
Avsluttende meldinger [5.1]

Kvittering etter innsending

Tydelig målstrekk

Å putte en konvolutt i en postkasse er befriende konkret og tydelig. Ingen avsender vil være i tvil om på hvilket tidspunkt Posten overtar ansvaret for en brevsending. Mange er mer usikre på om en elektronisk sending når fram til mottakeren enn når de sender skjemaer i posten. Ikke minst er de utrygge på om de *selv* skulle gjort noe mer. Derfor er det viktig at utfylleren får en klar og tydelig tilbakemelding når han er ferdig og har gjort alt som er hans del av jobben med å få skjemasvarene av gårde til rette vedkommende.

Men ingen vil savne en kvittering de ikke vet at skulle ha kommet. Derfor er det like viktig at nettbrukeren ikke forledes til å tro han er ferdig og lukker nettleseren før tiden. Det finnes mange eksempler på at folk har trodd de hadde sendt inn elektroniske skjemaer uten å avsluttet med det siste avgjørende klikket. ELMER kan ikke by på noen garanti mot slike misforståelser, men krever i det minste at en *sammendragsside*, der det forekommer en slik, skal angi tydelig at skjemaet ikke er sendt inn ennå [2.2.4]. Sammendragssiden brukes til å oppsummere eventuelle omfattende tallkalkuleringer, og er den som lettest kan forveksles med en tilbakemelding om hovedtrekkene i et innsendt skjema.

Egen kvitteringsside

5.1.1

ELMER krever at brukeren skal få fram en kvitteringsside «hvor det framgår at skjemaet er mottatt». Men i de fleste ELMER-skjemaer får brukeren en melding om at skjemaet er *sendt inn*. Det skyldes at rutinen ligger i selve skjemaløsningen og utløses direkte av «**Send inn**»-knappen. Skjemaløsningen kan ikke gå god for annet enn at brukeren har sendt dataene *fra seg*. En bekreftelse fra et utenforliggende mottakssystem på at sendingen faktisk er *mottatt* hos oppgaveinnhenteren er en helt annen prosedyre som forutsetter ganske avansert integrasjon mellom skjemaet og mottakerens datasystemer.

Det er grunn til å tro at ELMER mener kravet om mottatt-melding bokstavelig, ikke minst fordi det er plassert under kravområdet for funksjoner utenfor selve skjemaet. Men den viktigste hensikten er oppnådd også ved en «skjemaet-er-sendt»-melding fra skjemasystemet. Brukeren kan slå seg til ro med å ha avsluttet *sin* del. Så angår det for så vidt ikke ham hvilke komplikasjoner som kan oppstå på vei til mottakerens systemer.

5.1.4

Skulle noen bebreide *ham* for at sendingen ikke når fram, kan brukeren slå i bordet med kvitteringen. Fra selve kvitteringssiden skal han kunne skrive ut kvitteringen og be om å få den tilsendt på e-post. Allerede dette bør være ganske annerledes betryggende enn når en konvolutt fullstendig udokumenterbart overlates til fysiske distributører. ELMER mener nok her at kvitteringssiden skal by på en egen «Skriv ut»-knapp. Det har liten hensikt å presisere at *nettleserne* skal ha utskriftsfunksjonalitet. For det første har de det alle sammen, og for det andre ville det spille liten rolle hva ELMER måtte mene om akkurat det.

Kvitteringens innhold

Parter og produkt

5.1.2 En kvittering er vanligvis en dokumentasjon, fra mottaker, på at en tjeneste er utført, en vare levert eller et pengebeløp betalt. Da er det helt grunnleggende at kvitteringen angir *hva* som er levert, *fra hvem* og *til hvem*.

5.1.1 Når ELMER sier at det skal framgå «at *skjemaet* er mottatt», betyr nok det at skjemaets navn skal med på kvitteringen. Dermed vet vi *hva* som er levert. Kvitteringssiden skal også gi et referansenummer som identifiserer forsendelsen for kommunikasjon mellom oppgaveinnhenter og avgiver eller utfyller i ettertid. *Fra hvem* kommer til syne fordi kvitteringen skal gi «identifikasjonsopplysninger om avgiver», altså om hvem som er ansvarlig for å gi oppgaven, som regel den som oppgaven handler om. I denne sammenhengen er det ikke så viktig hvem som har vært utfyller. Kvitteringen skal angi Foretaket AS når skjemaet gjelder selskapet, selv om det er fylt ut av regnskapsfører Ola Nordmann. Også oppgaveinnhenter skal framgå av kvitteringen. Så har vi også ivaretatt opplysningen om *til hvem*.

Enten det er en utenforliggende skjemaportal eller oppgaveinnhenteren selv som avgir kvitteringen («sendt»-kvittering eller «mottatt»-kvittering), er det selvsagt viktig at de som skal behandle saken hos mottaker kjenner referansenummeret og er i stand til å hente fram skjemaet med dette som eneste utgangspunkt.

Forbehold

Den som først er blitt stanset underveis av feilmeldinger, etterpå har rekvirert en skjema kontroll selv for så til slutt å rette opp alle mangler systemet har pekt på, vil lett kunne tro at alle uoverensstemmelser er avklart og at kvitteringen også er en formell godkjenning av skjemaets *innhold*. Men slik er jo ikke verden. Når saksbehandleren tar for seg rapporten, søknaden eller registreringen i ettertid, kan det avdekkes uoverensstemmelser i forhold til informasjon fra andre kilder. Eller uklare elementer innenfor skjemaet, som ikke egner seg for maskinell validering.

5.1.3 Derfor krever ELMER at det skal tas forbehold i kvitteringen om at det kan bli oppdaget nye feil under saksbehandlingen. Til denne regelen er det laget et forslag til standardisert tekst, som det er opp til deg selv om du vil ta hensyn til når du lager et skjema. De fleste ELMER-skjemaer gjengir den ganske uforandret, bortsett fra at mange dropper den siste setningen. «Takk for samarbeidet» står det der i forslaget. Det sitter langt inne for offentlige organer å takke publikum for det arbeidet de gjør med å fylle ut et skjema.

Tilgang til avgitte svar

Før innsending er adgangen til alle sider fra navigasjonsmenyen vel så nyttig for brukeren som en oppramsing av alle avgitte svar. For oversikt over besvarelsen *i ettertid* er en oppramsing mer interessant, men det beste er om skjemaet enkelt kan hentes fram igjen slik det så ut opprinnelig via en lenke. For brukeren kan et «arkiv» over innsendte skjemaer være en nyttig tilleggsverdi ved å bruke elektroniske skjema varianter istedenfor papirversjonen. En pdf-fil med alle avgitte svar er et brukbart alternativ, men gir altså ikke full informasjon om konteksten med hjelpetekster og grå felter.

Som vi skal komme tilbake til krever ELMER at skjemaet skal kunne «gjenskapes» i sin opprinnelige form [5.2.10], men det er ikke noe krav om at dette skal være lett tilgjengelig til enhver tid.

Derimot skal visse opplysninger være tilgjengelig allerede i kvitteringen etter innsending. Det gjelder informasjonen fra *sammendragssiden* hvis skjemaet inneholder en slik. Altså når det er aktuelt å servere en oppsummering av resultater fra tallberegninger som går over flere sider.

5.1.4

Hvis rapporteringen er knyttet opp mot en betalingstransaksjon skal beløp, mottakskonto, kid (kundeidentifikasjon) og andre opplysninger av betydning for betaleren også være med i kvitteringen. Dette gjelder ikke skjemaer for kjøp av varer eller tjenester i en nettbutikk. Enten jeg skal kjøpe en ny flatskjerm eller en flyreise til Lisboa er bestillingsrutinen gjerne direkte forbundet med en kredittkorttjeneste, hvor beløp og andre nødvendige data følger med gjennom hele prosessen. Regelen er beregnet på skjemaer hvor en søknad eller innmelding krever *separat* innbetaling av behandlings- eller registreringsavgift. Innberetning av mva eller arbeidsgiveravgift er også typiske eksempler. Her brukes skjemaet til å regne ut et beløp, som i ettertid må betales inn via giro eller nettbank.

I slike tilfeller er utvilsomt betalings *fristen* blant de «andre opplysninger av betydning for betaleren», som ELMER vil ha med på kvitteringen.