vanskelig å ta "over bordet". Vi anbefalte at den mest hensiktsmessige måten å kode land på, bør testes ut på skjerm.
- Det er helt avgjørende at brukeren leser vår definisjon av import og eksport før han går i gang med å fylle ut skjemaet. SSB-Definisjonen er annerledes enn den mest intuitive, dvs. at *varen*

krysser en landegrense. Brukere som leser definisjonen vil sannsynligvis legge andre ting til grunn enn brukere som ikke leser definisjonen.

- Definisjonene på eksport og import er lange og bør strammes opp. Testpersonen måtte lete etter informasjon for å finne ut hvordan han skulle håndtere problematikken med morselskap/døtre.
- Man bør bruke begrepene import og eksport gjennomgående i skjemaet. "Fra utlandet" og "i utlandet" blir misvisende jf. definisjonen.
- Brukeren bør helt innledningsvis få vite hvilke opplysninger vi er ute etter; totalsum for varer og landfordelte beløp for tjenester.
- Testpersonene savner en definisjon og avgrensning av produksjonsvarer. De etterlyser en forklaring på hvordan sammensatte produkter/"pakkeløsninger" skal håndteres; f.eks. programvare består både av et vare- og et tjenesteelement. Hvis det ikke er noen presiseringer her, risikerer man at tjenestekomponenter blir ført i varesummen.
- Enkelte av testpersonene ga tilbakemelding om at side 3 i skjemaet (landfordelingen) blir en real utfordring for brukeren.
- Man bør teste ut flere mulige løsninger for å oppgi totalbeløp pr. tjeneste og landfordele beløp pr. tjeneste:

Alt 1: Oppgi totalen på tjeneste samtidig som tjeneste velges (side 2 i skjemaet)

Alt 2: Oppgi og fordele beløp på side 3 i skjemaet

- Dersom brukeren fordeler på fem land, kan oppfølgingsspørsmål vurderes : "Eksporterte foretaket <tjeneste navn> til flere enn fem land ?"
- Enkelte av testpersonene var usikker på hvordan man skal oppmuntre brukeren til å landfordele mest mulig. Dersom brukeren står overfor et valg, er det lett å velge den lettvinte løsningen. Dersom man innfører "samleposter", blir det ofte til at brukeren fører mye der.
- Ulike måter å organisere landlisten på bør testes ut. Det er antakelig mer brukervennlig å sortere land alfabetisk under hvert kontinent

3.3. Gjennomføring av praktiske brukertester for å teste webskjema for eksport og import av tjenester (Årsskjemaet - pilotundersøkelse, 2003)

Fire tester ble gjennomført med foretak i næringsgruppe 63 (Tjenester tilknyttet transport og reisebyråvirksomhet) og 74 (Annen forretningsmessig tjenesteyting). Regnskapsansvarlig/Controller i foretaket var testperson.

Brukertestene ga følgende innspill til skjemaet :

- Brukerne forventer at skjemaet - dvs. oppgavene brukeren må igjennom for å logge på, åpne, besvare og sende inn skjema skal være selvforklarende. En av testpersonene ordla seg slik:

"Folk i bedrifter går til oppgaven med skjemabesvarelse uten videre stor entusiasme. Det er mange skjema. Dette fører til at de vil besvare så raskt som mulig for å bli ferdig med det. Dette fører igjen til at ingen leser tekst særlig inngående. Det at et skjema "gir seg selv" er alfa og omega. Man får ikke folk med negativ holdning til byråkrati til å besvare samvittighetsfullt"

- Den separate veiledning i venstremargen blir lite eller ikke brukt. Vår konklusjon ble dermed at veiledningen bør splittes opp og legges ut som hyperlinker. Sentrale definisjoner bør gis i tilknytning til spørsmålteksten og ikke som del av separat veiledning.
- Enkelte av testpersonene blander sammen begrepene "eksport" og "import"
- Testene viser at det er lett å blande sammen rapportering av varer og tjenester. Innledningsteksten omtaler både varer og tjenester. Spørsmål 1 omhandler kun varer. Flere av testpersonene oppfatter at spørsmål 1 også omfatter tjenester (se figur 5 for skjerm bilde)
- Foretak som opptrer som agenter, meklere eller mellommenn, har problemer med å skille ut import- og eksportleddene. Det er også usikkerhet rundt hvilke beløp de skal føre. Transporttjenester er særlig problematisk.
- Landlisten fungerte ikke under testene. I flere av tilfellene kom ikke listen opp.
- Testene viser at brukerne er svært tilbøyelige til å "underslå" småbeløp (i denne sammenheng: la være å telle med beløp opp mot 10.000 kr). Hvis de opplever oppgaven for stor, forenkler de gjerne. Vi ser at rapporteringen av utenrikstransaksjoner innebærer en forholdsvis stor manuell jobb, selv for små foretak. Vi må se nærmere på problemstillingen rundt små/mellomstore foretak og kravspesifikasjon/ skreddersydde rapporter fra regnskapssystemet.

Generelle problemer i IDUN-løsningen:

- Testpersonene forstår ikke funksjonsknappen "send kladd"
- Flere av testpersonene endrer bedriftsinformasjonen, men trykker så på *høyre* funksjonsknapp for å gå videre. Dermed blir ikke endringen lagret. Da vi konfronterte brukeren med dette, sa de at det falt naturlig for dem å "bla videre" med den høyre funksjonsknappen, etter at de hadde endret opplysningene.

Figur 5: Spørsmål om vareeksport (Årsskjemaet, 2003-versjon)

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Navn: LONGTRADERS AS Avdeling: Org.nr.: 000 000 000

Tall sendt 21.10 2003

Side 1 av 4

Dette er et innrapporteringskjema for foretakets eksport av varer og tjenester i 2002. Rapporteringen gjelder alle vare- og tjenestetransaksjoner som er bokført i 2002, uavhengig om betaling er skjedd. Vi ber deg lese definisjonen av eksport (se veiledning) før du besvarer skjemaet.

1. Eksporterte foretaket handels- eller produksjonsvarer i 2002 ?

Ja Oppgi totalverdien av varene ekskl. mva i hele 1000 kr. 000 kr

Nei

Statistisk sentralbyrå(c)

Lise Dalen Mc Mahon
Tlf: 21 09 44 25

Ole Kristian Lien
Tlf: 62 88 51 49

Karl Eirik Engebretsen
Tlf: 62 88 50 29

Nedenfor gjengir vi konklusjonene fra testingen:

- Testene viste stort sett god respons på den valgte webskjemadesignet. Det mest negative funnet er lang ventetid ved sideskift og ustabilitet i løsningen (at IDUN ligger nede eller at man plutselig blir "kastet" ut av skjemaet). Dette må følges opp fortløpende.
- Vi må se på informasjonsbrevene på nytt, i lys av nye retningslinjer for brevskrivning til SSBs oppgavegivere. Brevene bør utformes med en vennlig, hjelpende tone, med vekt på nytteverdi av statistikken og hva oppgavegiver konkret skal gjøre. Overflødig tekst bør lukes ut.
- Vi bør synliggjøre forbedringer og effektiviseringen det nye datainnsamlingsopplegget gir. Foretakene opplever at de dobbeltrapperer en del opplysninger (gjelder i første rekke Finanstillingen, eksisterende rapportering til Norges Bank og opplysninger til Strukturstatistikken)
- Testene viser at brukerne skumleser tekst både i informasjonsbrevet, på hjemmesiden og i selve spørreskjemaet. De går rett på skjemautfyllingen uten å sette seg grundig inn i den tekstlige informasjonen på forhånd. Hjemmesiden bør ikke overskride ett skjermbilde (ikke skroll) og bør kun inneholde informasjon som er relevant for påloggingen. Viktig informasjon må ikke drukne, men må være godt synlig og lett å forstå. Linken til pålogging må være veldig godt synlig.
- Antall skjema må avklares, samt navnsettingen på skjemaene

- Vi bør vurdere å koble sammen webskjemaene for import og eksport av varer og tjenester til ett skjema. (Eget skjema for kapitalbevegelser.) Skjemaene er blitt mye kortere enn de var tiltenkt i utgangspunktet. Det virker derfor både litt kunstig/unødvendig å splitte spørsmålene i to ulike skjema (f.eks. 2 x rapportering av administrative opplysninger oppleves som tungvint for brukeren). Dessuten ser det ut til at foretak som ikke har eksport mot utland, trekker den slutning at de ikke trenger å besvare eksportskjemaet. Flere skjema kan også innebære stor forventet oppgavebyrde.
- Vi bør se på utformingen av introduksjonen før spørsmål 1 og varer og overgangen fra spørsmål 1 til spørsmål 2 om tjenester. Målet er å få til en bedre distinksjon og overgang mellom varer og tjenester.
- Det må bli enklere for brukerne å navigere mellom tjenestelisten (spørsmål 2/side2) og rapportering av antall land (spørsmål 3/side3), for å legge til eller slette tjenester.
- Opplegget for koding av land må få ny utforming. Det må holde å starte å skrive inn navn på land, slik at programmet foreslår land, og bruker deretter bekrefter. Da unngår vi også feil inndata for landkoder.
- Skal brukergruppen også omfatte større foretak, bør det være mulig å registrere flere enn fem land pr. valgte tjeneste.
- Webløsningen og Excel-løsningen framstår nå som veldig ulike for brukerne. Det må undersøkes nærmere hvordan dette slår ut kvalitetsmessig.

Generelle problemer/svakheter i IDUN-løsningen:

- Brukerne reagerer på lengden på passord/brukernavn og kombinasjon av bokstaver og tall (f.eks. l og 1). De er vanskelige å lese, og fører til en del feil ved pålogging. Dette kan kanskje virke som en detalj, men det utløser en del unødig irritasjon ute hos brukerne.
- Kvitteringssiden bør forbedres layoutmessig, med tanke på at foretakene ønsker å oppbevare denne som dokumentasjon fra rapporteringen. Det kan i noen tilfeller være behov for å ta utskrift av selve spørreskjemaet.
- Vi bør utforme en tilbakerapporteringsløsning til brukerne

3.4. Gjennomføring av praktiske brukertester for å teste webskjema for eksport og import av tjenester (kvartalsskjemaet, 2003)

Brukertestene ble gjennomført i uke 48 - 51 i 2003, parallelt med gjennomføringen av kvartalsrapporteringen. Regnskapsansvarlig i tre foretak - næringsgruppe 60 (Landtransport), 61 (Sjøtransport) og 74 (Annen forretningsmessig tjenesteyting) ble rekruttert. Følgende funn ble gjort under testene:

Tidsbruk, brukervennlighet og oppgavebyrde:

- Flere av testpersonene reagerte på at de må gå via tre skjermbilder (UT-hjemmeside, IDUN-startside og påloggingsside) for å få logget seg på løsningen
- Testpersonene er svært opptatt og kritisk til dobbelrapportering. De opplever å måtte rapportere mange av de samme opplysningene til ulike statistikker, eksempelvis totaltall for eksport og import.

Generelt til IDUN-løsningen:

- Sideskiftene medfører lang ventetid - opp til ett minutt pr. skift. Dette må det arbeides videre med.
- Ikke alle testpersonene har tatt vare på brevet med webadresse og passord. Vi registrerte dessuten at kombinasjonen av tall og bokstaver medfører en del feilinntasting under påloggingen
- Testpersonene er svært opptatt av at webløsningen ikke må være så komplisert at det gir merarbeid. Stikkord: Enkel adkomst, enkel skjemaadministrasjon, enkel skjemautfylling og enkel dataleveranse. Testpersonene ønsker at ny rapportering tar utgangspunkt i tall fra forrige rapportering

Skjemaadministrasjon:

- Samme person besvarer eksport- og importskjemaet
- Noen foretak har svært lite å fylle ut (dvs. få tall/få transaksjoner)
- Ikke alle testpersonene oppfatter at de skal besvare begge skjemaene (eksport og import)
- Testpersonene mener at spørsmål om kapitalbevegelser (balanse og gjeldsposter m.m.) bør skilles ut i eget skjema

Generelt problem i IDUN:

- Ikke på langt nær alle testpersonene forstår hva "send kladd" innebærer. De synes navnetingen er lite intuitiv.
- Hvis testpersonen mellomlagrer et påbegynt skjema, endres ikke skjemastatus i hovedmenyen

Registrering av bedriftsinformasjon (følger den generelle IDUN-løsninger)

- Testpersonene synes det er langt fra intuitivt hvilke opplysninger som skal fylles ut på bedriftsinformasjonssiden
- Det er ikke alle felt brukerne forstår (f.eks. gyldighetsdato)
- Løsningen krever at foretakene må oppdatere siden med bedriftsinformasjon for hvert skjema de besvarer. Dette opplever testpersonene som dobbeltarbeid

Skjemastruktur:

- Testene viser at overgangen fra spørsmål 1 om *varer* til spørsmål 2 om *tenester* er svært kritisk. Testpersonene som leser teksten fort, oppfatter ikke at vi har gått fra å spørre om varer på side 1 til å spørre om tjenester i spørsmål 2. De tolker spørsmål 2 som et oppfølgingsspørsmål om varer (se figur 6 og 7 for aktuelle skjermbilder)
- Testpersonene skiller ikke mellom varer og tjenester i den grad vi "forutsetter". Dette har sammenheng med at foretakene forholder seg til fakturaer, som både har vare- og tjeneste-komponenter

Figur 6: Innledningsspørsmål om varer i kvartalskjemaet (2003-versjonen)

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Navn: Test52 Avdelings: web-skjema Org.nr.: 900 000 052

Tall sendt 22.10.2003

Side 1 av 5

1a. Eksporterte foretaket varer til utlandet 3. kvartal 2003?

Eksport er salg fra foretaket til utenlandsk kjøper. Som utenlandsk menes alle juridiske personer og virksomheter registrert utenfor Norges økonomiske territorium, norskeid datterselskaper og filialer i utlandet, og fysiske personer som er fast bosatt utenfor Norge uansett statsborgerskap. Eksport over internett skal inkluderes.

Varer omfatter alle handels- og produksjonsvarer.

Ja 1b. Oppgi totalverdien av varene ekskl. mva i hele 1000 kr. 000 kr.

Nei

Neste side Send kladd

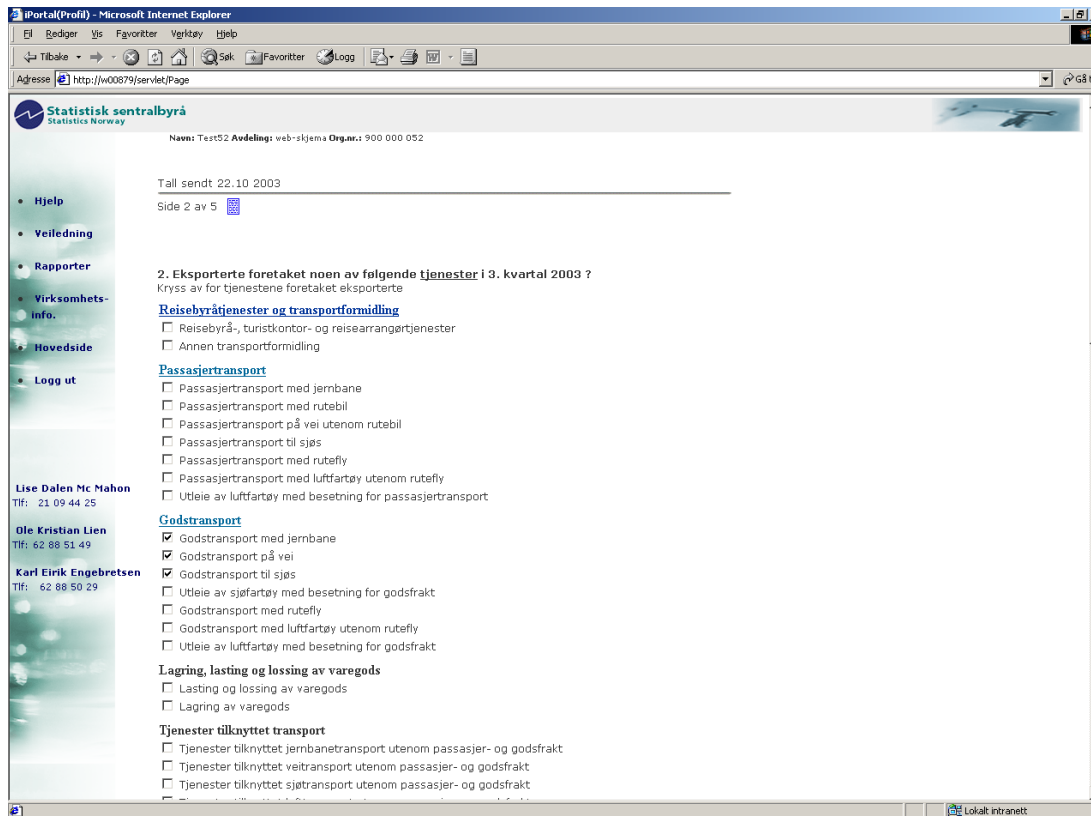
Statistisk sentralbyrå(c)

Lise Dalen Mc Mahon
Tlf: 21 09 44 25

Ole Kristian Lien
Tlf: 62 88 51 49

Karl Eirik Engebretsen
Tlf: 62 88 50 29

Figur 7: Spørsmål 2 om tjenester i kvartalsskjemaet (2003-versjonen)



Definisjoner og avgrensninger:

- Testpersonene er ikke så fortrolig med skillet mellom eksport og import og selve definisjonene
- Avgrensning/identifisering av henholdsvis eksport- og importledd er problematisk, særlig for transportforetak
 - med lang logistikkjede
 - der varen/tjenesten ikke krysser norsk grense
 - som benytter- eller selv opptrer som agenter, eller videreformidler av den aktuelle tjenesten
- Testene avslører avgrensingsproblemer i forhold til "mor" og "datter" for foretak som er del av en større produksjonsenhet. Testpersonene har vansker med å avgrense hva som faktisk skal rapporteres og hva som skal utelates fra rapporteringen.

Utforming av tjenestelisten:

- Testene viser at det faktisk at brukerne "tvinges" til å gå gjennom den detaljerte tjenestelisten fører til at de rapporterer tjenester de ellers ville ha utelatt. Flere av testpersonene ser ut til å dra mer nytte av oppgitte spesifiserte tjenester framfor å "huske selv".
- Noe, men begrenset bruk av linkene til forklaringer som er gitt ved hver hovedoverskrift
- Enkelte av foretakene sliter med å finne passende alternativer i tjenestelisten. Dette gjelder:
 - Transportrelaterte tjenester
 - Ulike typer tjenester utført av agenter i utlandet
 - Noen typer konsulenttjenester

Svarformat:

- Flere av testpersonene er usikre på om de skal oppgi brutto eller netto omsetning mot utlandet. Testpersoner som representerer transportfirma ønsker å trekke ut fraktrelaterte kostnader når de oppgir eksportverdi

Landfordeling

- Oppgaven med å landfordele beløpene er tidkrevende (se figur 8 for skjermbilde)
- Testpersonene etterlyser en automatisk søkefunksjon for å slippe å skrolle gjennom landlisten

Figur 8: Landfordeling i kvartalsskjemaet (2003-versjon)

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Navn: Test52 Avdeling: web-skjema Org.nr.: 900 000 052

Tall sendt 22.10.2003

Side 4 av 5

4. Oppgi verdien av tjenestene foretaket eksporterte i 3. kvartal 2003 fordelt på aktuelle land.
Velg land og oppgi verdien eksklusive mva. i hele 1000 kr.

Godstransport med jernbane, eksport

Land	Verdi
Afghanistan	89 000 kr
Albania	1 000 kr
Algerie	1 000 kr
Sum:	91 000 kr

Godstransport på vei, eksport

Land	Verdi
Saint Kitts og Nevis	2 000 kr
Saint Lucia	2 000 kr
Sum:	4 000 kr

Godstransport til sjøs, eksport

Land	Verdi
Saint Vincent og Grenadine	3 000 kr
Djibouti	3 000 kr
India	7 000 kr
Haiti	9 000 kr
Gabon	7 000 kr
Laos	9 000 kr
Bahamas	6 000 kr
U S A	7 000 kr
Argentina	5 000 kr
Vanuatu	1422 000 kr

3.5. Erfaringer fra brukertesting av webskjema- og Excel-skjemaløsningen (årsundersøkelsen, 2004)

Etter at pilotundersøkelsene var gjennomført og det første driftsåret (2004) var godt i gang, ble det i prosjektet satt ekstra fokus på fordeler og ulemper med bruk av Excelskjema, samt nevnte rapporteringsalternativ i forhold til bruk av webskjema.

4 brukerkartlegginger gjennomført i høsten 2004 med foretak i næringsgruppe 15 (Produksjon av næringsmidler), 51 (Agentur- og engroshandel) og 63 (Tjenester tilknyttet transport). Regnskapsansvarlig/Controller var testperson. Alle intervjuene hadde mellom 1 og 1 1/2 times varighet. Alle testforetakene hadde rapportert i årsundersøkelsen med data pr. 31.12.03. Tre foretak hadde levert via Altinn, ett via e-post. Tre av selskapene var organisert som "døtre" med morselskap i utlandet. Ett foretak var selv morselskap. I denne sammenheng var både små og mellomstore foretak representert.

Etter at intervjuene var gjennomført ble følgende resultater formidlet tilbake til prosjektadministrasjonen:

Webskjemaløsningen

Webskjemaløsningen IDUN som oppleves som brukervennlig, i den forstand at testpersonene omtaler skjermbildene er behagelige og at det oppleves som forholdsvis enkelt å rapportere inn data. Våre tester er imidlertid ingen systematisk evaluering av IDUN, men konsentrert om testpersonenes forståelse av skjemainnholdet.

Noen generelle kommentar vi likevel kan knytte til IDUN-skjema er:

- Ved bruk av flere skjema til samme rapportør må bedriftsinformasjonsopplysningene oppdateres og rapporteres flere ganger (i dette tilfellet både i eksport- og importskjemaet). Dette oppfatter brukerne som tungvint.
- Funksjonsknappen for oppdatering av bedriftsinformasjon ligger til venstre i skjermbildet. Brukere som oppdaterer disse opplysningene har svært lett for å velge den *høyre* funksjonsknappen, som ikke tar vare på endringer.
- Skjemaer som bare er *delvis* utfylt, og som lagres ved å trykke funksjonsknappen "Send kladd" får ikke endret status i hovedmenyen.
- Brukere har henvendt seg til SSB og klaget over at registrert informasjon ikke kommer med på kvitteringssiden. Dette fenomenet har vi ikke kunnet reprodusere under brukertestene. Det har også forekommet flere andre feil i driftsperioden. Vi har ikke kunnet reprodusere disse feilene, og er usikre på omstendighetene rundt og utberedelsen av slike feil.

Det er en hel del å ta tak i med hensyn til brukervennligheten. Vi har også en jobb å gjøre for bedre kvaliteten på dataene som rapporteres inn. Dette er fenomener som går hånd i hånd.

Uttesting av skjema

En lærdom å trekke av arbeidet med årsundersøkelsen er at nye skjema må testes grundig før de godkjennes. Innføring av systematiske brukertestrutiner vil mer effektivt forebygge feil og problemer når skjemaene går på lufta.

Identifisert tiltak: Systematisk brukertesting

Skjematilgjengelighet og rapporteringsfrist

Det har ikke forekommet under noen av testene at webskjemaene ikke har vært tilgjengelige for brukerne (dvs. IDUN-server er nede). Men alle tilbakemeldinger i loggen og trykket rundt årsundersøkelsen gir et klart inntrykk at det er svært kritisk for brukeropplevelsen og brukernes motivasjon til å svare at skjemaene er tilgjengelige i den perioden SSB sier de skal være tilgjengelige. Det betyr at tilgjengelighetsdatoer må være riktige, og at skjemaer ikke blir fjernet fra hovedmenyen hvis datainnsamlingsperioden forlenges. Under gjennomføringen av årsundersøkelsen har feil i skjemaet medført tilgjengelighetsproblemer. Systematisk uttesting og bedre rutiner er blant nødvendige ingredienser for å bedre tilgjengeligheten. Det er dessuten viktig å koordinere svarfristen med annen rapportering til SSB og andre offentlige etater. Rapporteringsfristen til SKD er 31. mai.

Identifisert tiltak: Bedre kvalitetssikrings- og beredskapsrutiner

Forståelse av formålet med rapporteringen

Brukertestene gir et klart inntrykk av at foretakene ikke har så god forståelse verken av formålet eller den konkrete nytteverdien av datainnsamlingen. Derfor er heller ikke motivasjonen for å svare særlig stor. Formålet med undersøkelsen må komme klarere frem, og rapportøren må forstå at svarene vil påvirke dem direkte, for eksempel kan en si at tallene vil være viktig input til å vurdere norsk rentenivå. Vi mener det ligger et forbedringspotensial i utforming av brevene, slik at budskapet gir økt opplevelse av nytteverdi for brukerne.

Identifisert tiltak: Revisjon og uttesting av informasjonsbrev

Begrepsforståelse

Brukertestene avslører flere problemer tilknyttet begrepsforståelse. For det første er det problemer med å forstå grensdragningene rundt eksport og import, særlig forståelsen av begrepet "utlending". Foretakene er usikre på hvilke transaksjoner som skal inngå i rapporteringen, og hvordan de skal forholde seg både til morselskap, filialer og eventuelt tredjepart i utlandet. Det er også stor usikkerhet i tilfeller der foretaket *selv* opptrer som agent - dvs. som videreformidler av tjenester. Vi ser at rapportører i transportforetak har svært lett for å følge varen eller betalingsstrømmen når en resonnerer rundt eksport og import. Innenfor internasjonale konsern går fakturaen ofte til det utenlandske hovedkontoret, som viderefakturerer kunden. Det må oppgis klarere om det er faktureringsland til/fra Norge som skal oppgis eller om det er varen som skal følges i rapporteringen.

For det andre avdekker brukertestene at det *ikke rapporteres fullstendig* med hensyn på tjenester. Testpersonene gjør i utgangspunktet et ærlig forsøk på å gå igjennom tjenestelisten. Våre oppfølgingsspørsmål under testene viser imidlertid at foretakene har flere relasjoner til utlandet enn de forsøksvis rapporterer. Samme fenomen ser vi for rapportering av kapitalbevegelser (Excel-skjemaet).

Brukertestene gir *ikke* støtte for at det innledende spørsmålet om varer i webskjemaet har ført til at det er lettere å tenke riktig rundt tjenester. Tvert imot ser det ut til at det første spørsmålet - som dreier seg om varer - skaper forventninger om at det kommer ytterligere spørsmål om varer, og at det drar fokus vekk fra tjenestene.

Identifisert tiltak

Forbedre begrepsdefinisjonene av "eksport" "import" og "tjenester". Dette arbeidet må gjøres i samarbeid med brukerne.

Skjemastruktur og detaljeringsnivå

Brukertestene, understøttet av spørsmålene om opplevd oppgavebyrde, gir klare indikasjoner på at det er en mismatch mellom detaljeringsnivået i webskjemaene og opplysninger foretaket er i stand til å gi. Det viste seg at foretak med mange tjenestetyper og aktivitet mot mange land forholdsvis enkelt kan rapportere enten etter tjenestetype eller landfordelt. Det er ikke uten videre enkelt å rapportere landfordelte verdier *innenfor* de ulike tjenestetypene.

Webskjemaene ble opprinnelig designet med tanke på små og mellomstore foretak, med eksport/import mot forholdsvis få land (inntil 5 land). For store foretak (foretak med aktivitet mot mange land) oppleves skjemastrukturen og detaljeringsnivået som lite tilpasset deres grunndata. Dette gir seg materielt utslag i manglende rapportering (partiell frafall for landfordelte verdier), og minst like bekymringsfullt fra vårt ståsted: Økt opplevd oppgavebyrde, som utløser frustrasjon hos brukerne.

En løsning som vil tjene "store foretak" er å utvikle et webskjema med en litt annen struktur, og med et detaljeringsnivå som harmonerer bedre med det brukerne er i stand til å trekke ut av regnskapsrapportene. Vi har dessuten notert oss at en del brukere baserer seg på månedsrapporter, og sannsynligvis vil oppleve det som mer hensiktsmessig å rapportere oftere, dersom forholdene legges bedre til rette. Månedsrapportene inngår ofte i den interne rapporteringen til foretakets ledelse.

Et annet argument for å se med friske øyne på webskjemaene, vil være at foretak innen sjøfart i framtiden ikke behøver å rapportere så detaljert som vi legger opp til i den eksisterende skjemaløsningen.

Identifisert tiltak: Utvikle og brukerteste en webskjemavariant spesielt tilpasset "store foretak" alt. fase store foretak over på filuttrekk. Spørsmål om varer bør utgå. Det er viktig at SSBs databehov ikke prioriteres før brukervennlighet og datatilgjengelighet hos oppgavegiveren.

Hastighet ved sideskift

Brukertestene viser at hastigheten ved sideskift i webskjemaet ikke er tilfredsstillende. Det kan gå inntil ett minutt å få generert dynamiske tabeller i skjemaet. Brukerne kan representere mer eller mindre tålmodige mennesker, men forhold som dette påvirker både faktisk tidsbruk og "opplevd oppgavebyrde", og er med på å trekke brukeropplevelsen i negativ retning.

Etter det vi vet har IDUN-IT på agendaen å oppgradere Oracle web-serveren. Dette er både vurdert ut fra hastighet/"performance" og for å sikre mer stabil drift av IDUN. I tillegg er det planlagt å oppgradere databaseserveren.

Etter tips fra Seksjon for IT-utvikling vil vi i framtidige brukertester registrere PC-kapasitet og forhold rundt det tekniske på test-PC-ene vi benytter oss av ute hos brukerne, for å kunne være i aktiv dialog med vårt IT-miljø om krav til hastighet, kapasitet mv.

Identifisert tiltak.

Det må vises klarere i skjermbildet at maskinen arbeider (f.eks. bruk av timeglass)

Bruk av kontroller i skjemaene

Et viktig bidrag for å øke datakvaliteten, er å legge forholdene til rette for brukerne som rapporterer grunndata, i form av intuitive spørsmål, enkle oppgaver og hensiktsmessige svarformater.

Brukertestene har dessuten identifisert behov for myke kontroller, det vil si advarsler som brukeren kan overstyre, for å forhindre partielt frafall, ulogiske eller gale svar. I gjeldende løsning, er det svært få kontroller. Vi har observert flere episoder der brukerne rapporterer eksport- og importverdier i absolutt størrelse, og ikke i hele 1000 kr. En myk kontroll kan forebygge denne type feil. Vi har forøvrig inntrykk av at brukerne reagerer negativt på at de tilsynelatende kan gjøre "hva de vil" uten at de utsettes for noen form for reaksjon i skjemaet.

Identifisert tiltak: Implementere myke kontroller i skjemaene

2. Rapportering ved nedlasting av Excel-skjema og oversendelse via Altinn

Dessverre har vi ikke hatt kapasitet til å brukerteste Excel-løsningen i det omfanget vi skulle ha ønsket, men på bakgrunn av testobservasjonene og kommunikasjon med supporttiden, gir vi her våre hovedinntrykk og våre anbefalinger.

Brukertestene avdekker at oppgavegiver (her: regnskapsansvarlig) *ikke alltid* er en Excel-kyndig person. Det er heller ingen tvil om at vi har lagt brukerterskelen høyt for dette rapporteringsalternativet, og at rapporteringen består av mange flere trinn enn det å konkret fylle ut Excel-skjemaet.

Nå vil sannsynligvis tida jobbe for Altinn ute i foretakene. Foretakene *vi* besøkte hadde av ulike grunner ikke benyttet Altinn som rapporteringskanal, og hadde raskt vært i kontakt med SSB om alternative rapporteringsveier. En vanlig årsak til kontakten var manglende tildeling av roller i Altinn.

Det er nok også slik at det er forskjell på brukere. Brukere som rapporter ofte, (kvartalsrapportører) vil etter hvert kunne opparbeide erfaring med alle trinnene i denne rapporteringsformen, mens brukere vi henvender oss sjeldent til, og der kravet til detaljering er mindre, vil sannsynligvis oppleve forholdsvis større byrde med "tung logistikk". Våre testbrukere (årsrapportører) mente at dersom samme type funksjonalitet som man finner i Excel (f.eks. auto-summering) kan nyttegjøres i web, ville de foretrekke webskjema som rapporteringskanal, fordi dette alternativet totalt sett framstår som enklere.

Ulike utvalg og rapporteringsalternativ

Brukere som rapporterer for flere enheter, oppfatter at informasjonsbrevene er helt identiske. Det forekom under testene at brukere som skulle rapportere "forenklet" for ett foretak og "detaljert" for et annet, ikke oppfattet at det var *ulike* stier (webadresser) i brevene. Dette førte i ett tilfelle helt konkret til at testpersonen rapporterte "forenkelt" for begge selskapene. Denne forskjellen må utheves bedre. Alternativt må lenken ligge helt i nærheten av organisasjonsnummeret, som vi oppfatter er et viktig sjekkpunkt for rapportøren. På en annen side, dette er også verdt å merke seg for personer som er involvert i utvalgsarbeidet.

Identifiserbart tiltak:

Forbedre informasjonsbrevene slik at forskjellige synliggjøres. Bedre koordinering av del-utvalgene.

Nedlasting av skjema

Nedlasting av et Excel-skjema med innebygde makroer representerer et problem for brukerne. Brannmurer reagerer på makroene. Det vi bør merke oss i tillegg til de åpenbare tekniske utfordringene, er at brukerne både er skeptiske til å gå inn og justere sikkerhetsnivået. Dessuten framstår denne operasjonen som en komplisert oppgave.

En forutsetning for å kunne forvente data i retur er å gi brukere enkel adkomst til det skjemaet de skal fylle ut. Høy brukerterskel kan medføre motivasjonsproblemer eller i verste fall at brukeren gir opp. I en av brukertestene opplevde vi store tekniske problemer. Testpersonen til slutt fikk lastet ned et Excel-skjema som slett ikke fungerte. Da vi assisterte vedkommende i justering av sikkerhetsnivå, reagerte testpersonen med både skepsis og oppgitthet i forhold til at dette var en oppgave SSB i utgangspunktet hadde tiltenkt henne.

Brukeropplevelse av Excel-skjemaet

Testene gir støtte for at man ikke bør eksponere brukerne for mer informasjon en strengt tatt nødvendig. Årsaken er at brukerne opplever oppgaven som mer omfattende hvis det er mye, sammenpakket tekst. Testbrukerne ga oss klar tilbakemelding om at det er mye overflødig tekst i Excel-skjemaet. De mente dessuten at brukerveiledning i form av punkter ville framstå som mer oversiktlig.

Brukerne synes det er til god hjelp at SSB har tatt utgangspunkt i Næringsoppgaven. Under testene er det imidlertid forholdsvis enkelt å avdekke at brukerne ikke rapporterer fullstendig. Det kan være flere årsaker til at dette skjer. Det er selvsagt slik at nedlagt tid og grad av dedikasjon i rapporteringsarbeidet har mye å si for resultatet. Vår erfaring er at brukerne verken er særlig dedikerte eller konsentrerte under besvarelsen.

Er det ett inntrykk som er verdt å understreke fra brukertestvirksomheten, så er det at brukeren *siler informasjon*, og aldri leser mer en det de ser seg helt nødt til for å få rapportert dataene. Mengden informasjon per ark, kombinert med fri navigering mellom arkfanene gjør at det er *brukeren selv* som avgjør når skjemaet er ferdig besvart. Skjema uten nummerering, formulerte spørsmål og styrt gjennomgang gir stor frihet. Testene avdekker at brukerne dessverre overser sentrale poster.

Brukere med eldre versjon av Excel (Excel-97) blir eksponert for et annet grensesnitt enn brukere med siste versjon av programpakken. Den første gruppen har mindre plass i skjermbildet, og får gjengitt den spesiallagende knappemenyraden på en slik måte at den blir lite framtrædende for brukeren.

På flere av testbrukerne framstår Excel-løsningen som "hjemmesnekret". Begrunnelsene er flere: For mye og uryddig informasjon. Uheldig fargebruk. Ikke tilordnet funksjonalitet til bilder. Lite gjennomtenkt bruk av kontroller (både i funksjonell og visuell forstand). Viktig informasjon ligger dessuten skjult for bruker.

Problemer tilknyttet landfordeling

Testene viser at brukerne ikke forstår hvordan de skal gå fram for å landfordele kapital- og balansepostene. Problemet henger sammen med at brukerne ikke forstår budskapet i teksten over landkolonnene. Den ene testbrukeren endte opp med å rapporterte uten landfordeling, en annen måtte ha hjelp. Av dette kan vi sannsynliggjøre partielt frafall i datagrunnlaget.

Lagring, innsending og mottak av data

Brukerne vi var i kontakt med som allerede hadde rapportert, hadde sendt inn selve Excel-arket og ikke lagret en sdv-fil. Dette medfører problemer og ekstraarbeid i mottaksapparatet. Da vi testet lagrings- og innsendingsrutinene, oppdaget vi flere svakheter i løsningen. For det første ligger instruksene om lagring og innsending i bunnen av siste arkfane. Brukerne vurderer ut fra plasseringen at dette er informasjon som ikke behøver å leses. Brukerne oppfatter videre første arkfane som en startside. De trykker på "send inn" -knappen midt i bildet, fordi de tror at dette ikonet er tilordnet funksjonalitet. Når de så oppdager at dette bare er et bilde, er de like langt.

Sluttkommentar

Høy brukerterskel, flertrinnsrapportering, kombinert med overhengende risiko for tekniske problemer og merarbeid i mottaksapparatet er bekymringsfullt.

Selv om brukerne til en viss grad er fortrolig med Excel, er det så mange ulemper tilknyttet de ulike stegene i rapporteringen at den totale løsningen framstår som byrdefull for brukerne, og medfører ekstraarbeid support- og mottaksapparatet i SSB. I tillegg kommer problemer med håndtering av versjonsnummer, makroer m.m. Det er derfor viktig å arbeide for en utfasing av Excel-skjemane.

Identifisert tiltak: Utfasing av Excel-skjema. Brukere som rapporterer sjeldent (kun årsrapportører) bør fra 2005 få tilgang til et forenklet webskjema der de rapporterer kun på de viktigste kapital- og balansepostene. Gjennomføre flere brukertester. Bedre tilrettelegging for direkte rapportering for store foretak.

3.6. Erfaringer fra bedriftsbesøk med ulike designforslag til webskjema for kapitalbevegelser (2005)

Konklusjonene i prosjektet høsten 2004 var at man skulle arbeide for å ta over en del av utvalget fra Excel og tilby rapportering via webskjema. Det ble følgelig besluttet å utarbeide et webskjema for rapportering av kapitalbevegelser mot utlandet.

I forbindelse med utviklingsarbeidet ble det gjennomført fire bedriftsbesøk vinteren 2005 for å få innspill på alternative designforslag programmert med designverktøyet *Prosale Designer*. Foretakene vi kontaktet var i næringsgruppe 51 (Agentur- og engroshandel), 61 (Sjøtransport), og 70 (Omsetning av fast eiendom). Økonomisjef/ Regnskapssjef i foretaket var informant.

Testene ga følgende resultater:

- Tre av foretakene mener det vil være en voldsom forbedring å gjøre seg ferdig med rapporteringen på nettet. Det fjerde foretaket ønsker å fortsette med rapportering på Excel.
- Designforslag 1B kommer best ut i alle testene (se figur 9). Testpersonene mener at dette skjermbildet gir mest oversikt, er visuelt sett det beste, og oppfattes som mest arbeidseffektivt. Her får man best oversikt over postene i Næringsoppgaven. Testpersonene ønsker mest mulig informasjon i ett og samme skjermbilde. De mener man taper oversikt med for mange sideskift og for mye skrolling.

Figur 9: Foretrukket webskisse (Testversjon, 2005)

ProSale Designer - [UTPilot : ProSale Form]

File Edit View Window Help

UTPilot : ProSale Form

EKS 1A. Hva var verdien av foret...
EKS 1B. Hva var verdien av foret...
EKS 2. Hva var verdien av foret...
EKS 3. Hva var verdien av foret...
EKS 3B. Hva var verdien av foret...

Preview Section

< Back

EKS 1B. Hva var verdien av foretakets finansinntekter, finanskostnader og gaver fra/til utlandet i 2004?

Oppgi totalbeløp i hele 1000 kr for alle postene, og landfordelte beløp der dette er angitt

	Totallt	Land 1	Land 2	Land 3	Land 4	Land 5
Forsikringspremie til forsikringselskaper i utlandet	03100					
Erstatninger fra forsikringselskaper i utlandet	03200					
Kontignet og gaver til utlandet	74900					
Renteinntekt fra utenlandske konsernselskaper	80300					
Annen renteinntekt fra utlandet	80500					
Mottatt utbytte fra utenlandske datterselskaper	80051					

About ProSale Filler Copyright (c) 2004 Comfact AB. Licensed to SSB License no: 20040101.

Ready NUM

- Testforetakene støtter oppstillingen av spesifikasjoner, postkode og totalsum slik det er vist i forslaget 1B (se figur 9).
- Det er delte meninger om hvordan landfordelingen bør utformes. Flere er inne på at det ligger en arbeidsbesparelse i å velge land for *grupper av poster*, og ikke for hver enkelt post. Man taper imidlertid mye ved å låse landfordelingen tvers igjennom alle postene (f.eks. gjennom hele balansen). Disse foretakene vil komme forholdsvis greit ut med landfordelte verdier på de 3-4 største landene og føre differansen på en restpost.

- Argumentene imot å velge en løsning med å landfordele de "N" største landene er at foretakene med mange land må sitte å finregne på hvilket land som f.eks. er det 4. største, dessuten kan restposten bli veldig stor - et tall som foretaket selv ikke vil ha noe forhold til og som de mener SSB ikke vi få særlig mye ut av. Hvis dette velges, mener foretakene at man bør ha en form for autodifferanse.
- Andre mener at landfordelingen bør tilpasses den informasjonen foretaket faktisk har, slik at man i hvert tilfelle legger til så mange land som trengs for å rapportere fullstendig. Det er ofte slik at det er flere enn 2-3 land som er store, og hvilke land som er store, avhenger selvsagt av postkoden. Det er f.eks. slik at mange foretak har leverandørgjeld til mange land, og helt andre land enn de landene man fører intern-kostnader mot (finansinntekter og finanskostnader mellom mor-datter, døtre imellom)
- Disse foretakene argumenterer for at det vil være forholdsvis lite merarbeid å oppgi alle landfordelte beløp.
- Kronologi etter næringsoppgaven er viktig
- Foretakene orienterer seg både etter spesifikasjonene og postkodene. Postkodene er viktig for å generere spørringer fra regnskapssystemene.
- Foretakene ber om at innholdet i rapportene SSB ber om (postkodene) holder seg stabile over tid, ellers vil de ikke bry seg med å lage gode detaljerte spørringer fra regnskapssystemet.
- Flere av foretakene påpeker at flergangsrapportering er avgjørende for hvorvidt de vil legge en innsats i rapporteringen.
- Foretakene bruker spesifikasjonene som arbeidsliste. De ønsker å få tilgjengelig en oversikt over hvilke poster som skal rapporteres, før de henter data ut av regnskapssystemet. Det kan synes som en fordel at de jobber i maksimumsversjonen, og ikke får generert skreddersydde matriser, slik som i tjenesteskjemaet. Flere nevner at det ligger en fare i å velge bort poster "for tidlig". De bruker ofte litt tid på å orientere seg blant postene, gjøre seg kjent og se sammenhengen mellom de ulike postene.
- Foretakene foretrekker at kolonnen med totalsummer står til venstre
- Låst fordeling på 3 land tvers igjennom vil ikke gi et særlig godt bilde
- Deloverskriftene skaper god oversikt
- Det er viktig å spesifisere innholdet i aggregerte poster, f.eks. ved bruk av tiptekster.
- Foretakene ønsker mest mulig oversiktelige skjermbilder. De er delt i vurderingen av antall skjermbilder vs. vertikal skrolling.
- Bruk av terskelverdier for tjenesteimport- og -eksportbeløp.
- Visuelt bra med "000 kr" etter hver boks

Etter testrunden ble det tatt en beslutning om å innehente landfordelte beløp for inntill 5 land for nær sagt postene. Designet som til slutt ble valgt ga et webskjema på 14 skrollbare sider(!) Det valgte designet ligger et godt stykke unna det alternativet som brukerne prefererte.

Seksjon 810 har ikke brukertestet dette skjemaet etter at det ble satt i produksjon. Inntrykket vi sitter igjen med etter å ha snakket med personer i SSB som har vært i direkte kontakt med brukerne i datainnsamlingsprosessen, er at en del av brukerne finner skjemaet uoversiktlig og ikke tilstrekkelig brukervennlig.

Det er på det rene at løsningen som er valgt medfører mange tastetrykk fra brukerens side. Alle land må velges på nytt for hver post. Et foretak med mellomværende med ett eller to land, vil likevel måtte registrere landet et titalls ganger.

Figur 10: Webskjema for kapitalbevegelser (2005) Eksempel på skjermbilde

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for nei, avdeling uttesting, org.nr. 900000013

Side 1 av 14 Tall sendt 30.05.2005

Rapportering om utenriksøkonomi 2004

Vi spør etter finansinntekter, finanskostnader og balanseposter mv. mot utlandet. I hovedsak vil dere kunne finne opplysningene fra regnskapet.

Hovedgrupper av data:
Finansinntekter, finanskostnader og gaver til/fra utlandet
Anleggsmidler
Finansielle omløpsmidler
Egenkapital
Langsiktig gjeld
Kortsiktig gjeld
Overføringer og immaterielle eiendeler utland.

1. Hva var verdien av foretakets finansinntekter, finanskostnader og gaver fra/til utlandet pr. 31.12.2004?
Oppgi først totalbeløpet i hele 1000 kroner. Fordel deretter totalbeløpet på inntill 5 land. Dersom foretaket har transaksjoner med flere enn 5 land, oppgi beløpene for de 5 viktigste landene. Svarfeltet "Ufordelt" angir differansen mellom oppgitt totalbeløp og de landfordelte beløpene.

74900 Kontingent og gave til utlandet
Verdi i hele 1000 kr
Totalt 000 kr

80300 Renteinntekt fra utenlandske konsernselskaper (inkl. filialer i utlandet)

Fullført Internett

Figur 11: Webskjema for kapitalbevegelser (2005). Eksempel på skjermbilde

74900 Kontingent og gave til utlandet
Verdi i hele 1000 kr
Totalt 000 kr

80300 Renteinntekt fra utenlandske konsernselskaper (inkl. filialer i utlandet)
Verdi i hele 1000 kr
Totalt 000 kr

Verdi land 1	<input type="text" value="1000"/> 000 kr	<input type="text" value="Afghanistan"/>
Verdi land 2	<input type="text" value="1500"/> 000 kr	<input type="text" value="Chile"/>
Verdi land 3	<input type="text"/> 000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 4	<input type="text"/> 000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 5	<input type="text"/> 000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Ufordelt	<input type="text" value="0"/> 000 kr	

80500 Annen renteinntekt fra utlandet
Verdi i hele 1000 kr
Totalt 000 kr

80051 Mottatt utbytte fra utenlandske datter- og tilknyttede selskaper
Verdi i hele 1000 kr
Totalt 000 kr

Verdi land 1	<input type="text"/> 000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 2	<input type="text" value="1000"/> 000 kr	<input type="text" value="De Forente Arabiske Emirater"/>
Verdi land 3	<input type="text"/> 000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 4	<input type="text"/> 000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 5	<input type="text"/> 000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Ufordelt	<input type="text" value="0"/> 000 kr	

Vår konklusjon etter dette utviklingsarbeidet er at IDUN pr. dags dato har klare designmessige begrensninger. Dynamikk innenfor ett valgt skjermbilde lar seg vanskelig gjennomføre, og skreddersøm i skjemaet (skreddersyde skjermbilder - generering av nytt skjermbilde basert på valg brukeren har gjort i foregående skjermbilder) gir til dels lang ventetid ved sideskift.

Selv med bruk av statiske skjermbilder, er det mange problemer ved skjemagenerering, fordi vi løsningen ikke er tilknyttet noe reelt skjemaeditoringsverktøy. Svarfelt og kolonner blir plassert veldig uregelmessig på skjerm, og det kreves betydelig manuelt justeringsarbeid for å rette dette opp.

4 Forbedringstiltak

Det er flere forbedringstiltak å peke på for å forbedre sluttresultatet for brukerne. Problemene som er skissert i rapporten har delvis med *skjemaplanleggingen* å gjøre og delvis med *selve IDUN-løsningen* å gjøre. Se også ekspertevaluering av IDUN og Altinn omtalt av Haraldsen (2005)².

I forhold til skjemaplanleggingen kan vi påpeke:

- Avsette tilstrekkelig tid til skjemautvikling, og gjennomføre brukertesting før nye skjema settes i produksjon! Styrke ressursene i skjemaplanleggingsarbeidet
- Ta brukerkartlegging på alvor: Ikke be om opplysninger på et mer detaljert/finmasket nivå enn det brukerne har tilgjengelig i sine systemer.
- Ta rapportert opplevd oppgavebyrde på alvor: Unngå dobbeltrappertering. Ta utgangspunkt i strukturering av grunndataene ute i foretakene. Tilpass form og struktur på webskjemaet deretter.
- Koble et skjemautviklingsverktøy opp mot metadatabasen. Det er nødvendig å finne fram til et verktøy som egner seg for full utvikling og uttesting av skjemaene før de settes i produksjon.
- Et slikt verktøy vil forbedre kommunikasjonen om sluttproduktet for alle involverte parter på utviklingsiden.
- Et slikt skjemautviklingsverktøy gir dessuten bedre muligheter til å styre layout/design for å skape bedre brukeropplevelse, entydig tolkning av informasjon og forebygge misforståelser, f.eks 1000-feil.
- Redusere mengde tekstelig informasjon, men spisse instruksjoner om navigering og rent praktiske instruksjoner
- Bedre kvalitetssikring av skjema før produksjonssetting, for å unngå feilsituasjoner.
- Utarbeide mer intuitive feilmeldingstekster slik at brukeren opplever at han får den hjelpen han trenger når han trenger den.

² Expert Appraisals of Business Web Survey Applications. EASR Conference in Barcelona 18. - 22 July 2005. Gustav Haraldsen

I forhold til IDUN-løsningen kan vi påpeke:

- Oppgradere Oracle web-serveren for økt hastighet/"performance" og for å sikre mer stabil drift av IDUN. Oppgradere databaseserveren.
- Forbedre sikkerhetsløsningene
- Gi brukeren tilstrekkelig informasjon om hva som skjer underveis i skjemaets svar (f.eks. prosessering ved sideskift)
- Navnsette "send kladd" -funksjonsknappen med et mer intuitivt begrep for brukeren
- Skjemastatus i hovedmenyen må fungere - ubesvart, påbegynt, og ferdig
- Forbedre bedriftsinformasjonsgrensesnittet inkl. plassering av funksjonsknapper. Unngå at en og samme bedrift må oppdatere samme opplysninger flere ganger
- Videreutvikle skjemaer der brukeren tar utgangspunkt i innsendte data fra forrige rapportering.
- Effektivisere landsøk. Det bør f.eks. være mulig for bruker å finne Sverige i listen ved å taste S og så V.
- Utvikle tilbakerapporteringsløsninger til brukerne
- Bedre utnyttelse av myke kontroller. Fortløpende feilmeldinger
- Forbedre kvitteringssiden layoutmessig, inkludert utskrift.

Intervjuguide for eksplorerende intervju

Eksplorerende intervju med informanter fra foretak med vare- og tjenestetransaksjoner med utlandet.

Antall: 2-3

Varighet: 60 - 90 minutter

Hensikt: Få tilbakemeldinger om grunnstrukturen i det planlagte e-skjemaet

Presentasjon og formål

Vi heter Anne Sundvoll og Yngve Bergstrøm og kommer fra Statistisk sentralbyrå. Vi jobber med å planlegge og tilrettelegge rapporteringsløsninger for datainnsamling om utenrikstransaksjoner (UT-prosjektet).

Fra 2005 skal Statistisk sentralbyrå bygge opp statistikk om utenrikstransaksjoner som erstatter statistikk over utenlandsbetalinger fra Norges Bank. Omleggingen vil blant annet gi grunnlag for ny statistikk om handel med tjenester.

For SSB er det svært viktig å oppnå god kvalitet på den nye statistikken. For å få til dette, ønsker vi å drøfte rapporteringsopplegget med dere underveis i utviklingsarbeidet.

Vi holder på med å utvikle en **webskjemaløsning** for rapportering av handel med varer og tjenester med utlandet. Vi er i en tidlig fase av utviklingsarbeidet, men ønsker å få tilbakemeldinger på den planlagte grunnstrukturen i skjemaet. Vi har tatt med oss skisse til webløsning på papir, og ønsker å vite hvordan du tenker og reagerer på denne.

Målet er å legge opp rapporteringen så hensiktsmessig som mulig for brukerne ! Derfor er alle typer innspill og kommentarer dere måtte ha svært nyttige for oss.

For å få størst mulig utbytte, og for å kunne gå tilbake og høre på kommentarene i ettertid, ønsker vi å ta opp denne samtalen på video. Videoopptaket blir slettet så snart vi har oppsummert intervjuet.

Begrepsapparatet. Forstår de hva vi spør om ?

SSB gjennomførte pilotdatainnsamling med papirskjema i 2002. Erfaringene derfra var blant annet at foretakene syntes det var vanskelig å skille mellom varer og tjenester. Det er viktig for oss å forvise oss om at brukerne legger samme innhold i disse begrepene som vi gjør.

Hvordan skiller du mellom varer og tjenester ?

Er import og eksport innarbeidede begreper hos dere?

Hva legger du i begrepet eksport ? Hva legger du i begrepet import ?

Er det lettest å svare på spørsmål om eksport eller om import av varer?

Er det lettest å svare på spørsmål om eksport eller om import av tjenester?

Viktig å verifisere at testpersonen forstår våre definisjoner av import og eksport

Be testpersonen se på og kommentere definisjonene (se neste side)

Viktig å verifisere at testpersonen forstår vår inndeling av tjenester

Vis testpersonen listen over tjenester og be han/hun gi tilbakemeldinger på om kategoriene er forståelige, eventuelt hva som er uklart/lite dekkende/overflødig...noe som etterlyses

Import og eksport av tjenester. Definisjoner

Tjenester: All form for virksomhet anses som tjeneste, bortsett fra kjøp og salg av handels- og produksjonsvarer. Bygg- og anleggstjenester skal imidlertid omfatte vareverdier som inngår i prosjektverdien.

Import av tjenester omfatter alle tjenester som blir levert til foretaket fra enheter som ikke er hjemmehørende i Norge (utenlandskregistrerte foretak/selskap, privatpersoner og lignende). **Import** av tjenester omfatter alle kjøp av tjenester fra utenlands selger, selv om tjenesten nødvendigvis ikke føres fra utlandet til Norge.

Eksport av tjenester omfatter alle tjenester som leveres av foretaket (hjemmehørende i Norge) til foretak/selskap, personer eller andre enheter ikke hjemmehørende i Norge til vanlig (selv om de kan oppholde seg i Norge i en kortere periode). Eksport av tjenester omfatter alle salg av tjenester til utenlands kjøper, selv om tjenesten nødvendigvis ikke føres fra Norge til utlandet.

Import og eksport av tjenester over Internett skal også inkluderes, så lenge dette foregår mellom foretak/selskap i Norge og selskap/foretak eller andre enheter ikke hjemmehørende i Norge.

Dersom et selskap eller foretak hjemmehørende i Norge har utført eller har fått levert tjeneste fra en annen enhet i samme konsern (mørselskap, datterselskap, filial) i utlandet, er dette å betrakte som henholdsvis eksport og import av tjenester og skal inkluderes.

Som utenlandsk menes alle juridiske personer og virksomheter registrert utenfor Norges økonomiske territorium, herunder norskeide datterselskaper og filialer i utlandet, og fysiske personer som er fast bosatte utenfor Norge, uansett statsborgerskap.

Hvilke opplysninger kan foretakene gi ? Hvilket detaljeringsnivå er mulig ?

For å kunne tilby et hensiktsmessig rapporteringsopplegg, ønsker vi å vite litt om hvordan dere registrerer og oppbevarer den informasjonen vi etterspør - Hvordan opplysninger om kjøp og salg av tjenester ligger tilgjengelig i foretakene.

Hvordan registreres opplysninger om handel med tjenester med utlandet i foretaket ?

Skilles det alltid mellom innland/utland ?

Komplette/fullstendige opplysninger ? Noe som ikke kommer med ?

Er det lett eller vanskelig å hente ut dataene fra økonomisystemet ?

Hvordan gjøres oppslagene ? Hva får dere ut ?

Har dere best oversikt/mest fullstendig informasjon om importen (kjøp) eller eksporten (salg) av varer og tjenester?

Har dere totaltall for året for hhv. import og eksport ?På lavere nivå ?

Hvor detaljert kan informasjonen tas ut (på måneds, kvartalsnivå....) ?

Hvor detaljert er informasjonen om importør/eksportør (landdimensjonen)?

Hvor ofte ville dere foretrekke å rapportere ?

Ville dere helle foretrekke å registrere den enkelte transaksjon ?

Reaksjoner på den planlagte grunnstrukturen i e-skjemaet

Gjennomgang av papir-utgaven av web-skjemaet for import og eksport av varer og tjenester.

Testpersonen får utdelt en kopi og vi spør om han/hun kan lese spørsmålene høyt og forsøke å tenke høyt når han/hun tolker spørsmålene og resonnerer seg fram til et svar.

Testpersonen svarer for foretakets salg og kjøp av varer og tjenester i 2002.

Spontane oppfølgingsspørsmål underveis.....

... hvordan testpersonen leser og forstår tekst

...hvordan testpersonen tolker oppgavene

...hvordan testpersonen finner fram relevante opplysninger

... hvordan testpersonen tenker når hun avgir svaret

Er skjemaet brukervennlig ?

Er oppgavene i e-skjemaet tilpasset den informasjonen brukeren har tilgjengelig ?

Oppfølgingsspørsmål :

Er det lett eller vanskelig å svare på e-skjemaet ?

Hvorfor ?/ Hvorfor ikke ?

Hva oppfatter du som vanskelig ?

Er rekkefølgen på spørsmålene hensiktsmessig ?

Hvorfor?/ Hvorfor ikke ?

Er det noe du føler er spesielt tungvint/eller lite tilpasset den skal svare ?

Hvorfor ?

Er det noe du er spesielt i tvil om ?

Er det noen forklaringer eller definisjoner du etterlyser?

Hvordan orienterte du deg i tjenestelisten ? Leste du kun overskrifter eller all tekst ?

Er rekkefølgen på tjenestene OK ?

Kunne du gjort rede for foretakets salg og kjøp av tjenester uten denne listen ?

Hjalp listen deg til å huske ?

Er det noe du ikke fikk rapportert ? Noe som savnes ?

I hvilken grad klarte du å gi sikre tall fordelt på den enkelte tjeneste ?

Er det OK å rapportere svaret i hele tusen kr ?

Ville du foretrukket å oppgi totalbeløpet først, og så splitte opp beløpet på land ?

Tungvint å bryte ned hver tjeneste på land ? /Gjenta denne operasjonen for hver tjeneste ?

Erfaring med web og selvadministrerte skjema

Hva slags erfaring har du med selvadministrerte skjema ?

Hva slags erfaring har du med Web ?

Ekstra: Demo av IDUN-konseptet

Logge oss på som testbruker på IDUN og demonstrere pålogging, startside og valg av skjema

Få testpersonens kommentarer

Intervjuguide for brukerevaluering av e-skjema i UT-prosjektet

August 2004

Oppgave: Brukerevaluering med informanter fra foretak som har rapportert data (pr. web) til årsundersøkelsen.

Antall: 2

Varighet: ca. 60 minutter

Hensikt: Få tilbakemeldinger om hvordan brukerne har opplevd å besvare webskjemaet og rapportere data i årsundersøkelsen.

Presentasjon og formål

Vi heter Anne Sundvoll og Yngve Bergstrøm og kommer fra Statistisk sentralbyrå. Vi jobber med å planlegge og tilrettelegge rapporteringsløsninger for datainnsamling om utenrikstransaksjoner (UT-prosjektet).

Fra 2005 skal Statistisk sentralbyrå etablere statistikk om utenrikstransaksjoner som erstatter statistikk over utenlandsbetalinger fra Norges Bank. Omleggingen vil blant annet gi grunnlag for ny statistikk om handel med tjenester. I løpet av 2004 avvikes rapporteringen til Norges Bank.

- For SSB er det svært viktig å oppnå god kvalitet på den nye statistikken, og holde oppgavebyrden/belastningen for rapportørene nede. For å få dette til må vi ut til brukerne.
- Målet er å skaffe oss erfaringer for å kunne legge opp rapporteringen så hensiktsmessig som mulig for brukerne ! Derfor er alle typer innspill og kommentarer dere måtte ha svært nyttige for oss.

Vi ønsker å bruke intervjuet til å få innblikk i hvordan dere opplevde å besvare webskjemaet. Vi ønsker å gjennomgå brevet og rapporteringsløsningen og få kommentarer og synspunkter på hvordan du resonnerer da du besvarte skjemaet. For å få dette til ønsker vi at du logger deg på løsningen og går igjennom skjemaene.

For å få størst mulig utbytte, og for å kunne gå tilbake og høre på kommentarene i ettertid, ønsker vi å ta opp denne samtalen på video. Videoopptaket blir slettet så snart vi har oppsummert intervjuet.

Informasjonsbrevet

Hvem mottok brevet ? Synspunkter på innhold ? Budskapet kom godt fram ? Noe som var uklart ?
Motivasjon for å rapportere data ?

Rapportere på web

Fortrolig med å rapportere på web ? Rapportert tidligere på web eller excel til SSB.

Web-siden

Tanker om utforming, informasjon, layout. Leste du alt ?

Logge på løsningen

Lett å finne pålogg ? Hva synes du om påloggbildet ?

Rapporterte data under ett eller logget du på flere ganger ?

Forsto du at du skulle besvare to skjema ? Hvilket ble besvart først ? Hvorfor ?

Hvilke forventinger hadde du om hva som skulle rapporteres da du hadde lest

...informasjonsbrevet ?

...websiden ?

...startet å fylle ut det første skjemaet ?

Lettere eller vanskeligere enn du først trodde ?

Tidsbruk/Tekniske problemer

Hadde du noen tekniske problemer med rapporteringen ?

Komme inn på websiden ? Var websiden oppe ?

Navigere i løsningen ?

Sende inn data ?

Har du henvendt deg til SSB for å få hjelp ?

Kan du anslå tiden du brukte på å fylle ut skjemaene ? Kommentar ?

Tregt å gå fra side til side ?

Andre ting ?

Eksportskjemaet

La testpersonen åpne eksportskjemaet (evnt. importskjemaet hvis han skulle foretrekke det) og fortelle hvordan han resonnerer da han fylte ut skjemaet.

Under sekvensen, legg vekt på å få fram.....

... hvordan testpersonen leser og forstår tekst

...hvordan testpersonen tolker oppgavene

...hvordan testpersonen finner fram relevante opplysninger

... hvordan testpersonen tenker når han avgir svaret

Informasjon om foretaket

Kommentarer ? Problemer ?

Definisjon av eksport

Leste du definisjonen ? Problemer ?

Skillet mellom varer og tjenester

Problematisk å skille varer og tjenester ? Hvordan gikk du fram for å besvare spm 1 om varer ?
Hvordan gikk du fram for å besvare spm 2 om tjenester ?

Synspunkter på tjenestelista ?

- Design
- Inndeling
- Navnsetting
- Noe som var vanskelig å forstå
- Noen tjenester du hadde problemer med å plassere ?

Brukte du veiledningen for å lese om de ulike tjenestene ?

Hvilke opplysninger kan foretakene gi om tjenester ?

Fortell hvordan du gikk fram for å svare på spørsmål 3.

- Forsto oppgaven?
- Var oppgaven tilpasset foretakets tilgjengelige data ?

Hvilket detaljeringsnivå er mulig ?

Hvordan spørsmål og svarformater er tilpasset foretakets tilgjengelige data ?
Tipping ?

Importskjemaet

La testpersonen åpne importskjemaet og fortelle hvordan han resonnererte da han fylte ut skjemaet.

Legg vekt på å få fram hvordan han fant fram relevante opplysninger og besvarte skjemaet.

Reaksjoner på strukturen i e-skjemaene

Oppfølgingsspørsmål :

- Var det lett eller vanskelig å svare på e-skjemaene ? Hvorfor ?/ Hvorfor ikke ?
- Hva oppfattet du som vanskelig ?
- Var rekkefølgen på spørsmålene hensiktsmessig ? Hvorfor?/ Hvorfor ikke ?
- Var det noe du føler er spesielt tungvint/eller lite tilpasset den skal svare ? Hvorfor ?
- Var det noe du er spesielt i tvil om ?
- Var det noen forklaringer eller definisjoner du etterlyste ?

Hvordan orienterte du deg i tjenestelisten ? Leste du kun overskrifter eller all tekst ?
Var rekkefølgen på tjenestene OK ?

Kunne du redegjort for foretakets salg og kjøp av tjenester uten denne listen ?
Hjalp listen deg til å huske ?
Er det noe du ikke fikk rapportert ? Noe som savnes ?

I hvilken grad klarte du å gi sikre tall fordelt på den enkelte tjeneste ?

Er det OK å rapportere svaret i hele tusen kr ?

Er det OK å rapportere svaret eksklusive mva ?

Ville du foretrukket å oppgi totalbeløpet først, og så splitte opp beløpet på land ?

Tungvint å bryte ned hver tjeneste på land ? /Gjenta denne operasjonen for hver tjeneste ?

Navigering

Synspunkter ? Problemer ?

Hjelp der hjelpen trengs

Sto fast ? Løste det seg ? Fikk du den hjelpen du trengte ?

Intervjuguide for brukerevaluering av excel-skjema i UT-prosjektet

August 2004

Oppgave: Brukerevaluering med informanter fra foretak som har rapportert data (pr. excel) til årsundersøkelsen. Foretak som ikke har brukt Altinn.

Antall: 2

Varighet: ca. 60 minutter

Hensikt: Få tilbakemeldinger om hvordan brukerne har opplevd å besvare via excelløsningen og rapportere data i årsundersøkelsen. Kartlegge årsaker til at de ikke tar i bruk Altinn.

Presentasjon og formål

Vi heter Anne Sundvoll og Ole Skogan og kommer fra Statistisk sentralbyrå. Vi jobber med å planlegge og tilrettelegge rapporteringsløsninger for datainnsamling om utenrikstransaksjoner (UT-prosjektet).

Fra 2005 skal Statistisk sentralbyrå etablere statistikk om utenrikstransaksjoner som erstatter statistikk over utenlandsbetalinger fra Norges Bank. Omleggingen vil blant annet gi grunnlag for ny statistikk om handel med tjenester. I løpet av 2004 avvikes rapporteringen til Norges Bank.

- For SSB er det svært viktig å oppnå god kvalitet på den nye statistikken, og holde oppgavebyrden/belastningen for rapportørene nede. For å få dette til må vi ut til brukerne.
- Målet er å skaffe oss erfaringer for å kunne legge opp rapporteringen så hensiktsmessig som mulig for brukerne ! Derfor er alle typer innspill og kommentarer dere måtte ha svært nyttige for oss.

Vi ønsker å bruke intervjuet til å få innblikk i hvordan dere opplevde å besvare excelskjemaet og rapportere data til SSB.

Vi ønsker å gjennomgå brevet og rapporteringsløsningen og få kommentarer og synspunkter på hvordan du resonerte da du besvarte skjemaet. For å få dette til ønsker vi at du henter opp det besvarte (lagrede) excelskjemaet.

For å få størst mulig utbytte, og for å kunne gå tilbake og høre på kommentarene i ettertid, ønsker vi å ta opp denne samtalen på video. Videoopptaket blir slettet så snart vi har oppsummert intervjuet.

Informasjonsbrevet

Hvem mottok brevet ?

Synspunkter på innhold ? Her også brosjyre og informasjonspakke.

Budskapet kom godt fram ? Noe som var uklart ?

Motivasjon for å rapportere data ?

Websiden

Hvordan orienterte du deg på websiden ? Noe du stusset på ? Framgangsmåte ? Problemer ?

Rapportere på excel

Fortrolig med å bruke excel ?

Rapportert tidligere på excel til SSB ?

Utfylling av excelskjema- og innsending via Altinn. Oversikt over logistikk

- Nedlasting av Excel-skjema fra SSBs server. Aktiverte makroer ? NB! Sikkerhetsnivå

Her oppstår det ofte problemer med sikkerhet/brannmurer da regnearket inneholder makroer. Vi har bl.a. sett at default verdiene i Excels-sikkerhets innstillinger er endret i den siste versjonen av Excel, dvs. etter versjon 2000. Regneark med makroer kan ikke åpnes med makroer uten å endre sikkerhetsnivået i selve regnearket. I tidligere versjoner fikk en alltid varsel om dette. Det innebærer at denne må endres før det er mulig for en oppgavegiver å laste ned skjemaet. Mange store organisasjoner har brannmurer som krever involvering av IT-avdelinger for å få gjort nedlastingen.

- Uthenting av data fra eget fagsystem
- Utfylling av regnearket
- Generere sdv-fil (tekstfil) til innsending
- Lagre sdv-fil i eget system /evnt. lagre regnearket som .xls
- Ta i bruk Altinn til oversending
- Pålogging
- Få tildelt rolle. Ettersom UT-rapporteringen er en av de første rutinene som har tatt i bruk Altinn er det få av våre rapportører som har brukt Altinn tidligere. Det er alltid tungt å ligge blant de første i løypa.
- Skifte til enheten som det skal rapporteres for/pålogging skjer først med fødselsnummer
- Finne skjema
- Legge inn noen basisopplysninger om foretaket og kontaktperson
- Legge til vedlegget. Den genererte sdv.filen fra regnearket
- Sende opplysningene til Altinn
- Motta kvittering

Logistikk/Tekniske problemer

Hadde du noen tekniske problemer med rapporteringen ?

- Laste med skjema ?
- Aktivere makroer ?
- Navigere i løsningen ?
- Klargjøre forsending ?
- Sende inn data ?
- Har du henvendt deg til SSB for å få hjelp ? Hvordan ? Brukt support på Altinn ? Hva synes du om den hjelpen du fikk ?
- Hvorfor ikke brukte Altinn ?

Oppgavebyrde/tidsbruk

- Kan du anslå tiden du brukte på å fylle ut skjemaet ?
- Kommentar til opplevd brukervennlighet ?
- Kommentar til opplevd oppgavebyrde/belastning?

Utfylling av excelskjemaet

La testpersonen forklare hvordan han har fylt ut excelskjemaet.

Under sekvensen, legge vekt på å få fram.....

... hvordan testpersonen leser og forstår tekst

...hvordan testpersonen tolker oppgavene

...hvordan testpersonen finner fram relevante opplysninger

... hvordan testpersonen tenker når han avgir svaret

Info på startsidene lest?

Problemer med landfordeling ? Dobbelklikke for å legge inn land ?

Rapporterte detaljert eller aggregert ? (eller begge deler)

Bruk av differansefeltet ?

Problemer med valutaforordeling ?

Svare i hele 1000 kr ?

Oppfattet at vi spør om hittil i år ?

Hvordan er spørsmål og svarformater tilpasset foretakets tilgjengelige data ?

Hvilket detaljeringsnivå er mulig ?

Tipping ?

Fylt ut alle arkene ?

Spesielle poster som var problematiske ?

Bruk av veiledning ?

Ført noe på postene gevinst og tap mv. utland i 2003 ? (Inndata viser mange tomme felt)

Statistisk sentralbyrå: UTUND: Normal årsrapport

Address: http://www.ssb.no/utund/aar/finans/normal/

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Statistikkområder Statistikkbanken SSBmagasinet Forskning Nyttig Publikasjoner Om SSB

Forsiden > Utund > Aar > Finans

Årsrapportering om utenriksøkonomi (UT-rapportering) for 2003.

Fullstendig rapportering av finans- og balansedata mv.

Her finner du skjema som skal brukes i årsrapportering om utenriksøkonomi for året 2003 ved rapportering av finans og balansedata.

Dersom du har fått oppgitt denne webadressen i utsendingsbrevet som du mottok i forbindelse med rapporteringen skal du bruke skjemaet som kan lastes ned fra denne siden.

Er du i tvil om hvilket skjema du skal bruke eller du ikke har utsendingsbrevet foran deg, ring oss på telefon 62 88 56 30 eller 21 09 42 40, ev. på e-post utund@ssb.no, slik at du får vite hvilket skjema og veiledning som gjelder for ditt foretak. Ved tekniske problemer kan vår supporttjeneste kontaktes på tlf. 62 88 51 90.

[Hent Excel-skjema](#)

dersom du fikk problemer da du prøvde linken over, kan du prøve å lastet ned en [zippet versjon av Excel skjemaet](#).

Husk å kontrollere at sikkerhetsnivået i Excel er satt til middels før du åpner skjemaet
[Mer om sikkerhetsnivå](#)

Bruksanvisning Excel skjema

- Last ned skjemaet og lagre det et sted på din egen pc.
- Åpne skjemaet fra din egen pc/arbeidsområde og **aktiver makroene**
- Det er veldig viktig at makroene blir aktivert for at skjemaet skal fungere!
[Mer om makroer](#)
- Fil fra Excel skjema skal sendes som vedlegg til et skjema i Altinn (www.altinn.no), som er myndighetenes offisielle overføringskanal for elektroniske skjema.

Veiledninger

Statistisk sentralbyrå: UTUND: Normal årsrapport Panorama.ssb.no

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites Media

Address http://www.ssb.no/utund/aar/finans/normal/ Go Links

Search X

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Søk

A-Å | Hjelp | Biblioteket | Kontakter | English

• Statistikkområder • Statistikkbanken • SSBmagasinet • Forskning • Nyttig • Publikasjoner • Om SSB

> Forsiden > Utund > Aar > Finans

- Fil fra Excel skjema skal sendes som vedlegg til et skjema i Altinn (www.altinn.no), som er myndighetenes offisielle overføringskanal for elektroniske skjema.

Veiledninger

Innføring i rapportering om utenriksøkonomi

Innføringen er generell og gjelder alle som skal rapportere. Her omtales blant annet bruk av dataene, beskrivelse av de ulike rapporteringsmetodene og innsending av data.

[Til innføringen >](#)

Veiledning til postene i rapportering om utenriksøkonomi

Inneholder forklaringer til faglig innhold i postene som skal rapporteres på og beskrivelse av de ulike rapporteringsmulighetene.

[Les veiledningen i pdf >](#)

Statistiske kjennetegn i rapportering om utenriksøkonomi

Inneholder blant annet landliste, valutaliste, liste over tjenestekategorier og forklaringer til tjenestekategoriene.

[Les dokumentet i pdf >](#)

Rapporter/Kodelister

Inneholder en total oversikt over hva som skal/kan rapporteres og beskrivelse av filstruktur for de som velger å lage egen fil med data.

[Les kodelisten i pdf >](#)

©2004 Statistisk sentralbyrå

Done Internet

Statistisk sentralbyrå: UTUND: Normal årsrapport

Address: http://www.ssb.no/utund/aar/finans/normal/

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Statistikkområder • Statistikkbanken • SSBmagasinet • Forskning • Nyttig • Publikasjoner • Om SSB

Forsiden > Utund > Aar > Finans

Årsrapportering om utenriksøkonomi (UT-rapportering) for 2003.

Fullstendig rapportering av finans- og balansedata mv.

Her finner du skjema som skal brukes i årsrapportering om utenriksøkonomi for året 2003 ved rapportering av finans og balansedata.

Dersom du har fått oppgitt denne webadressen i utsendingsbrevet som du mottok i forbindelse med rapporteringen skal du bruke skjemaet som kan lastes ned fra denne siden.

Er du i tvil om hvilket skjema du skal bruke eller du ikke har utsendingsbrevet foran deg, ring oss på telefon 62 88 56 30 eller 21 09 42 40, ev. på e-post utund@ssb.no, slik at du får vite hvilket skjema og veiledning som gjelder for ditt foretak. Ved tekniske problemer kan vår supporttjeneste kontaktes på tlf. 62 88 51 90.

Hent Excel-skjema ▶

dersom du fikk problemer da du prøvde linken over, kan du prøve å lastet ned en [zippet versjon av Excel skjemaet](#).

Husk å kontrollere at sikkerhetsnivået i Excel er satt til middels før du åpner skjemaet
[Mer om sikkerhetsnivå](#) ▶

Bruksanvisning Excel skjema

- Last ned skjemaet og lagre det et sted på din egen pc.
- Åpne skjemaet fra din egen pc/arbeidsområde og **aktiver makroene**
- Det er veldig viktig at makroene blir aktivert for at skjemaet skal fungere!
[Mer om makroer](#) ▶
- Fil fra Excel skjema skal sendes som vedlegg til et skjema i Altinn (www.altinn.no), som er myndighetenes offisielle overføringskanal for elektroniske skjema.

Veiledninger

©2003 Microsoft

Done Internet

Webskjemaene

Webskjema for eksport av tjenester:

Portal(Profil) - Microsoft Internet Explorer

Adresse: T&PRO_RESPID=18&PRO_RESPTYPE=Bedrift&PRO_TYPE=ChangeProfile&PRO_HELPID=320&LMENU=PROFILEHANDLER

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for , avdeling , org.nr. 900000013

Informasjon om virksomheten

Kontaktperson for bedriften:

Kontaktperson	E-post kontaktperson	Telefon kontaktperson
Donald Duck	donald.duck@ssb.no	62885000

Bedriftsopplysninger

Org.nr. foretak	900 000 011	Org.nr. bedrift	900 000 013	Gyldig fra dato
Bedriftsnavn				
Karakteristikk				
E-post bedrift	test@ssb.no			
Postadresse	Adresse: PB 100	Postnr.: 2225	Poststed: KONGSVINGER	
Forretningsadr.	Adresse: Oterveien	Postnr.: 2225	Poststed: KONGSVINGER	
Næring	(kode:)			
Merknad (Næringsendring, bedrift awiklet, organisasjonsendringer, m.m.)				

Tilbake

Skjema-veiledning

Hovedside

Logg ut

Trenger du hjelp, kontakt support alle hverdager mellom 08:00 og 15:00 på telefon: 62 88 51 90

E-post: datafangst@ssb.no

Send endringer til SSB

Gå videre uten å endre informasjon

Fullført

Internett

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for , avdeling , org.nr. 900000013

Side 1 av 4 Tall sendt 30.03.2005

**Om knapper/
feilmeldinger**

**Skjema-
veiledning**

**Virksomhets-
informasjon**

Hovedside

Logg ut

**Svartjeneste
rapportering om
utenriksøkonomi (UT)**
Tlf: 62 88 56 30

Tlf: 21 09 42 40
utund@ssb.no

1. Eksporterte foretakets tjenester til utlandet i 2004 ?
Merk av for tjenestene foretaket eksporterte. Forklaring til de enkelte tjenestene får du ved å klikke på overskriftene.

Reisebyrå tjenester og transportformidling

- Reisebyrå-, turistkontor- og reisearrangørtjenester
- Annen transportformidling

Passasjertransport

- Passasjertransport med jernbane
- Passasjertransport med rutebil
- Passasjertransport på vei utenom rutebil
- Passasjertransport til sjøs
- Passasjertransport med rutefly
- Passasjertransport med luftfartøy utenom rutefly

Godstransport

- Godstransport med jernbane
- Godstransport på vei
- Godstransport til sjøs
- Godstransport med rutefly
- Godstransport med luftfartøy utenom rutefly

Utleie av luftfartøy med besetning for persontransport og godstransport

Fullført Internett

IDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Adresse [ID=1&FRM_NUMOPAGES=null&FRM_MODE=R&FRM_DATAPERIODFROM=20040101&FRM_DATAPERIODTO=20041231](#) Gå til

Bygg- og anleggstjenester

- Bygg- og anleggstjenester i Norge
- Bygg- og anleggstjenester i utlandet

Agenturhandel

- Provisjon og kommisjon
- Mellomhandel

Forskning- og utviklingstjenester (FoU)

- Tjenester tilknyttet forskning og utviklingsarbeid

Kulturelle tjenester og sport og fritidsaktiviteter

- Nyhetsbyråtjenester
- Drift av biblioteker, arkiver, museer, og andre kulturetablissemeter
- Radio- og fjernsynstjenester
- Film- og videotjenester
- Annen underholdning
- Sport- og idrettstjenester
- Andre fritidstjenester

Andre tjenester

- Utleie av royalties og lisensrettigheter
- Tjenester mellom relaterte selskaper, bedrifter og lignende, ikke inkludert andre steder
- Tjenester ikke nevnt annet sted
- Uspesifiserte tjenester


- Ingen eksport av tjenester

Statistisk sentralbyrå(c)

Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Eil » | ← Tilbake » | Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page> | Gå til

 **Statistisk sentralbyrå**
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for , avdeling , org.nr. 900000013

Side 2 av 4 Tall sendt 30.03.2005

**Om knapper/
feilmeldinger**

**Skjema-
veiledning**

**Virksomhets-
informasjon**

Hovedside

Logg ut

**Svartjeneste
rapportering om
utenriksøkonomi (UT)**
Tlf: 62 88 56 30

Tlf: 21 09 42 40
utund@ssb.no

2. Til hvor mange land eksporterte foretaket følgende tjenester i 2004 ?
Oppgi antall land for hver tjeneste.

	Antall land
Nyhetsbyråtjenester	<input type="text" value="2"/>
Drift av biblioteker, arkiver, museer, og andre kulturetablissementer	<input type="text" value="1"/>
Annonse- og reklametjenester	<input type="text" value="3"/>

Statistisk sentralbyrå(c)

Fullført Internett

IDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer
 Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page>

Statistisk sentralbyrå
 Statistics Norway
 Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for , avdeling , org.nr. 900000013

Side 3 av 4 Tall sendt 30.03.2005

Om knapper/ feilmeldinger
Skjema-veiledning
Virksomhetsinformasjon
Hovedside
Logg ut
Svartjeneste rapportering om utenriksøkonomi (UT)
 Tlf: 62 88 56 30
 Tlf: 21 09 42 40
utund@ssb.no

3. Oppgi verdien av tjenestene foretaket eksporterte i 2004 fordelt på aktuelle land.
 Velg land og oppgi verdien eksklusive mva. i hele 1000 kr.

Nyhetsbyrå tjenester

Land	Verdi
<input type="text" value="Andorra"/>	<input type="text" value=""/> 000 kr
<input type="text" value="Andorra"/>	<input type="text" value=""/> 000 kr
Sum:	<input type="text" value=""/> 000 kr

Drift av biblioteker, arkiver, museer, og andre kulturetablissementer

Land	Verdi
<input type="text" value="Andorra"/>	<input type="text" value=""/> 000 kr
Sum:	<input type="text" value=""/> 000 kr

Annonse- og reklametjenester

Land	Verdi
<input type="text" value="Albania"/>	<input type="text" value=""/> 000 kr
<input type="text" value="Armenia"/>	<input type="text" value=""/> 000 kr
<input type="text" value="Andorra"/>	<input type="text" value=""/> 000 kr
Sum:	<input type="text" value="0"/> 000 kr

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Eil » | Tilbake » | Adresse http://iduntest.ssb.no/servlet/Page | Gå til

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for , avdeling , org.nr. 900000013

Side 4 av 4 Tall sendt 30.03.2005

**Om knapper/
feilmeldinger**

**Skjema-
veiledning**

**Virksomhets-
informasjon**

Hovedside

Logg ut

**Svartjeneste
rapportering om
utenriksøkonomi (UT)**
Tlf: 62 88 56 30

Tlf: 21 09 42 40
utund@ssb.no

4. Kommentarer til utfyllingen

Statistisk sentralbyrå(c)

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page>

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for , avdeling , org.nr. 900000013

Innsending og lagring av skjema...

Kwitteringsnummer: SCH_UT_TJEX.640015.WEB Dato: 08.09.2005 09:15

3. Oppgi verdien av tjenestene foretaket eksporterte 2004 fordelt på aktuelle land.

Nyhetsbyrå tjenester

Land	Verdi
Andorra	10 000 kr
Andorra	000 kr
Sum:	10 000 kr

Drift av biblioteker, arkiver, museer, og andre kulturetablissementer

Land	Verdi
Andorra	000 kr
Sum:	000 kr

Annonse- og reklametjenester

Land	Verdi
Albania	000 kr
Armenia	000 kr
Andorra	000 kr
Sum:	0 000 kr

4. Kommentarer til utfyllingen

Fullført

Internett

Webskjema for import av tjenester

IDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Adresse ODE=R&FRM_PAGEID=1&FRM_DATAPERIODFROM=20040101&FRM_DATAPERIODTO=20041231&LMENU=FRMREG100 Gå til

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for , avdeling , org.nr. 900000013

Side 1 av 4 Tall sendt 30.03.2005

**Om knapper/
feilmeldinger**

**Skjema-
veiledning**

**Virksomhets-
informasjon**

Hovedside

Logg ut

**Svartjeneste
rapportering om
utenriksøkonomi (UT)**
Tlf: 62 88 56 30

Tlf: 21 09 42 40
utund@ssb.no

1. Importerte foretaket tjenester fra utlandet i 2004 ?
Merk av for tjenestene foretaket importerte. Forklaring til de enkelte tjenestene får du ved å klikke på overskriftene.

Reisebyrå tjenester og transportformidling

- Reisebyrå-, turistkontor- og reisearrangørtjenester
- Annen transportformidling

Leie av luftfartøy med besetning for persontransport og godstransport

- Leie av luftfartøy med besetning for passasjertransport
- Leie av luftfartøy med besetning for godsfrakt

Leie av skip med besetning for persontransport og godstransport

- Leie av sjøfartøy med besetning for passasjertransport
- Leie av sjøfartøy med besetning for godsfrakt

Lagring, lasting og lossing av varegods

- Lasting og lossing av varegods
- Lagring av varegods

Tjenester tilknyttet transport

- Tjenester tilknyttet jernbanetransport utenom passasjer- og godsfrakt
- Tjenester tilknyttet veitransport utenom passasjer- og godsfrakt
- Tjenester tilknyttet sjøtransport utenom passasjer- og godsfrakt

http://iduntest.ssb.no/servlet/LoginHandler?FRAME=SEC&SEC_ACTION=LogOut&SEC_TYPE=company Internett

IDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Eil » < Tilbake » Adresse [ODE=R&FRM_PAGEID=1&FRM_DATAPERIODFROM=20040101&FRM_DATAPERIODTO=20041231&LMENU=FRMREG100](#) Gå til

Bygg- og anleggstjenester

- Bygg- og anleggstjenester i Norge
- Bygg- og anleggstjenester i utlandet

Agenturhandel

- Provisjon og kommisjon
- Mellomhandel

Forskning- og utviklingstjenester (FoU)

- Tjenester tilknyttet forskning og utviklingsarbeid

Kulturelle tjenester og sport og fritidsaktiviteter

- Nyhetsbyråtjenester
- Drift av biblioteker, arkiver, museer, og andre kulturetablissemeter
- Radio- og fjernsynstjenester
- Film- og videotjenester
- Annen underholdning
- Sport- og idrettstjenester
- Andre fritidstjenester

Andre tjenester

- Leie av royalties og lisensrettigheter
- Tjenester mellom relaterte selskaper, bedrifter og lignende, ikke inkludert andre steder
- Tjenester ikke nevnt annet sted
- Uspesifiserte tjenester
- Ingen import av tjenester

Statistisk sentralbyrå(c)

Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Eil » | ← Tilbake » | Adresse http://iduntest.ssb.no/servlet/Page | Gå til

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for , avdeling , org.nr. 900000013

Side 2 av 4 Tall sendt 30.03.2005

**Om knapper/
feilmeldinger**

**Skjema-
veiledning**

**Virksomhets-
informasjon**

Hovedside

Logg ut

**Svartjeneste
rapportering om
utenriksøkonomi (UT)**
Tlf: 62 88 56 30

Tlf: 21 09 42 40
utund@ssb.no

2. Fra hvor mange land importerte foretaket følgende tjenester i 2004 ?
Oppgi antall land for hver tjeneste.

	Antall land
Leie av luftfartøy med besetning for passasjertransport	<input type="text" value="2"/>
Leie av luftfartøy med besetning for godsfrakt	<input type="text" value="2"/>

Statistisk sentralbyrå(c)

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer
 Adresse http://iduntest.ssb.no/servlet/Page

Statistisk sentralbyrå
 Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for , avdeling , org.nr. 900000013

Side 3 av 4 Tall sendt 30.03.2005

**Om knapper/
feilmeldinger**

**Skjema-
veiledning**

**Virksomhets-
informasjon**

Hovedside

Logg ut

**Svartjeneste
rapportering om
utenriksøkonomi (UT)**
Tlf: 62 88 56 30

Tlf: 21 09 42 40
utund@ssb.no

3. Oppgi verdien av tjenestene foretaket importerte i 2004 fordelt på aktuelle land.
 Velg land og oppgi verdien eksklusive mva. i hele 1000 kr. For tjenester der kostnadene er aktivert i balansen, ber vi om at verdien på tjenesten rapporteres når tjenesten er levert. Dette kan f.eks. gjelde lisensrettigheter, IT-tjenester, forsknings- og utviklingstjenester.

Leie av luftfartøy med besetning for passasjertransport

Land	Verdi
Andorra	<input type="text" value="10"/> 000 kr
Kongo	<input type="text" value=""/> 000 kr
Sentralafrikanske Republikk	<input type="text" value=""/> 000 kr
Kongo, Brazzaville	<input type="text" value=""/> 000 kr
Sum:	<input type="text" value="10"/> 000 kr

Leie av luftfartøy med besetning for godsfrakt

Land	Verdi
Sveits	<input type="text" value=""/> 000 kr
Elfenbenskysten	<input type="text" value=""/> 000 kr
Cookøyene	<input type="text" value=""/> 000 kr
Chile	<input type="text" value=""/> 000 kr
Kamerun	<input type="text" value=""/> 000 kr
Kina	<input type="text" value=""/> 000 kr
Colombia	<input type="text" value=""/> 000 kr
Costa Rica	<input type="text" value=""/> 000 kr
Sum:	<input type="text" value=""/> 000 kr

Statistisk sentralbyrå(c)

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Eil » | Tilbake » | Adresse http://iduntest.ssb.no/servlet/Page | Gå til

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for , avdeling , org.nr. 900000013

Side 4 av 4 Tall sendt 30.03.2005

**Om knapper/
feilmeldinger**

**Skjema-
veiledning**

**Virksomhets-
informasjon**

Hovedside

Logg ut

**Svartjeneste
rapportering om
utenriksøkonomi (UT)**
Tlf: 62 88 56 30

Tlf: 21 09 42 40
utund@ssb.no

4. Kommentarer til utfyllingen av skjemaet

Statistisk sentralbyrå(c)

Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page>

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for , avdeling , org.nr. 900000013

Innsending og lagring av skjema...

Kwitteringsnummer: SCH_UT_TJIM.640015.WEB Dato: 08.09.2005 09:18

3. Oppgi verdien av tjenestene foretaket importerte i 2004 fordelt på aktuelle land.

Leie av luftfartøy med besetning for passasjertransport

Land	Verdi
Andorra	10 000 kr
Andorra	000 kr
Sum:	10 000 kr

Leie av luftfartøy med besetning for godsfrakt

Land	Verdi
Andorra	000 kr
Andorra	000 kr
Sum:	000 kr

4. Kommentarer til utfyllingen

Om knapper/feilmeldinger
Skjema-veiledning
Virksomhetsinformasjon
Hovedside
Logg ut

Svartjeneste rapportering om utenriksøkonomi (UT)
Tlf: 62 88 56 30
Tlf: 21 09 42 40
utund@ssb.no

Fullført Internett

Webskjema for kapitalbevegelser mot utland:

IDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Adresse [ID=1&FRM_NUMMOFPAGES=null&FRM_MODE=R&FRM_DATAPERIODFROM=20040101&FRM_DATAPERIODTO=20041231](#) Gå til

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for nei, avdeling uttesting, org.nr. 900000013

Side 1 av 14 Tall sendt 16.08.2005

**Om knapper/
feilmeldinger**

**Skjema-
veiledning**

**Virksomhets-
informasjon**

Hovedside

Logg ut

**Rapportering om
utenriksøkonomi**
Tlf: 62 88 56 30

Rapportering om utenriksøkonomi 2004

Vi spør etter finansinntekter, finanskostnader og balanseposter mv. mot utlandet. I hovedsak vil dere kunne finne opplysningene fra regnskapet.

Hovedgrupper av data:
Finansinntekter, finanskostnader og gaver til/fra utlandet
Anleggsmidler
Finansielle omløpsmidler
Egenkapital
Langsiktig gjeld
Kortsiktig gjeld
Overføringer og immaterielle eiendeler utland.

1. Hva var verdien av foretakets finansinntekter, finanskostnader og gaver fra/til utlandet pr. 31.12.2004?
Oppgi først totalbeløpet i hele 1000 kroner. Fordel deretter totalbeløpet på inntil 5 land. Dersom foretaket har transaksjoner med flere enn 5 land, oppgi beløpene for de 5 viktigste landene. Svarfeltet "Ufordelt" angir differansen mellom oppgitt totalbeløp og de landfordelte beløpene.

74900 Kontingent og gave til utlandet
Verdi i hele 1000 kr
Totalt 000 kr

80300 Renteinntekt fra utenlandske konsernselskaper (inkl. filialer i utlandet)

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page>

Totalt 1300 000 kr

81300 Rentekostnad til utenlandske konsernselskaper (inkl. filialer i utlandet)
Verdi i hele 1000 kr

Totalt	4700	000 kr	
Verdi land 1	4700	000 kr	Armenia
Verdi land 2		000 kr	Velg land
Verdi land 3		000 kr	Velg land
Verdi land 4		000 kr	Velg land
Verdi land 5		000 kr	Velg land
Ufordelt	0	000 kr	

81500 Annen rentekostnad til utlandet
Verdi i hele 1000 kr

Totalt -6500 000 kr

81701 Andel av underskudd i andre utenlandske selskaper
Verdi i hele 1000 kr

Totalt 000 kr

Foretaket hadde ikke finansinntekter, finanskostnader og gaver fra/til utlandet pr. 31.12.2004

Statistisk sentralbyrå(c)

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page>

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for nei, avdeling uttesting, org.nr. 900000013

Side 2 av 14 Tall sendt 16.08.2005

Rapportering om utenriksøkonomi 2004

2. Hva var verdien av foretakets anleggsmidler overfor utlandet pr. 31.12.2004?
Oppgi først totalbeløpet i hele 1000 kroner. Fordel deretter totalbeløpet på inntil 5 land. Dersom foretaket har transaksjoner med flere enn 5 land, oppgi beløpene for de 5 viktigste landene. Svarfeltet "Ufordelt" angir differansen mellom oppgitt totalbeløp og de landfordelte beløpene.

12909 Stedfast realkapital i utlandet.
Verdi i hele 1000 kr

Totalt	<input type="text"/>	000 kr	
Verdi land 1	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 2	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 3	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 4	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 5	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Ufordelt	<input type="text"/>	000 kr	

13329 Investeringer i utenlandske konsern- og tilknyttede selskaper (inkl. filialer)
Verdi i hele 1000 kr

Totalt	<input type="text"/>	000 kr	
Verdi land 1	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 2	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page>

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for nei, avdeling uttesting, org.nr. 900000013

Side 3 av 14 Tall sendt 16.08.2005

Rapportering om utenriksøkonomi 2004

3. Hva var verdien av foretakets finansielle omløpsmidler overfor utlandet pr. 31.12.2004?
Oppgi først totalbeløpet i hele 1000 kroner. Fordel deretter totalbeløpet på inntil 5 land. Dersom foretaket har transaksjoner med flere enn 5 land, oppgi beløpene for de 5 viktigste landene. Svarfeltet "Ufordelt" angir differansen mellom oppgitt totalbeløp og de landfordelte beløpene.

15309 Kundefordringer og opptjent ikke fakturert driftsinntekt fra utlandet

Verdi i hele 1000 kr

Totalt	<input type="text" value=""/>	000 kr	
Verdi land 1	<input type="text" value="1000"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 2	<input type="text" value="200"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 3	<input type="text" value="300"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 4	<input type="text" value="400"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 5	<input type="text" value=""/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Ufordelt	<input type="text" value="-1900"/>	000 kr	

15659 Andre fordringer på utenlandske konsernselskaper, eiere, styremedlemmer og lignede.

Verdi i hele 1000 kr

Totalt	<input type="text" value="2500"/>	000 kr	
Verdi land 1	<input type="text" value=""/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 2	<input type="text" value=""/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page>

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for nei, avdeling uttesting, org.nr. 900000013

Side 4 av 14 Tall sendt 16.08.2005

Rapportering om utenriksøkonomi 2004

4. Hva var verdien av foretakets egenkapital overfor utlandet pr. 31.12.2004?
Oppgi først totalbeløpet i hele 1000 kroner. Fordel deretter totalbeløpet på inntil 5 land. Dersom foretaket har transaksjoner med flere enn 5 land, oppgi beløpene for de 5 viktigste landene. Svarfeltet "Ufordelt" angir differansen mellom oppgitt totalbeløp og de landfordelte beløpene.

20001 Aksjekapital/Egenkapital på utenlandske hender; hver aksjonær/eier kontrollerer minst 20% av aksjekapitalen/egenkapitalen.
Verdi i hele 1000 kr

Totalt	<input type="text" value=""/>	000 kr	
Verdi land 1	<input type="text" value="-666"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 2	<input type="text" value=""/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 3	<input type="text" value=""/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 4	<input type="text" value=""/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 5	<input type="text" value=""/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Ufordelt	<input type="text" value="666"/>	000 kr	

20002 Aksjekapital/Egenkapital på utenlandske hender; hver aksjonær/eier kontrollerer under 20% av aksjekapitalen/egenkapitalen.
Verdi i hele 1000 kr

Totalt	<input type="text" value="1000"/>	000 kr	
Verdi land 1	<input type="text" value="500"/>	000 kr	<input type="text" value="De Forente Arabiske Emirater"/>

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page>

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for nei, avdeling uttesting, org.nr. 900000013

Side 5 av 14 Tall sendt 16.08.2005

Rapportering om utenriksøkonomi 2004

5. Hva var verdien av foretakets langsiktige gjeld overfor utlandet pr. 31.12.2004?
Oppgi først totalbeløpet i hele 1000 kroner. Fordel deretter totalbeløpet på inntil 5 land. Dersom foretaket har transaksjoner med flere enn 5 land, oppgi beløpene for de 5 viktigste landene. Svarfeltet "Ufordelt" angir differansen mellom oppgitt totalbeløp og de landfordelte beløpene.

21600 Uopptjent inntekt fra utlandet, knyttet til både varer og tjenester
Verdi i hele 1000 kr

Totalt	3300	000 kr	
Verdi land 1	1200	000 kr	Antigua og Barbuda
Verdi land 2	100	000 kr	Antillene (NL)
Verdi land 3	2000	000 kr	Uspesifisert
Verdi land 4		000 kr	Velg land
Verdi land 5		000 kr	Velg land
Ufordelt	0	000 kr	

22109 Konvertible lån fra og obligasjonslån tatt opp i utlandet
Verdi i hele 1000 kr

Totalt	9999	000 kr	
Verdi land 1	4444	000 kr	Antigua og Barbuda
Verdi land 2	5555	000 kr	Albania

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page>

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for nei, avdeling uttesting, org.nr. 900000013

Side 6 av 14 Tall sendt 16.08.2005

Rapportering om utenriksøkonomi 2004

6. Hva var verdien av foretakets kortsiktige gjeld overfor utlandet pr. 31.12.2004?
Oppgi først totalbeløpet i hele 1000 kroner. Fordel deretter totalbeløpet på inntil 5 land. Dersom foretaket har transaksjoner med flere enn 5 land, oppgi beløpene for de 5 viktigste landene. Svarfeltet "Ufordelt" angir differansen mellom oppgitt totalbeløp og de landfordelte beløpene.

23200 Sertifikatlån tatt opp i utlandet
Verdi i hele 1000 kr

Totalt	<input type="text"/>	000 kr	
Verdi land 1	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 2	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 3	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 4	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 5	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Ufordelt	<input type="text"/>	000 kr	

23809 Konvertible lån og kassakreditt fra utlandet (kortsiktig gjeld til utenlandske kredittinstitusjoner).
Verdi i hele 1000 kr

Totalt	<input type="text"/>	000 kr	
Verdi land 1	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>
Verdi land 2	<input type="text"/>	000 kr	<input type="text" value="Velg land"/>

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page>

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for nei, avdeling uttesting, org.nr. 900000013

Side 7 av 14 Tall sendt 16.08.2005

Rapportering om utenriksøkonomi 2004

7. Hva var verdien av foretakets overføringer og immaterielle eiendeler utland pr. 31.12.2004?
Oppgi først totalbeløpet i hele 1000 kroner. Fordel deretter totalbeløpet på inntil 5 land. Dersom foretaket har transaksjoner med flere enn 5 land, oppgi beløpene for de 5 viktigste landene. Svarfeltet "Ufordelt" angir differansen mellom oppgitt totalbeløp og de landfordelte beløpene.

06100 Mottatt aksjonærbidrag/kapitaloverføring fra utenlandske konsernselskaper/filialer
Verdi i hele 1000 kr
Totalt 000 kr

06200 Mottatt aksjonærbidrag/kapitaloverfør. fra andre utenlandske aksjonærer
Verdi i hele 1000 kr
Totalt 000 kr

07100 Utbetalt aksjonærbidrag/kapitaloverføring til utenlandske konsernselskaper/filialer.
Verdi i hele 1000 kr
Totalt 000 kr

07200 Utbetalt aksjonærbidrag/kapitaloverføring til andre utenlandske selskaper
Verdi i hele 1000 kr
Totalt 000 kr

Fullført Internett

Tilleggsspørsmålene om opplevd oppgavebyrde:

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for nei, avdeling uttesting, org.nr. 900000013

Side 8 av 14 Tall sendt 16.08.2005

Rapportering om utenriksøkonomi 2004

Nå følger noen spørsmål om hvor lett eller vanskelig det var å finne fram nødvendige opplysninger og fylle ut dette spørreskjemaet. Det er frivillig å svare på disse spørsmålene, men ved å delta vil du bidra til å gjøre skjemaene våre mer brukervennlige. Vi håper derfor du tar deg tid til å svare.

Det er viktig at du svarer på spørsmålene som følger ut fra den erfaringen du personlig hadde med rapporteringen dersom ikke annet står.

1. Hvilke(n) oppgave(r) hadde du i forbindelse med rapporteringen?

Du kan sette flere kryss.

- Fordelte oppgaver til personer som deltok i arbeidet med å svare på skjemaet
- Samlet inn nødvendig informasjon for å svare på spørsmålene
- Svarte på spørsmålene i skjemaet
- Svarte ikke selv på spørsmålene, men tastet inn svarene i webskjemaet
- Hadde tekniske oppgaver knyttet til mottak av skjemaet og innsending av svar


Jeg er ikke villig til å svare på disse spørsmålene

Statistisk sentralbyrå(c)

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Eil » | Tilbake » | Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page> | Gå til

 **Statistisk sentralbyrå**
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for nei, avdeling uttesting, org.nr. 900000013

Side 12 av 14 Tall sendt 16.08.2005

Rapportering om utenriksøkonomi 2004

6. Synes du det var lett eller tungt å fylle ut spørreskjemaet?

- Svært lett
- Ganske lett
- Verken lett eller tungt
- Ganske tungt
- Svært tungt

Statistisk sentralbyrå(c)

Rapportering om utenriksøkonomi
Tlf: 62 88 56 30

Om knapper/
feilmeldinger

Skjema-
veiledning

Virksomhets-
informasjon

Hovedside

Logg ut

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Eil » | Tilbake » | Adresse http://iduntest.ssb.no/servlet/Page | Gå til

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for nei, avdeling uttesting, org.nr. 900000013

Side 13 av 14 Tall sendt 16.08.2005

Rapportering om utenriksøkonomi 2004

7. Hvilke forhold bidro til å gjøre skjemaet tungt å fylle ut?
Du kan sette flere kryss.


- Mange spørsmål
- Uryddige oppsett som gjorde skjemaet tungt å lese
- Vanskeligheter med å finne ut hvordan webskjemaet fungerte
- Funksjoner i webskjemaet som ikke fungerte som de skulle
- Uklare begreper og begrepsforklaringer
- Vanskelige eller tidkrevende beregninger i tilknytning til spørsmål
- Informasjon foretaket har passet ikke i forhold til hva det ble spurt om
- Vanskelig å avgjøre hvilket svaralternativ eller svar som var det rette
- Annet, vennligst spesifiser

Statistisk sentralbyrå(c)

Fullført Internett

TDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Eil » | ← Tilbake » | Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page> | Gå til

 **Statistisk sentralbyrå**
Statistics Norway

Du er logget inn som 123456789, og rapporterer for nei, avdeling uttesting, org.nr. 900000013

Side 14 av 14 Tall sendt 16.08.2005

Rapportering om utenriksøkonomi 2004

8. Omtrent hvor lang tid brukte du på selve skjemautfyllingen?

Antall timer Antall minutter

9. Er det første gang du fyller ut dette skjemaet eller har du fylt ut samme skjema tidligere?

Første gang jeg fyller ut dette skjemaet
 Har fylt ut samme skjema tidligere

10. Syntes du det var lett eller vanskelig å sette av tilstrekkelig tid til de oppgavene du hadde med spørreskjemaet innenfor den tidsfristen som gjaldt?

Svært lett
 Ganske lett
 Verken lett eller vanskelig
 Ganske vanskelig
 Svært vanskelig

11. Hvor mange personer var involvert i å svare på denne undersøkelsen?
Regn også med deg selv

Antall personer

[Om knapper/feilmeldinger](#)
[Skjema-veiledning](#)
[Virksomhetsinformasjon](#)
[Hovedside](#)
[Logg ut](#)

Rapportering om utenriksøkonomi
Tlf: 62 88 56 30

Fullført Internett

IDUN Skjema - Microsoft Internet Explorer

Eil » Adresse <http://iduntest.ssb.no/servlet/Page> Gå til

Ganske vanskelig
 Svært vanskelig

11. Hvor mange personer var involvert i å svare på denne undersøkelsen?
Regn også med deg selv
 Antall personer

12. Tror du at statistikken som lages på grunnlag av dette skjemaet er til stor eller liten nytte for bedriften?

Svært stor nytte
 Ganske stor nytte
 Verken stor eller liten nytte
 Ganske liten nytte
 Svært liten nytte
 Vet ikke

13. Tror du at statistikken som lages på grunnlag av dette skjemaet er til stor eller liten samfunnsnytte?

Svært stor nytte
 Ganske stor nytte
 Verken stor eller liten nytte
 Ganske liten nytte
 Svært liten nytte
 Vet ikke

Statistisk sentralbyrå(c)

Fullført Internett

De sist utgitte publikasjonene i serien Notater

- 2005/19 H. Tønnseth. Årsrapport 2004. Kontaktutvalget for helse- og sosialstatistikk 10s.
- 2005/20 N.K. Buskoven: Vertskommunekompensasjon - kartlegging av kommunenes utgifter til asylmottak. 49s.
- 2005/21 H.C. Hougen: Omnibusundersøkelsen oktober/november 2004. Dokumentasjonsrapport. 52s.
- 2005/22 D. Sve, L. Solheim og G. Haraldsen: Eldres kvalitet. Dokumentasjon av datafangsten. 64s.
- 2005/23 E. Rauan: Undersøking om foreldrebetaling i barnehagar, januar 2005. 45s.
- 2005/24 L. Østby: Bruk av velferdsordninger blant nyankomne innvandrere fra de nye EØS-medlemslandene. 36s.
- 2005/25 A. Fagereng: Reestimering av faktoretterspørselen i KVARTS. 72s.
- 2005/26 O. Haugen: Utrekning av vekter til inntekts og formuesundersøkingane 2000, 2001 og 2002. 56s.
- 2005/27 M. Bråthen, J.I. Hamre og T. Pedersen: Evaluering av ordinære arbeidsmarkedstiltak. Beskrivende analyse av deltakerne i 2002 og forslag til ny evalueringsmetode. 33s.
- 2005/28 M. Høstmark: Forundersøkelse om kommunale helseutgifter knyttet til bosetting av flyktninger. 48s.
- 2005/29 A. Vedø: Analyse av revisjon. Lønn i bygge- og anleggsvirksomhet. 43s.
- 2005/30 H.C. Hougen: Samordnet levekårsundersøkelse 2004 - tverrsnittsundersøkelsen. Dokumentasjonsrapport. 139s.
- 2005/31 T. Hægeland, L.J. Kirkebøen og O. Raaum: Skolerresultater 2004. En kartlegging av karakterer fra grunn- og videregående skoler i Norge. 89s.
- 2005/32 A. Rolland: Brukertilfredshetsmålinger i offentlig sektor. Utredning for Moderniseringsdepartementet og regjeringens handlingsplan for modernisering. 96s.
- 2005/33 K. Aasestad, A. Finstad og K. Loe Hansen: Bruk av helsefarlige produkter i grafisk industri. 27s.
- 2005/34 S.W. Bogen, K. Digre, A. Hedum, T. Hægeland, T.K. Schjerven og B. Vold: Et system for statistikk omstatlig virksomhet. Forprosjektnotat. 44s.
- 2005/35 Kostra. Arbeidsgrupperapporter 2005. 230s.
- 2005/36 D. Rafat: Produksjonsopplegg for foreløpige tall i industristatistikken. 46s.
- 2005/37 T. Dale og B. Hole: Evaluering av elektroniske skjemaer i KOSTRA. Case: Skjema 20 - Fysisk planlegging, kulturminner, natur og nærmiljø. 55s.
- 2005/38 A. Sundvoll: Kirkelig tjenestestatistikk i KOSTRA-drakt. Et pilotprosjekt. 48s.
- 2005/39 G.I. Gundersen, B. Hoem, P. Løkkevik og D. Splide. Gjennomgang av metoder og datakilder i energiregnskapet. 50s.
- 2005/40 K. Loe Hansen: Bruk av helsefarlige produkter i båtbyggerbransjen. 27s.
- 2005/41 S. Skaare: Undersøkelsen om samvær og bidrag 2004. 67s.
- 2005/42 A. Haglund, A. Hedum, T. Schjerven og K.Ø. Sørensen: Offentlig sektor og BoF. 63s.
- 2005/43 O. Villund: Yrkesdata for selvstendig næringsdrivende. Dokumentasjonsnotat. 44s.
- 2005/44 O. Villund: Alder i AKU endring av definisjoner og trekkgrunnlag. 27s.
- 2005/45 J.I. Hamre: Estimering av fylkesfordelte og sektorfordelte tall for egenmeldt sykefravær. Dokumentasjon av metode og system, og resultater. 67s.