
Forhåndsutfylling [4.1]

Ikke spør om igjen

Mange skjemaer skal fylles ut for hvert år eller for hver søknadsperiode. Da vet mottakeren en del om avgiveren fra før. I det minste navn og adresse, men ofte også hva som er svart på samme skjema tidligere. Det kan lette utfyllingen at du gjengir det dere *vet* og ber brukeren kontrollere og rette opp, heller enn å stille spørsmålet på nytt. Det er lettere å rette et postnummer enn å skrive inn navn, adresse og andre identifiserende data fullt ut. For mange øker det også motivasjonen å se at oppgavemottakeren lærer og husker.

4.1.1

ELMER anbefaler at informasjon dere har tilgang til internt eller fra andre kilder *forhåndsutfylles* i skjemaet, men bare så langt det er nødvendig for å få sjekket at de fortsatt er riktige. Det er fristende å ta med flere opplysninger enn nødvendig, for å få rettet opp «alt» når du først er i gang. Men å kontrollere opplysninger er også et lite stykke arbeid.

Stat og kommune bør være spesielt forsiktige med å presentere navn og adresse fra egne, etatsinterne registre og la brukeren rette opp *disse* i skjemaet. Folk flest vil ganske sikkert gå ut fra at alle myndigheter får vite om endringen, så snart det er gitt beskjed til ett offentlig organ. Men endringer i de offentlige grunndataregistrene, Enhetsregisteret og folkeregisteret for henholdsvis bedrifter og personer, må meldes direkte dit.

Det aller beste er å bruke informasjon fra grunndataregistrene framfor å vedlikeholde egne registre, så langt det er mulig og tillatt. Når det gjelder navn og adresser for bedrifter, vil som regel offentlige organer være *forpliktet* til å basere seg på Enhetsregisteret. Det kravet finner du i enhetsregisterloven §1, ikke i ELMER.

Må du absolutt be skjemautfyllerne om å rette opp etatsinterne navn og adresser, er det altså viktig å gjøre oppmerksom på at det *ikke* meldes videre til andre, selv om det ikke høres veldig tjenestevillig ut.

Bare hvis det er nyttig

4.1.2

Der det ikke er nødvendig av kontrollhensyn, anbefaler ELMER likevel at du forhåndsutfyller kjente opplysninger hvis det har betydning for utfylleren. I en serie med spørsmål om kostnader eller forbruk skulle det være unødvendig for *din* skyld å gjengi fjorårstallene i en kolonne ved siden av svarfeltene for i år. Men du bør altså vurdere om det kan hjelpe utfylleren til å forstå spørsmålet eller finne fram til riktig felt for riktig utgiftspost.

Riktig brukt kan forhåndsutfylte felt lette arbeidet for utfylleren, men de kan også friste til lettvinne svar. Du har ingen garanti for at data fra fjoråret eller fra forrige melding *virkelig* blir vurdert på nytt. Mange statistikkskjemaer velger med hensikt å holde fjorårstallene skjult, nettopp for å være mer sikker på at spørsmålet behandles seriøst.

Tenk personvern

I Norge er vi forholdsvis godt utstyrt med offentlige grunndataregistre over både bedrifter, personer og eiendommer. Det er teknisk ganske enkelt å fylle ut et skjema automatisk med en rekke opplysninger fra registrene når avgiveren har tastet inn et identifikasjonsnummer, enten i skjemaet eller ved innlogging til en skjemaløsning. Om du har lov til å gjøre det, er et spørsmål om personvern. Taushetsbelagte opplysninger kan selvsagt ikke forhåndsutfylles uten garanti for at det er rette vedkommende som sitter ved skjermen. Du kan altså ikke legge inn annet enn allment tilgjengelige opplysninger, hvis ikke skjemaet krever sikker innlogging.

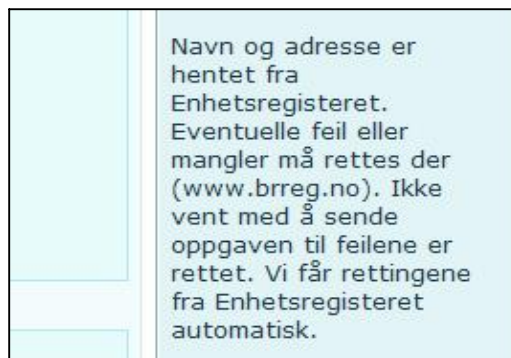
Et spesialtilfelle av forhåndsutfylling er oversikter og lister som er *fullstendig* utfylt på forhånd. Her er mottakerens oppgave å kontrollere opplysningene og bare melde tilbake eventuelle feil. Et eksempel er selvangivelsens presentasjon av et ferdig utfylt forslag i det elektroniske skjemaet. Det minner mer om en presentert *sammendragsside* enn et fullstendig skjema i ELMERs terminologi. På samme måte som sammendragssiden gir en slik presentasjon brukeren adgang til å gå dypere ned i bakenforliggende skjemasider for å rette opp feil eller sjekke de enkeltfeltene sammendraget bygger på.

Låst informasjon

Statlige virksomheter samarbeider i dag om felles rapporteringsløsninger, med Altinn som det viktigste eksemplet. Alle statlige skjemaer kan forhåndsutfylles med data fra Enhetsregisteret, men det er fortsatt bare én myndighet som stiller spørsmål i det enkelte skjemaet og som har direkte tilgang til svarene. Det kan være ganske ubegripelig for folk som har glemt å melde fra om ny bransje eller adresse til Enhetsregisteret, at de ikke kan *rette det opp* i et skjema fra en annen instans som *presenterer* informasjonen.

4.1.3 ELMER prøver å hjelpe på to måter: Det er en anbefaling at forhåndsutfylt informasjon som ikke kan endres, framkommer som tekst og ikke i datafelt. Da skal det i hvert fall være lettere å forstå at det *ikke er mulig* å rette opplysningene i dette skjemaet. Anbefalingen gjelder ikke bare Enhetsregisteret, ikke engang bare registerdata, men offentlige registre generelt nevnes som eksempel i regelen.

4.1.4 Den andre måten å hjelpe brukeren på, er et absolutt krav spesielt for forhåndsutfylte registerdata: Kan de ikke endres i skjemaet, skal det opplyses i framskutt hjelpetekst *hvordan man går fram* for å endre dem. Figur 1 er et godt eksempel, som i tillegg til å oppfylle ELMER-kravet gir nyttig tilleggsinformasjon om at dataene vil bli oppdatert automatisk hos oppgaveinnhenteren i ettertid.



Figur 1 Hjelpetekst til forhåndsutfylte registerdata (her: i informasjonsområdet)

(Den viste løsningen støtter foreløpig ikke alle ELMER 2- krav. Hjelpeteksten skulle vært *framskutt* ikke selvvalgt, og den kunne gjerne hatt en lenke til det relevante skjemaet. Men det viktigste er at informasjonen er tilgjengelig.)

4.1.1

Det er et godt tegn om du nå spør deg selv hvorfor man skal forhåndsutfylle et skjema med data som uansett ikke kan endres, når det attpå til kan skape slik forvirring hos brukeren. Nøkkelen er krav 4.1.1; «...hvis det er nyttig for utfylleren»: Mange fyller ut skjemaer for flere bedrifter. Også privatpersoner kan veksle mellom å svare for seg selv, for ektefelle eller barn eller kanskje for gamle tante Anna. Den som taster inn et organisasjonsnummer eller fødselsnummer i et skjemafelt, har nytte av en tilbakemelding som viser *hvem* utfylleren nå har sagt at saken gjelder. Den som er kjent for oppgaveinnhenteren på forhånd, gjennom innlogging i en portal utenpå selve skjemaet, har nytte av en påminnelse om at systemet antar meldingen gjelder den innloggede.

Det finnes sikkert flere gode grunner enn dette, men ikke all forhåndsutfylling av registerinformasjon i skjemaer virker like velbegrunnet. I likhet med alle andre elementer som konkurrerer om oppmerksomheten i et skjema, bør forhåndsutfylte felt bare tas med hvis det har tilstrekkelig mål og mening til å nå fram i en streng prioritering blant alt du kunne likt å få fortalt eller spurt om.