

Stimulab

# Fra informasjonsjungel til skreddersydd informasjon

Sluttrapport, November 2022

Silja Nyhus, Astri Eiterstraum  
Caroline Wang Gierløff, Maria Køber Guldvik  
Jonas Vetlesen

# Om prosjektet

## Kort introduksjon

I dag møter enkeltpersonforetak (ENK) en jungel av informasjon fra både det offentlige og private tjenestetilbydere når de skal starte virksomheten sin. Formålet med prosjektet var å utforske utfordringene knyttet til informasjon for nyetablerte ENK og hvilke muligheter som finnes for å sikre en god oppstart gjennom skreddersydd informasjon.

Prosjektet var et samarbeid mellom Skatteetaten og Brønnøysundregistrene. Manyone Oslo, Menon Economics og Feed har vært leverandører og bistått med kompetanse på tjenstedesign, UX-design, utvikling og samfunnsøkonomi.

Denne rapporten oppsummerer Stimulab-prosjektet, som har vært utført i tidsrommet fra januar til november 2022.

## Prosjektet resulterte i tre hovedleveranser:



### Prototypen Springbrett

Prototypen Springbrett ble utviklet utviklet gjennom flere iterasjoner. Dette er en nettbasert prototype som gir nystartede ENK informasjonen de trenger i oppstarten. Prototypen er en start på en mulig ny informasjonstjeneste og kan videreutvikles i ulike formater.



### En rigg for kvantitativ testing

For å undersøke effekten av Springbrett og informasjonen som ble presentert, gjennomførte vi et randomisert eksperiment. Link til Springbrett og påfølgende undersøkelse ble sendt gjennom Altinn til et utvalg som har startet ENK første halvår 2022. Det var over 3500 unike besøk på Springbrett med gjennomsnittstid på over 4 minutter. Oppsettet til eksperimentet kan benyttes for videre iterering og testing av effekt av innhold i Springbrett.



### Resultater fra kvantitativ test

Testen viser at ENK er mottakelige for informasjon i oppstarten og at måten det er presentert på øker forståelse av deres forpliktelser. Det er et behov for samlet, tydelig og tilgjengelig informasjon, og måten dette ble gjort på i Springbrett fungerer. Testen bekrefter samtidig innsikten - ENK er redde for å feile, og leter iherdig etter informasjon som kan hjelpe dem til å gjøre så lite som mulig, så riktig så mulig.

# Konklusjon og anbefalinger oppsummert

## Konklusjon

### Springbrett fungerer

Den randomiserte testen av konseptet Springbrett viser at ENK er mottakelig for offentlig informasjon. Testen viser at nyoppstartede ENK som først har vært innom Springbrett svarer signifikant mer riktig på spørsmål om økonomi, skatt og mva enn ENK som ikke har vært eksponert for Springbrett. Når informasjonen er enhetlig, tydelig og tilgjengelig, blir den også forstått.

### Det offentlige må jobbe tverretattlig med innholdsstrategi

Det er en forventning om at det offentlige samhandler om tjenestene som tilbys - det gjelder også informasjon.

Det er behov for at SKE og Brreg samles rundt felles mål , prinsipper og KPIer tilknyttet informasjon i oppstarten for nyetablerte ENK.

### Nye måter å jobbe på

Det å jobbe eksperimenterende og brukerorientert gjør at man kommer nærmere mål raskere. gt. Dette gjør det videre enklere å styre mot løsninger som faktisk gir gevinster.

## Anbefalinger

### Kort sikt:

- Videreutvikle Springbrett med visuelle og interaktive elementer og teste effekt gjennom
- Realisere konkrete tiltak
- Bygge bro inn mot eksisterende prosjekter i SKE og BRREG
- Plan for stegvis realisering og effektmål

### Mellomlang sikt:

- Etablere tverretattlig innholdsstrategi for nyetablerte ENK for prioriterte målgrupper og kontaktpunkter
- Videreutvikle og realisere konkrete løsninger i offentlige kanaler og i økosystem
- Etablere eierskap for livshendelsen Starte og drive bedrift i SKE for å sikre tverretattlig samarbeid og helhetsfokus
- Etablere løsninger for datafangst deling av data

### Lang sikt:

- Definere innholdsstrategi for alle selskapsformer i tilknytning til livshendelsen Starte og drive bedrift
- Implementere nye arbeidsmåter i etatene og på tvers av etater
  - Tverrfaglige innholdsteam
  - Designmetode, brukerinvolveering, eksperimentering og testing

# Innhold

## **DEL 1 - BAKGRUNN OG PROSESS**

Oppsummering av utgangspunktet for prosjektets tilnærming og prosess

## **DEL 2 - UTFORDRINGSBILDET**

Oppsummering fra innsikt og bakgrunn for problemhypoteser for konseptutviklingen

## **DEL 3 - KONSEPTUTVIKLING**

Oppsummering av idé-utviklingen og beskrivelse av løsningshypoteser  
Beskrivelse av gevinstvurderinger

## **DEL 4 - EKSPERIMENTERING**

Beskrivelse av iterativ utvikling og eksperimentering som resulterte i konseptet **Springbrett**. Anbefalinger for videre utvikling av Springbrett

## **DEL 5 - RANDOMISERT TEST**

Beskrivelse av gjennomføring og resultater for kvantitativ test av Springbrett - hvilken effekt har Springbrett på nyetablerte ENK sin forståelse?

## **DEL 6 - ANBEFALTE TILTAK OG VEIEN VIDERE**

Oppsummering av veikart-workshop og anbefalte tiltak for videre utvikling av Springbrett spesielt og innhold generelt.

# Vedlegg

**Vedlegg 1** Tjenestesafari og desktop research (Mural)

**Vedlegg 2** Kartlegging av eksisterende innsikt + ws (Mural)

**Vedlegg 3** Idé- og konseptuviklingsworkshop (Mural)

**Vedlegg 4** Konsept (presentert for Styringsgruppen 27. juni 2022)

**Vedlegg 5** Workshop med økosystem (Mural)

**Vedlegg 6** Veikartworkshop (Mural)

**Vedlegg 7** Innsiktsrapport (pdf)

Del 1

# Bakgrunn og prosess

Utgangspunktet for prosjektet.  
Metode, Prosess og Plan.

# Utgangspunkt

Innsikt fra tidligere studier og prosjekter i Skatteetaten og Brønnøysundregistrene viser at flere ENK går glipp av viktig informasjon ved oppstart. De forstår ikke sine forpliktelser og rettigheter, eller har vanskeligheter med å tilegne seg denne informasjonen. Informasjonen kan være vanskelig å forstå, inkonsekvent og generisk. De fleste ENK vet ikke når, til hvem eller hvordan de skal henvende seg.

I dag avvikles nær 70% av ENK innen 5 år. Av de som fikk restskatt over 100.000 i 2018 hadde 50% et ENK, viser innsikt i Fremtidens Innkreving. Vår hypotese er at det har sammenheng med den grunnleggende forståelsen av forpliktelser.

Hvordan kan vi gjennom rett informasjon, til rett tid og i rett kanal bidra til at det oppleves enklere å drive ENK og at flere overlever? Hvilken informasjon trenger de i oppstarten?



## Visjon

Nystartede ENK opplever at informasjonen de får i oppstarten er relevant og forståelig – i rett kanal til rett tid – slik at de har nødvendig oversikt og kontroll for å drive selskapet sitt.



# Prosjektgruppen

## Kjernegruppe

Therese Gundersen – Prosjektleder, forretningsutvikler

Silja Nyhus – Prosjektleder, tjenstedesigner

Astri Eiterstraum – Tjenstedesigner

Jonas Vetlesen - Digital designer

Tone-Lise Gustafsson – Forretningsutvikler

Håvard Kvernelv – Forretningsutvikler

Sturla Winther - Jurist

Caroline Wang Gierløff – Samfunnsøkonom

## Skatteetaten

Therese Gundersen - Forretningsutvikler

Tone Lise Gustafsson - Jurist/Forretningsutvikler

Jørgen Steen - Forretningsutvikler

Anita Wold - Innsiktsspesialist

## Brønnøysundregisteret

Håvard Kvernelv - Forretningsutvikler

Kristin Ravlo Nytræ - IT, kundetelefon

Sturla Winther - Jurist

Roy-Halvor Frimanslund - Designer

## Manyone OSL

Silja Nyhus - Tjenstedesigner/prosjektleder

Astri Eiterstraum - Tjenstedesigner

Maiken Braarud - Designer, Klarspråk-ekspert

## Menon Economics

Caroline Wang Gierløff - Samfunnsøkonom

Maria Køber Guldvik - Samfunnsøkonom

## Feed

Jonas Vetlesen - Digital designer

Mathias Stav - Utvikler

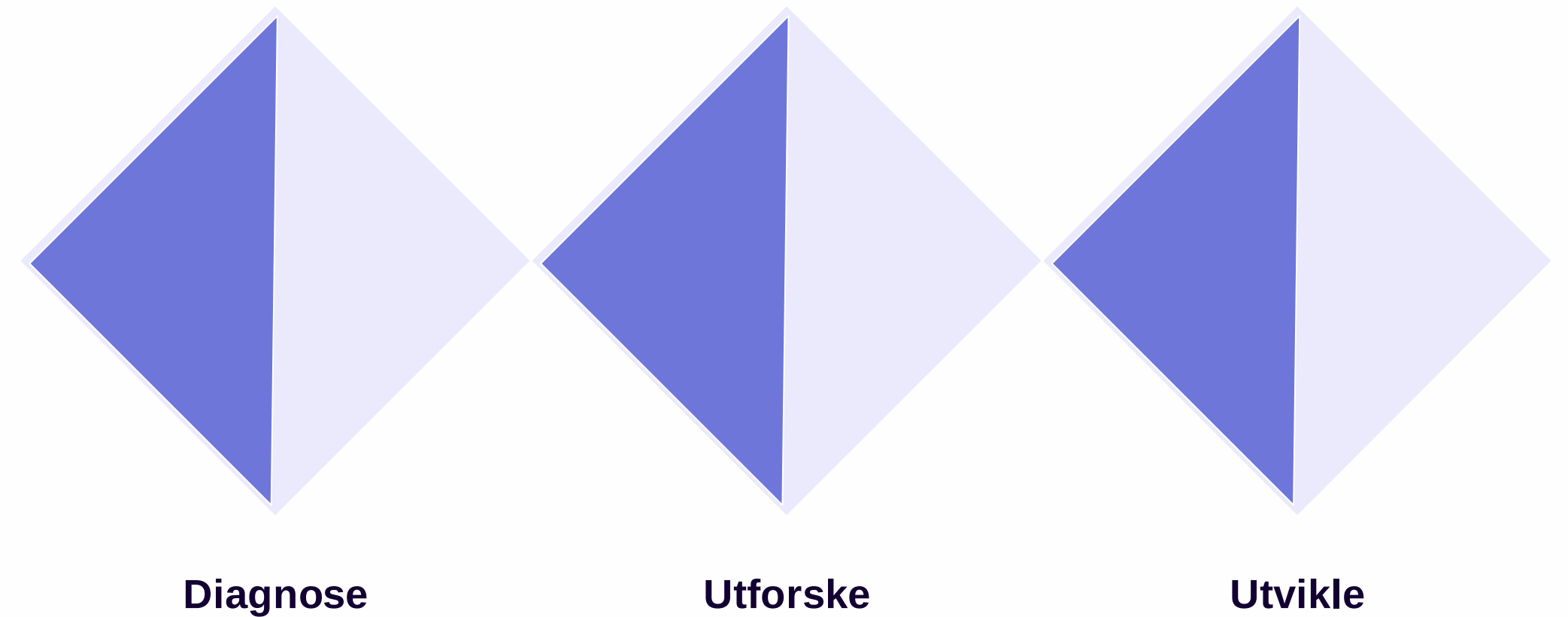
# Designrevet innovasjon

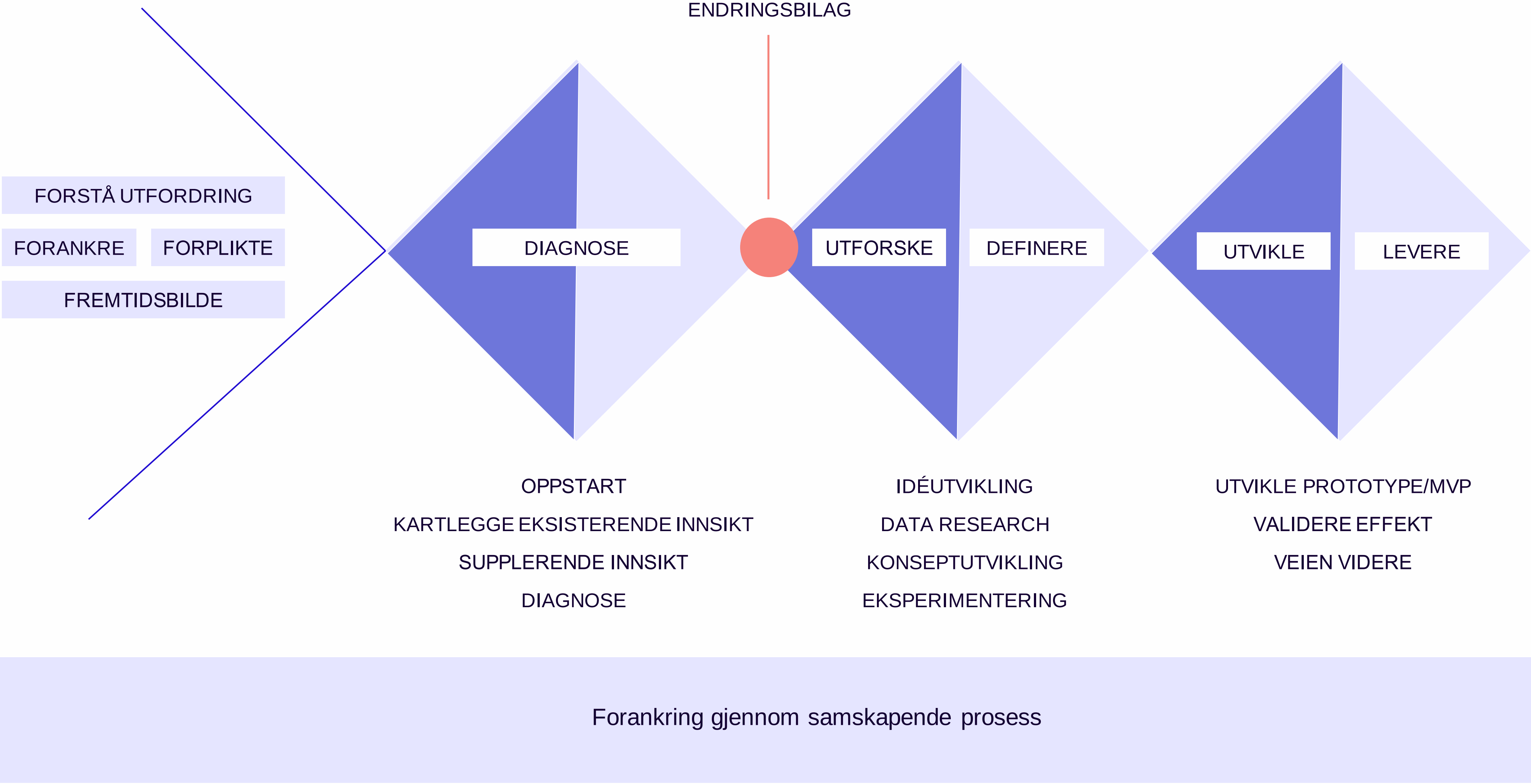
Prosjektet har fulgt den designdrevne innovasjonsmetoden *den triple diamant*. Den triple diamanten er bygget på velfungerende designmetodikk, og har vist seg å være en robust modell gjennom en rekke Stimulab-prosjekter de siste årene.

Dette er en metodikk som gir rom til å utforske, utfordre og samskape på en måte hvor alle involverte har ansvar for både å sikre tilstrekkelig gode prosesser og utfall i hver diamant, men også strebe mot det endelige målet om å skape og levere bedre tjenester for brukere og organisasjon.

I grove trekk følger den triple diamanten følgende tre faser:

1. Diagnose: Utarbeide, prioritere og validere problemhypoteser. Målet er å spisse prosjektet mest mulig, slik at vi har etablert en trygghet for valgte innsatsområder.
2. Utforske og definere: Utarbeide løsningshypoteser og teste løsninger gjennom lavoppløselige prototyper. Målet er å sitte igjen med prioriterte løsningshypoteser som vi kan bygge videre på i neste fase.
3. Utvikle og levere: Med utgangspunkt i de validerte løsningshypotesene er målet å utvikle mer granulerte prototyper og å stake ut en tydelig vei videre understøttet av gevinstvurdering.

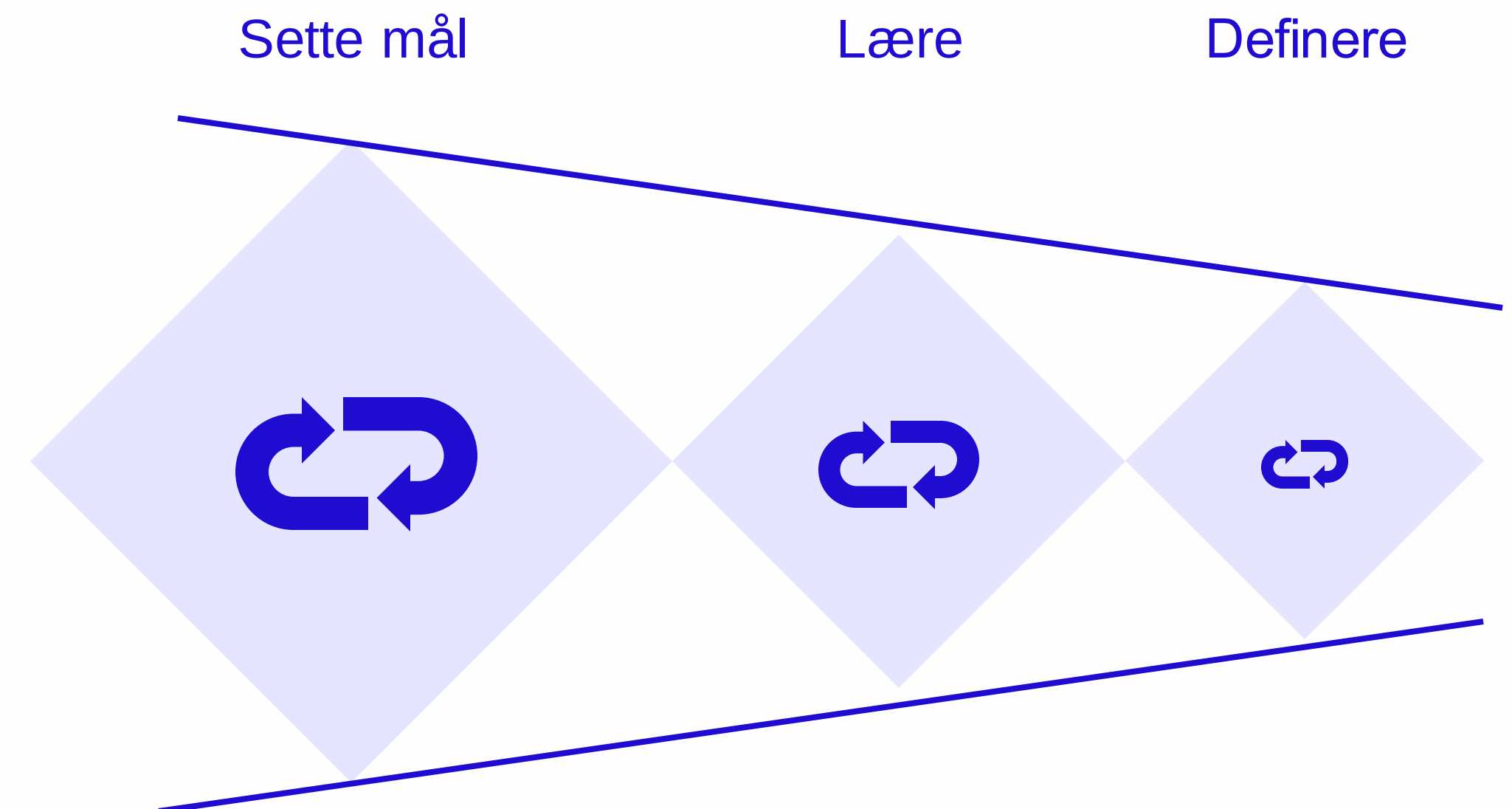




# Hypotesedrevet tilnærming

En hypotesedrevet tilnærming tar utgangspunkt i eksisterende innsikt for å utarbeide innledende hypoteser som vi validerer gjennom strukturert innhenting av supplerende innsikt. Etter hvert som vi får mer kunnskap, kan vi bevege oss fra hypoteser til klikkbare prototyper og videre til mer tekniske prototyper.

Tilnærmingen sikrer at vi bygger på eksisterende kunnskap og løser faktiske, eksisterende problemer for brukerne, og bruker tid og ressurser på løsninger som gir ønskede effekter og gevinster. Målet er nok kunnskap om effektene før noe implementeres i full skala.



# Forankring gjennom samskapende prosess

Brønnøysundregistrene (BRREG) og Skatteetaten (SKE) er representert i styringsgruppen, prosjektteam og i kjerneteamet. Forankring innad i Skatteetaten har foregått gjennom flere delingsmøter og workshoper.

Forankring i BRREG har foregått gjennom prosjektdeltakerne og arbeidsmøter i tilknytning til datainnsamling og testing av prototype.

Prosjektgruppen har vært sammensatt med tanke på å kunne belyse problemstillingen fra ulike vinkler. Vi vil berømme oppdragsgiver med prosjektleder fra Skatteetaten i spissen for arbeidet med å koordinere og involvere i og utenfor etatene. Vi opplever at vi som leverandører har fått støtte og tillit til å lede prosessen gjennom det som for mange er en ukjent metode.

Internt i Skatteetaten har vi spesielt fokusert på å ha god dialog og utveksling med Rett fra Start-prosjektet i Fremtidens Innkreving; både for å overføre innsikt begge veier og for å sikre at vårt fokus er komplementerende og ikke for overlappende. Flere prosjektdeltakere fra både BRREG og SKE er også involvert i Rett fra Start.

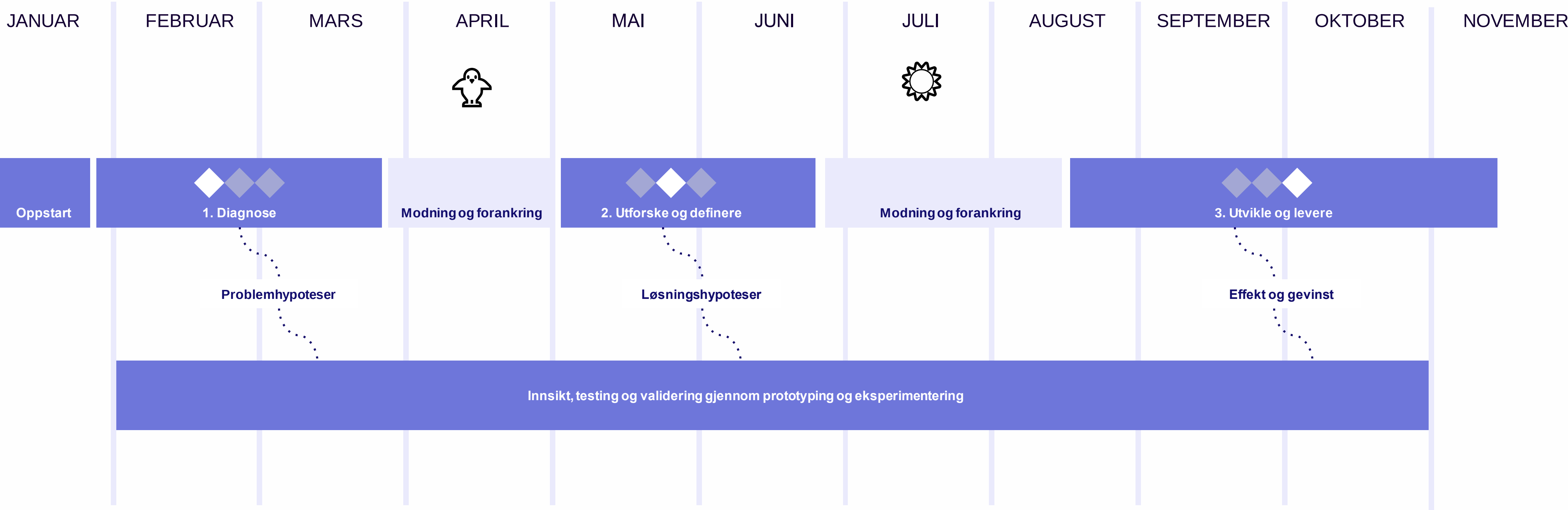
**I fase 1** av prosjektet kartla vi eksisterende innsikt fra Stimulab-prosjektet Klopp, Fremtidens Innkreving samt ansvarlige for dagens løsninger for nystartede ENK i BRREG.

**I fase 2** av prosjektet involverte vi Fiken for å forstå hvordan de jobber med informasjon mot ENK og AS, samt produkteier for nav.no, som delte deres erfaring med deres innholdsstrategi. Innsikt og konsept ble også delt med Brukerdialog i SKE.

**I fase 3** gjennomførte vi 2 workshops for å involvere økosystemet og se på hvordan BRREG og SKE kan jobbe strategisk med å videreføre læring fra prototypen og med informasjon knyttet til livshendelsen Starte og drive bedrift.

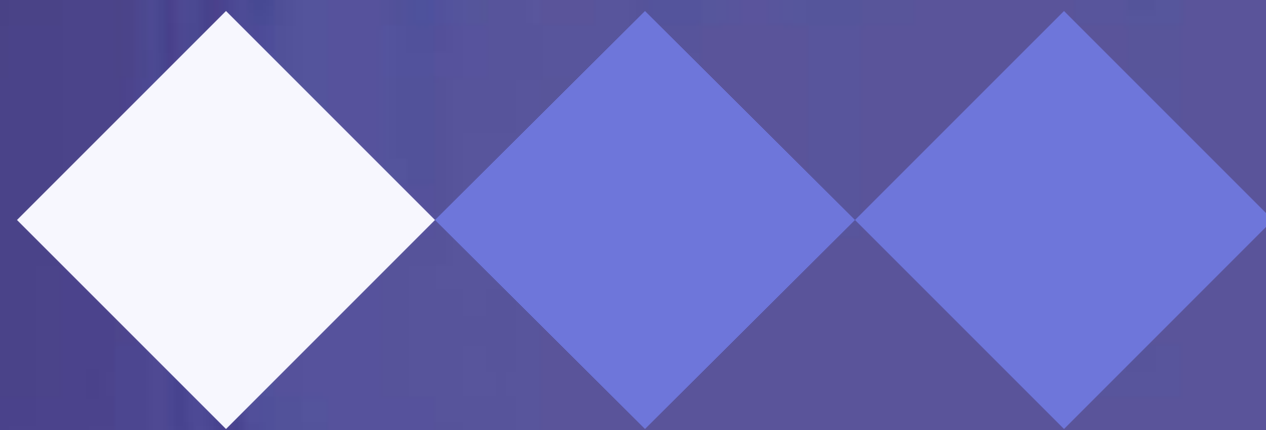
Det er mange som har interesser innen dette området - siden det å starte og drive bedrift krever forståelse på tvers av fagområder i BRREG og SKE. Å involvere interessenter innenfor dette området er ikke mulig i et prosjekt med begrensede rammer som dette, men forankringsarbeidet fortsetter etter prosjektets slutt og læringen tas inn i pågående prosjekt. I tillegg jobber vi med å videreføre prosjektet, og håper BRREG og SKE ser verdien av å videreføre arbeidet!

# Tidslinje



Del 2

# Utfordringsbildet



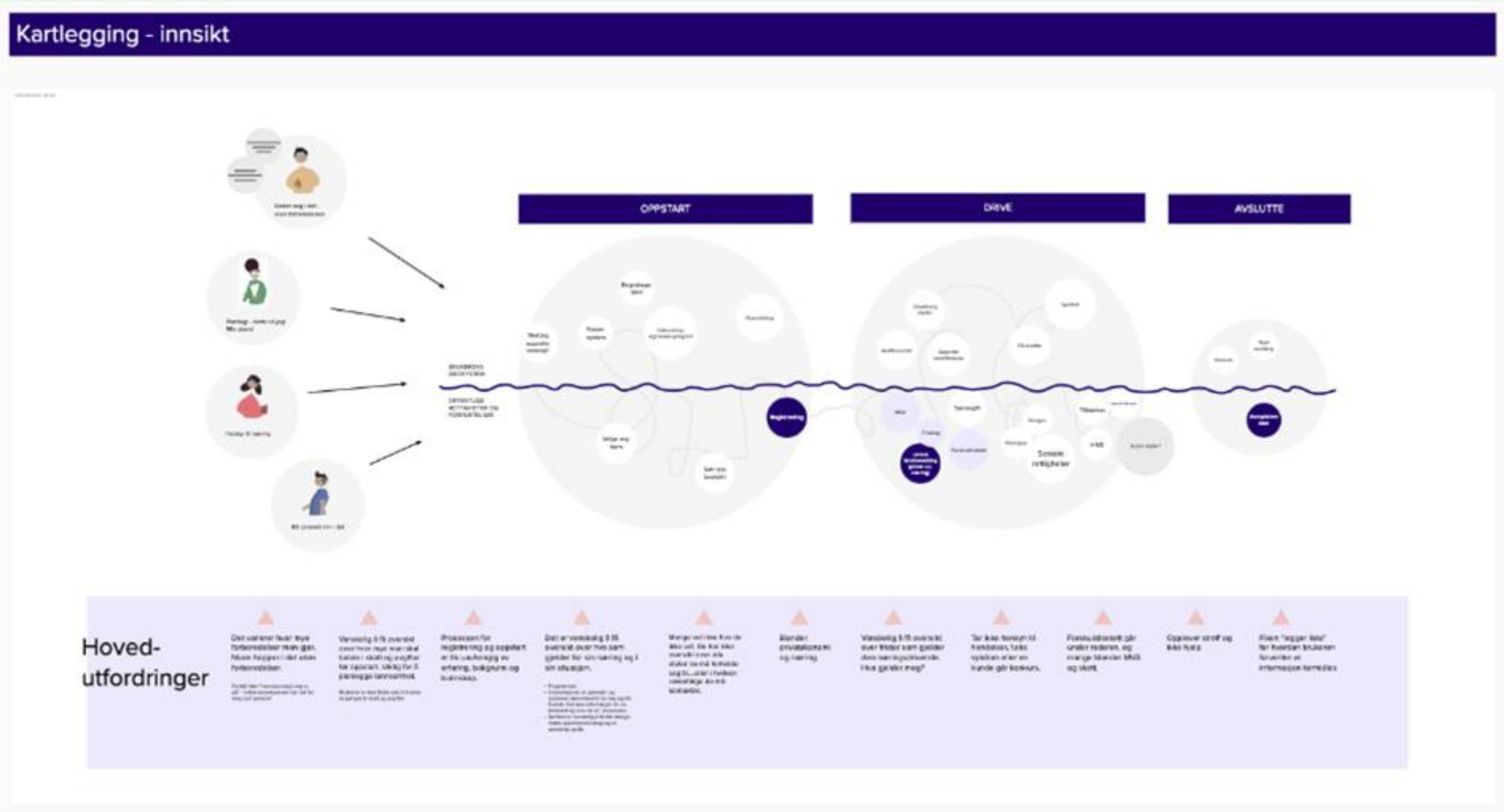
Kartlegging av eksisterende innsikt  
Oppsummering fra ny innsikt  
Problemstillinger for prosjektet

# Kartlegging av eksisterende innsikt

Det forelå et omfattende kunnskapsgrunnlag fra tidligere og pågående prosjekter da prosjektet startet. Vi gjennomførte digital tjenestesafari med utgangspunkt i ulike scenarier for å få en forståelse for prosessen, informasjon som foreligger i dag og hvordan økosystemet spiller inn.

Dette ble sammenfattet i en kartlegging som viser smertepunkter, sammenhenger og årsaker i ulike deler av brukerreisen.

Vi så at registrering og oppstart er sentralt i brukerreisene og besluttet sammen med kjernegruppen å utforske denne delen av brukerreisen og forstå **hvordan nye, uerfarne enkeltpersonforetak tilegner seg informasjon før, under og etter registrering.**



**Visuell kartlegging** av eksisterende innsikt.

→ Vedlegg 2: Kartlegging av eksisterende innsikt + ws (Mural)

# Målgruppe

Målgruppen for innsiktsarbeidet var uerfarne ENK innen bransjene kultur, frisør, transport og byggenæringen. Dette er bransjer vi vet har store utfordringer med å forstå sine plikter til det offentlige, og som er i risikogruppen for å avvikle selskapet i løpet av de fem første driftsårene. Dette bekreftes av innsikt i Fremtidens Innkreving og regnskapsførere vi har vært i dialog med.

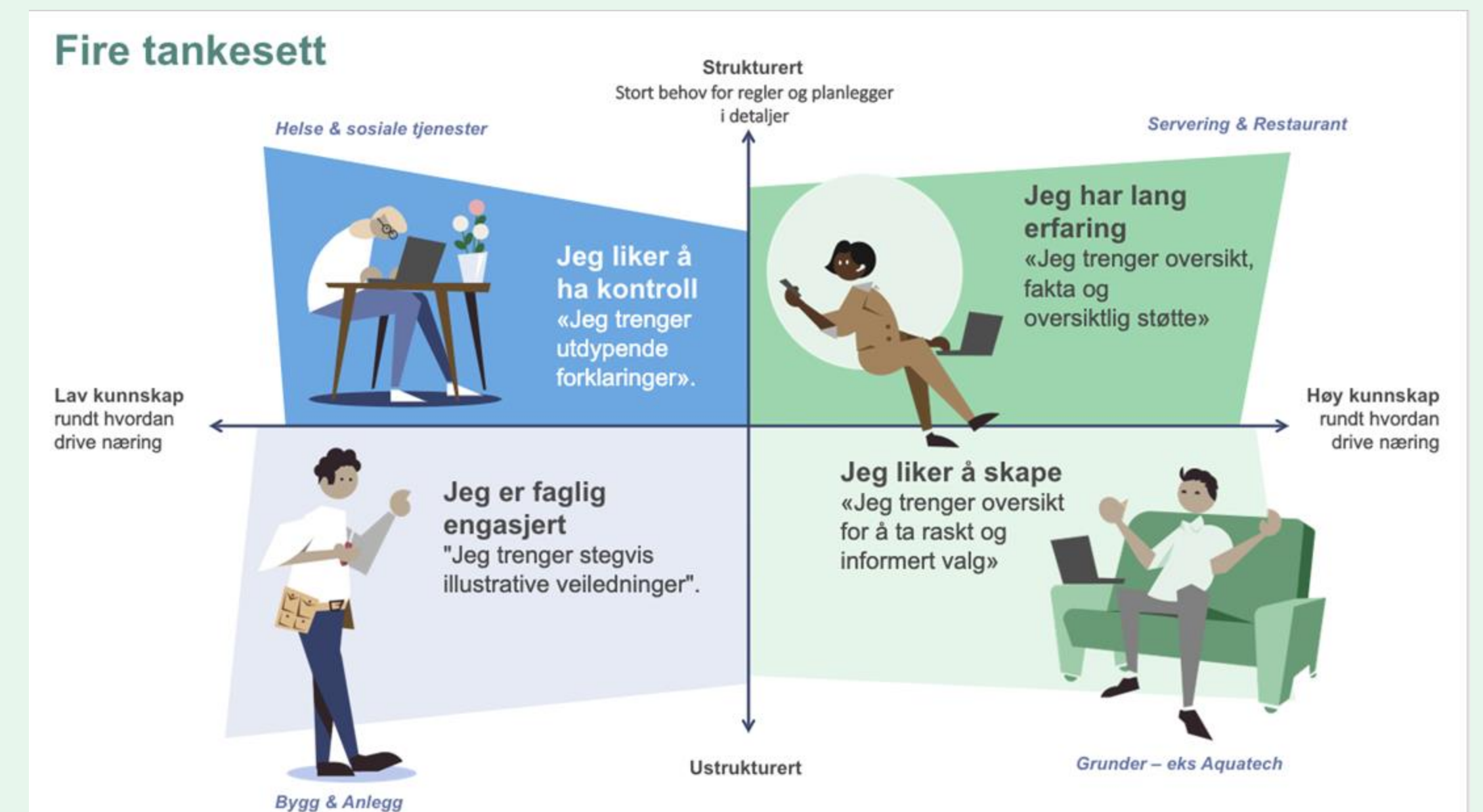
KLOPP-prosjektet så spesielt på utfordringer knyttet til byggebransjen. Vi bygger på denne innsikten og kompletterer bildet med innsikt fra frisør, kultur- og transportnæringen.

## Tankesett

I Fremtidens Innkreving ble det utviklet en modell med fire ulike tankesett man må ta hensyn til når man utvikler nye digitale tjenester. De fire tankesettene plasserer seg på to akser; strukturert - ustrukturert og lav kunnskap - høy kunnskap. I dette prosjektet fokuserte vi på de som ligger i venstre aksehalvdel, altså de ENKene som har lav kunnskap og liten erfaring med å drive næring, og som sammenfaller med næringsgruppene vi har valgt.

## Uten regnskapssystem

I tillegg til bransje og tankesett har vi valgt å spisse oss inn på ENKer som enda ikke har skaffet seg et regnskapssystem og som da er helt avhengig av informasjon de enten selv finner eller får fra det offentlige.

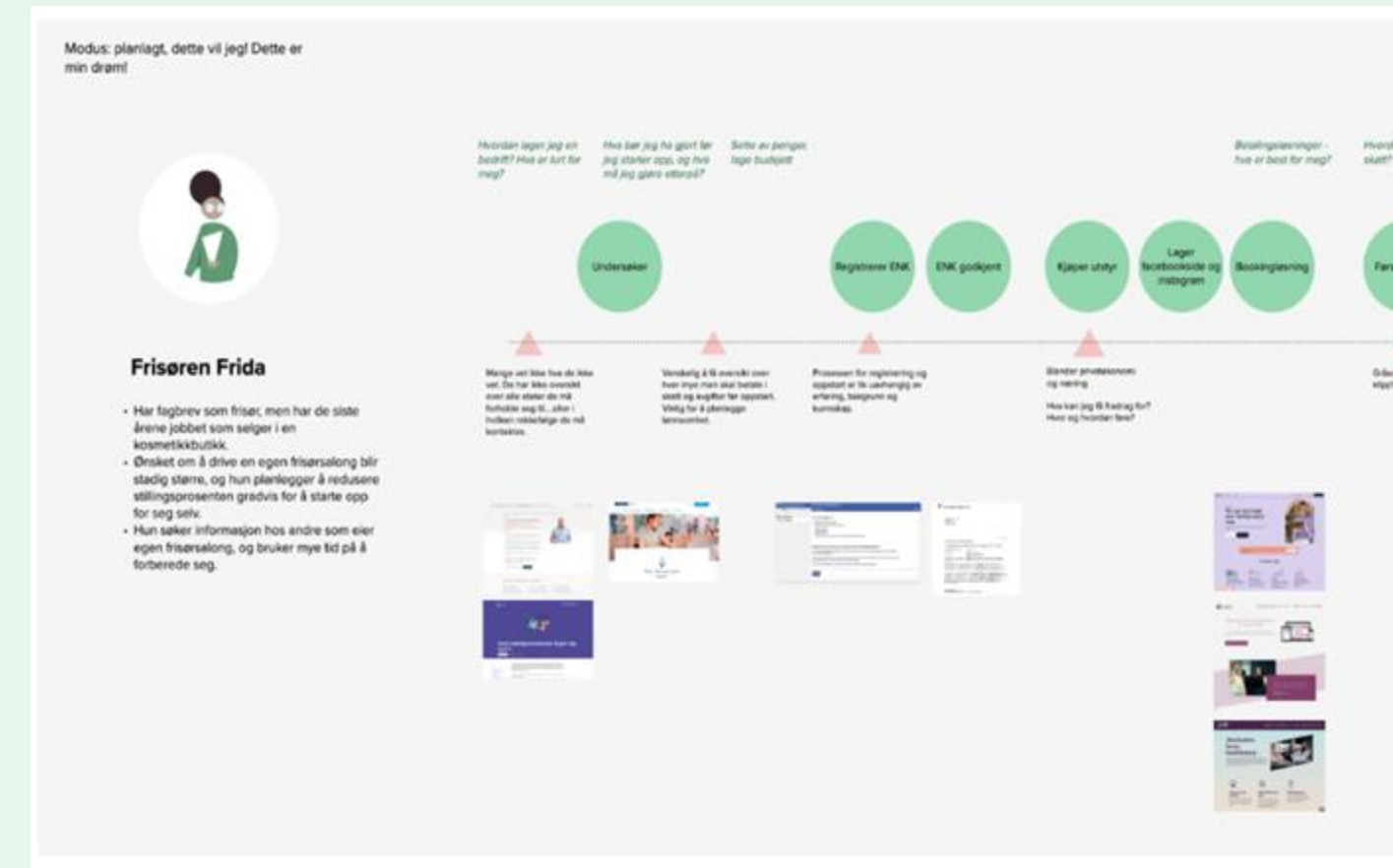


**Tankesett** fra Fremtidens Innkreving v/ Dede Koesah.

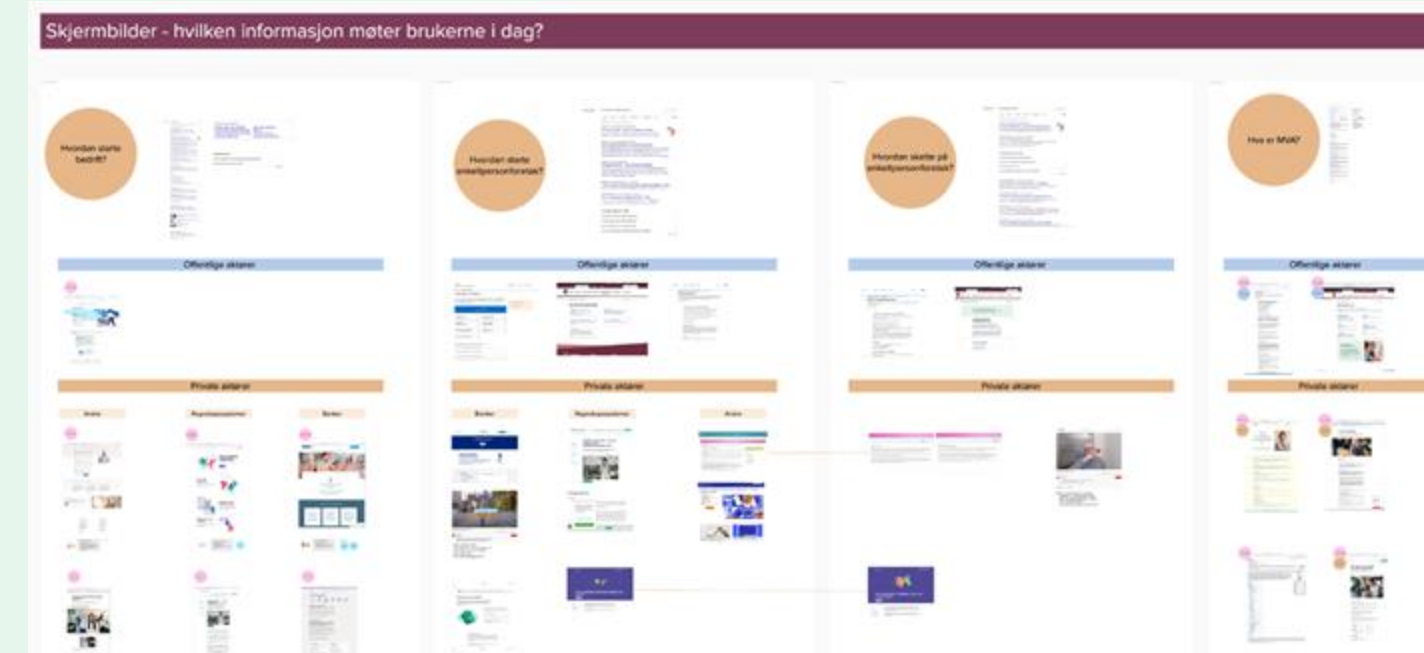
# Innsiktsaktiviteter

For å forstå hvordan nye, uerfarne enkeltpersonforetak tilegner seg informasjon valgte vi å gjennomføre en tjenestesafari, gjøre desktop research, gjennomføre kvalitative intervjuer og gjøre dagbokstudier med tre nyetablerte ENK.

- **Tjenestesafari:** Med utgangspunkt i “Frisøren Frida”, “Snekkeren Bob” og “Stand-up komiker på si Tom” gjorde vi en grov kartlegging av hvor godt (eller dårlig) informasjonen som finnes i dag treffer ulike brukergrupper og modus.
- **Desktop research:** Hvilken informasjon møter man fra offentlige og private aktører når man googler: Hvordan starte bedrift? Hvordan starte enkeltpersonforetak? Hvordan skatte på enkeltpersonforetak? Hva er MVA? Hva er forskuddsskatt?
- **Kvalitative intervjuer:** Basert på tidligere innsikt utviklet vi problem- og løsningshypoteser som vi kunne utdype og bekrefte eller avkrefte gjennom ni kvalitative intervjuer.
- **Dagbokstudie:** For å lære mer om brukernes adferd den første tiden etter registrering ble det gjennomført dagbokstudier med tre nyoppstartede enkeltpersonforetak. Dette er en metode som er egnet for å gå i dybden på og hente inn detaljert innsikt om hvordan informasjon oppsøkes og oppleves i en startfase.



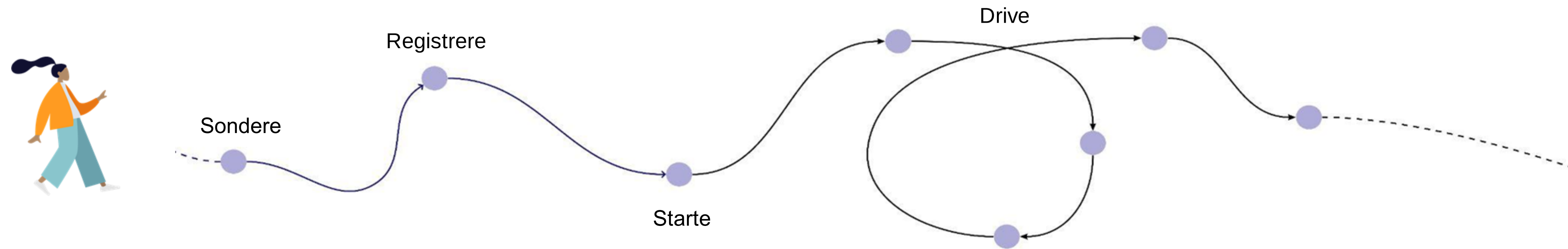
**Digital tjenestesafari** for fire ulike brukertyper.



**Desktop research**

→ Vedlegg 1: Tjenestesafari og desktop research (Mural)

# Dagens situasjon - sentrale smertepunkt for ENK



## • Alle presses gjennom samme prosess -

Det tas ikke hensyn til erfaring, bransje og data som kan bidra til å skreddersy informasjonen

## • Gjør lite forberedelser før registrering.

Noen Googler eller spør bekjente, men få forbereder seg i form av å sette seg inn i forpliktelser og lage forretningsplan.

## • Selve registreringen oppfattes som enkel

Til tross for dette er det lite informasjon som flettes inn i prosessen, og tiden før søknaden er godkjent utnyttes ikke til å informere og forberede. ENKene får ingen informasjon eller veiledning ut fra hva slags foretak de skal drive.

## • Det er vanskelig å få oversikt

ENKene må selv finne informasjon og bruker mye tid på å finne ut hva som gjelder for seg - informasjonen er fragmentert og er ikke tilpasset type foretak, behov, forutsetninger, kontekst og modus - og språket er vanskelig å forstå.

## • Det er ikke tydelig hva man må gjøre og hvordan

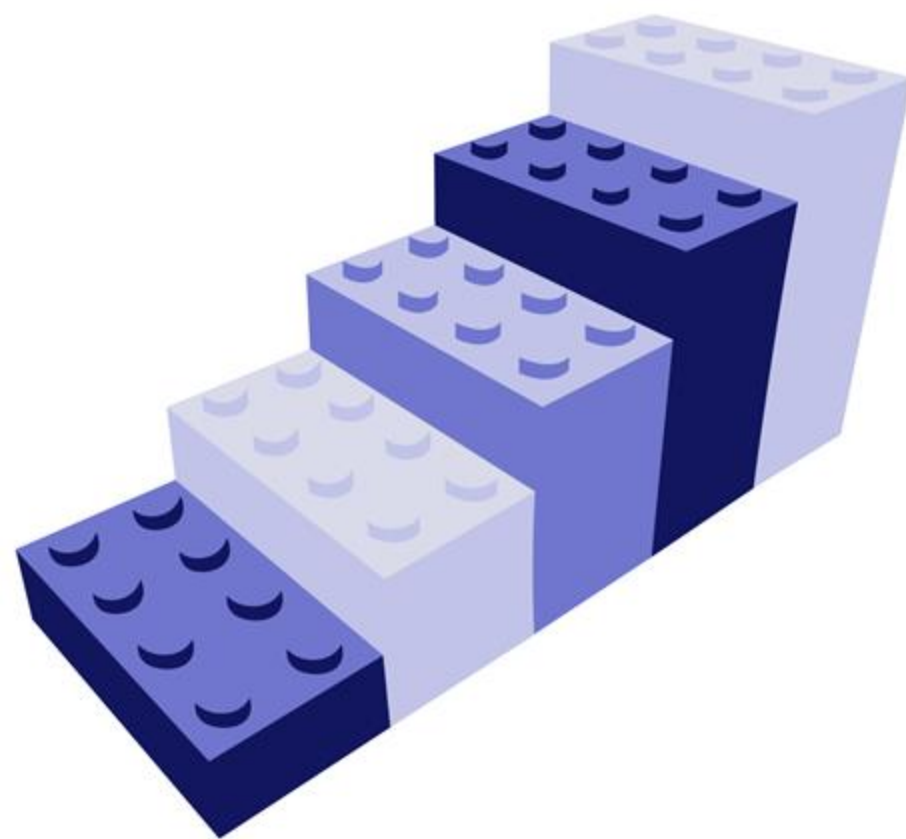
Særlig MVA og forskuddsskatt er vanskelig å forstå - både hvordan det fungerer og hvordan gjøre rett.

## • Informasjonen tilpasses ikke situasjon og hendelser

Konsekvensen er at ENK ikke er forberedt på det som kommer - noe som øker faren for økonomiske utfordringer på et senere tidspunkt, f.eks ved restskatt.

# To strategier for å tilegne seg informasjon

Informasjon og måten den tilgjengeliggjøres på må støtte begge strategier

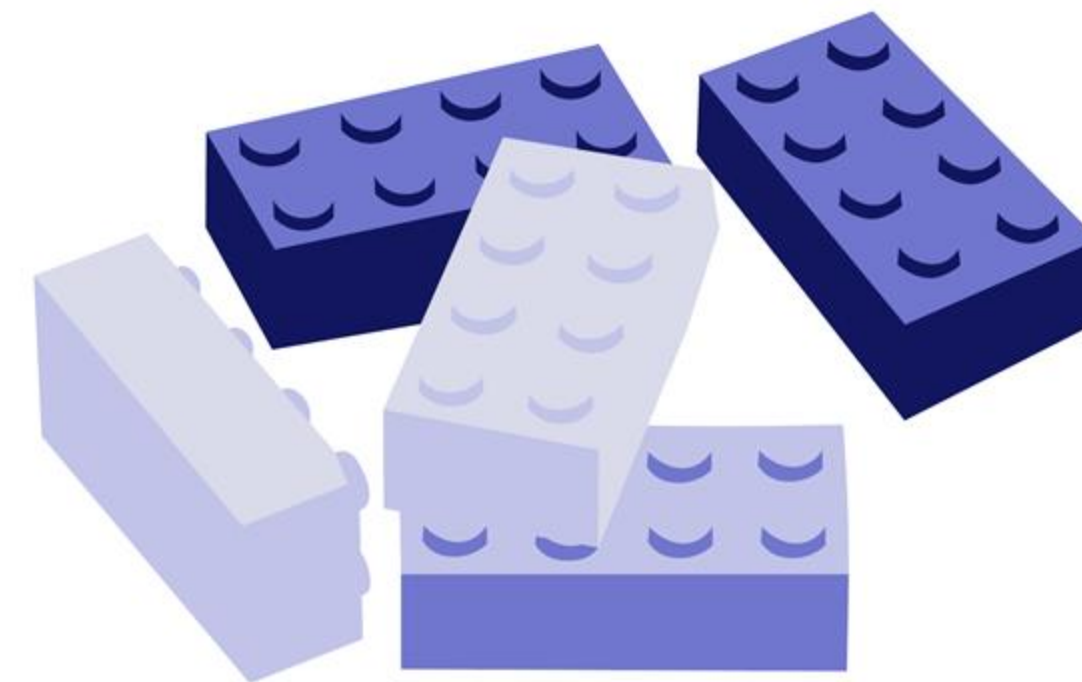


## Strukturert tilnærming

*De som aktivt forsøker å finne og få oversikt*

Googler, leter og leser. Bruker mye tid og strever med å få oversikt over hva som gjelder deres situasjon. Noen melder seg på kurs (ca 10%) og ser video, men savner en samlet oversikt over *hva* de må gjøre og *hvordan*.

Denne gruppen bruker mye energi på å finne og sette sammen informasjonen. Noen gir opp og "lar det stå til", mens andre spør nettverk som venner, kollegaer eller bekjente om råd, tar kontakt med bransjeorganisasjoner eller anskaffer seg regnskapssystem. Flere er også i kontakt med det offentlige.



## Ustrukturert tilnærming

*De som i liten grad oppsøker informasjon og forventer å bli opplyst/veiledet/informert underveis*

Denne gruppen er ofte lykkelig uvitende og tenker at siden det er enkelt å starte et ENK er det sikkert enkelt å drive.

De forventer å bli opplyst om det de må foreta seg, bli veiledet underveis, forklart akkurat det de trenger når de trenger det og ikke måtte sette seg inn i lovverk og lese mye tekst på forhånd.

# Nyetablerte ENK sine behov for informasjon

## Opptatt av foretaket - ikke plikter og rettigheter

Nyetablerte enkeltpersonforetak setter seg ikke inn i plikter og rettigheter, men er opptatt av blant annet hvilken organisasjonsform de skal velge, hvordan få inntekt og finansiering av store utgifter, f.eks bil til taxivirksomhet, verktøy til håndverker etc.

## Forventer å bli opplyst

Nystartede ENK forventer å få vite det de trenger fra det offentlige til oppstarten. Når de ikke får informasjon er det mange som tror at alt er ok. Det er derfor behov for informasjonen som forklarer overordnet hva de må foreta seg for å etterleve forpliktelser og hvilke rettigheter de har/ikke har som selvstendig næringsdrivende.

## Ønsker troverdig informasjon fra det offentlige

Offentlig informasjon oppfattes som troverdig, og uerfarne ENK ønsker nøytral informasjon før de binder seg til kommersielle tjenester. Det er derfor et behov for mer tilgjengelig og forståelig informasjon fra det offentlige.

## Trenger hjelp til å prioritere det viktigste og forstå hva de skal gjøre

Mengden informasjon gjør det vanskelig å prioritere. Nyetablerte enkeltpersonforetak har et behov for å få vite det viktigste de må vite i oppstarten, hva de konkret må gjøre og hvordan de skal gjøre det.

## Informasjonen må være...

... lett å finne - søkbar

... strukturert etter brukeroppgaver

... lett å forstå - må være skrevet i klart spåk

... tilpasset kontekst

... relevant og oppleves personlig - “for meg”

... konsistent på tvers av etater og i økosystemet

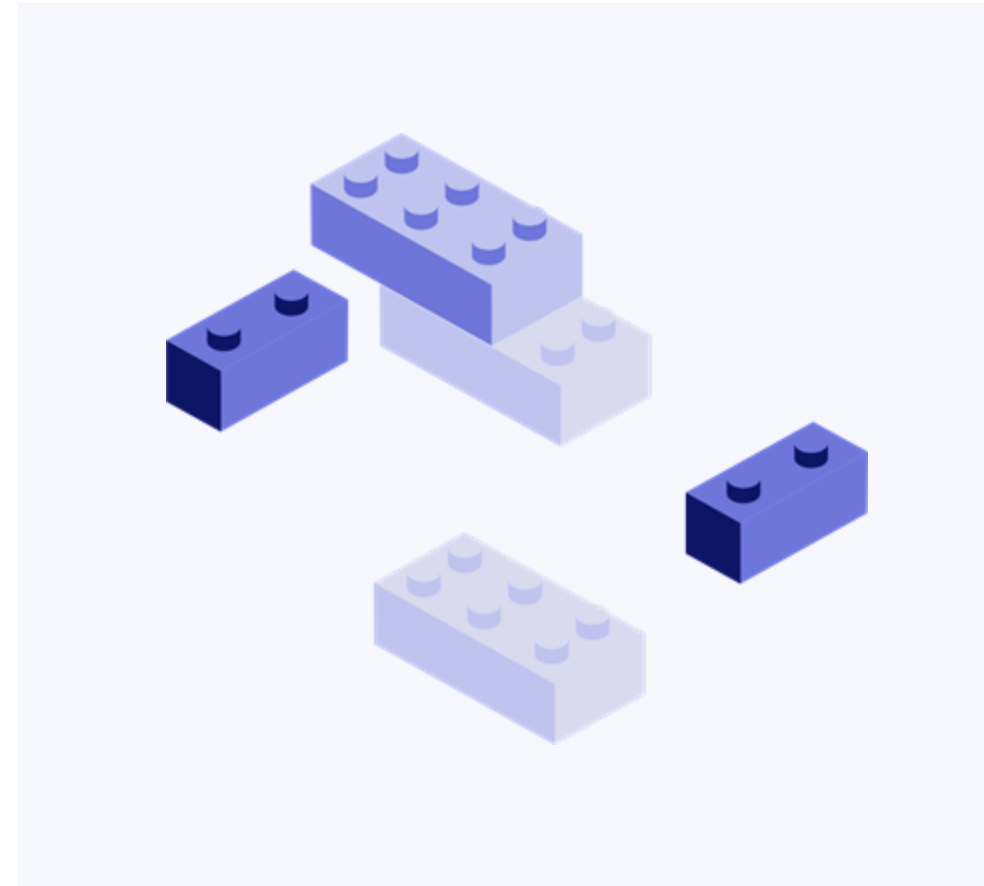
... visuell - i tillegg til annen informasjon

# Emosjonelle hindringer



## Vet ikke hva man ikke vet

Kunnskap og struktur påvirker i stor grad hvordan man tilnærmer seg informasjon. Jo lavere kunnskap og struktur, jo større er blindsonen - man vet ikke hva man ikke vet og vet da heller ikke hva man skal søke etter og hva man går glipp av.



## Mangler en mental modell

Mange uerfarne ENK mangler en mental modell for hvordan skatter og avgifter fungerer. De vet ikke hvordan de skal fakturere eller hvordan de skal håndtere MVA og forskuddsskatt.

Når man mangler en grunnleggende forståelse for hva de ulike forpliktelsene er og hvilke prinsipper de bygger på, er det vanskelig å tilegne seg informasjonen som finnes i dag.



## Redd for å gjøre feil

Flere næringsdrivende melder om redsel for å gjøre feil. Dette bekreftes også tidligere innsikt. Bransjeorganisasjoner sier at enkelte ENK kontakter dem i frykt for å bli avslørt for feil de ikke vet om de har gjort. Redsel kan føre til unnvikelse, handlingslammelse og unødig stress.

Bekreftelse på at man har gjort rett eller beskjed om hva som mangler og hva som gjelder for den enkelte vil være med på å redusere byrden.

# Systemiske hindringer



## Forskjellige mål

BRREG og SKE styres etter ulike KPIer, som gjør det vanskelig å jobbe mot felles mål. Resultatet er at det ikke er godt nok samarbeid på områder som er overlappende.



## Mangler data

Det er i dag ikke systematisert fangst av data i tilknytning til registrering og oppstart av foretak. Det hindrer muligheten for skreddersøm i oppstart og drift. Å etablere godt datagrunnlag for å tilpasse informasjon, veiledning og varslings er et sentralt område i Skatteetatens innovasjonsprogram Fremtidens Innkreving.



## Jobber ikke sammen om livshendelsen

I Skatteetaten er det ingen som har ansvar for livshendelsen Starte og drive bedrift. Det betyr at informasjonen i stor grad utformes etter fag og ikke etter brukeroppgaver på tvers av krav og fag - slik som er tilfellet i en oppstart der nyetablerte har behov for oversikt over helheten.

# Mange måter å starte et ENK på

Økosystemet er sammensatt og endrer seg underveis i brukerreisen. I starten er det vanlig å Google og spørre familie og venner til råds. Noen bruker utelukkende Altinn til å rapportere mens andre igjen anskaffer seg regnskapssystem, men få har regnskapsfører ved oppstart. Vi skiller mellom private nettverk, profesjonelle nettverk og offentlige nettverk.

Det er mange måter å starte et ENK på og ulikt hvordan man forholder seg til økosystemet. Noen har en tydelig plan og har enten erfaring eller kunnskap fra tidligere, noen blir tvunget til å starte, mens andre igjen har en hobby som utvikler seg. Vi så derfor etter sentrale deler av prosessen - **hvilke deler av tjenestereisen er sentrale og felles for alle?**

Alle må **registrere** foretaket sitt for å kunne drive og på et tidspunkt vil foretaket **starte** driften (inntekter og/eller utgifter). Vi så at det er svak forbindelse mellom disse tjenesteøyeblikkene med tanke på informasjon og oppfølging fra det offentlige.

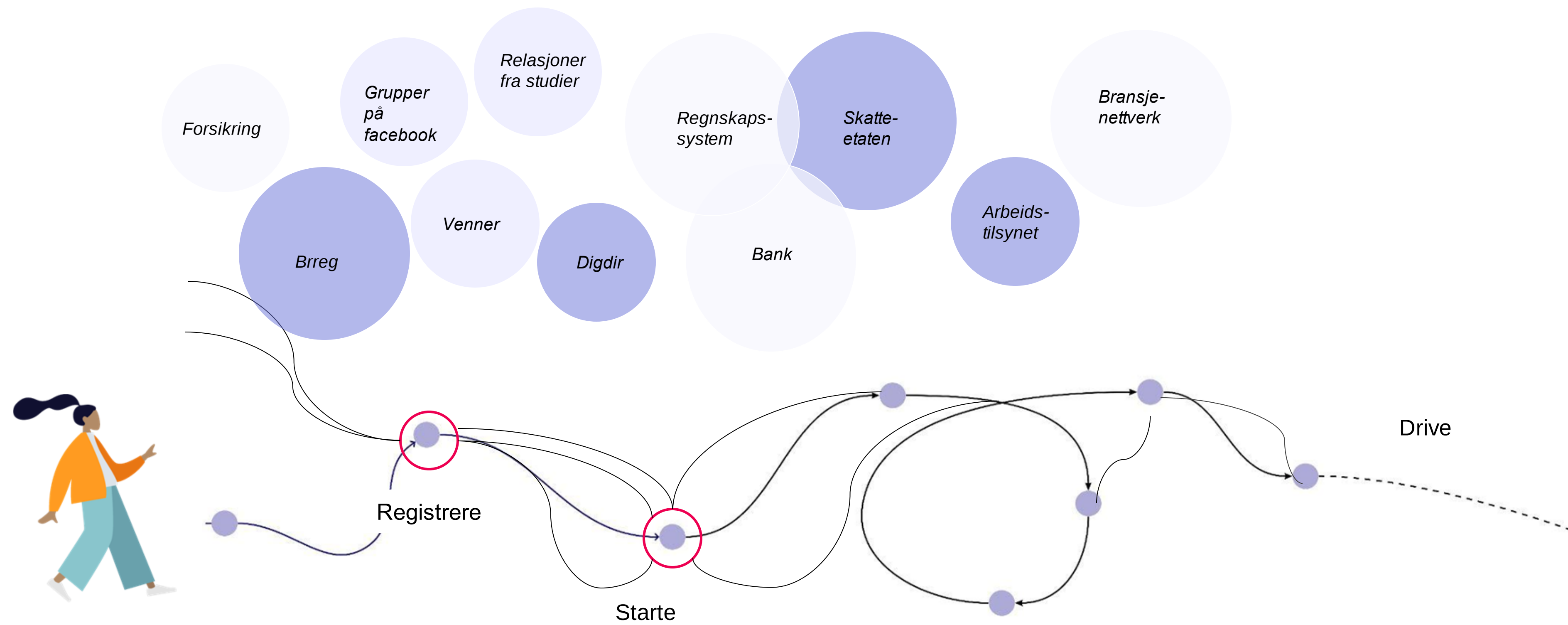
I dag går mange glipp av informasjonen de får i Altinn da org.nr sendes på foretakets registrerte sms/mail i tillegg til i Altinn. Det er dermed ingen insentiv for å åpne brevet i Altinn.

Vi så at det er behov for informasjon fra det offentlige i oppstarten. Dette vil kreve at det offentlige samhandler for å få til en sammenhengende brukeropplevelse som forbereder ENKet på det som kommer og setter dem i stand til å gjøre rett.

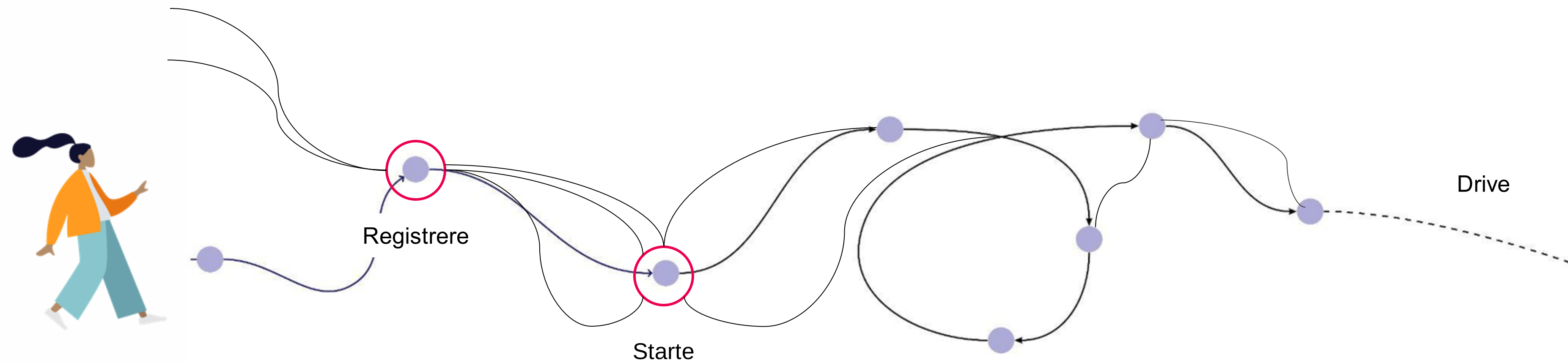


# Mange måter å starte et ENK på

Det er mange måter og å starte og drive et ENK på, men tjenestøyeblinkene **Registrere** og **Starte** er felles for alle ENK. For at tjenesten skal oppleves sammenhengende er det nettopp i denne delen av brukerreisen avgjørende at det offentlige samhandler.



# To problemstillinger for videre utforsking

**Problemstilling:**

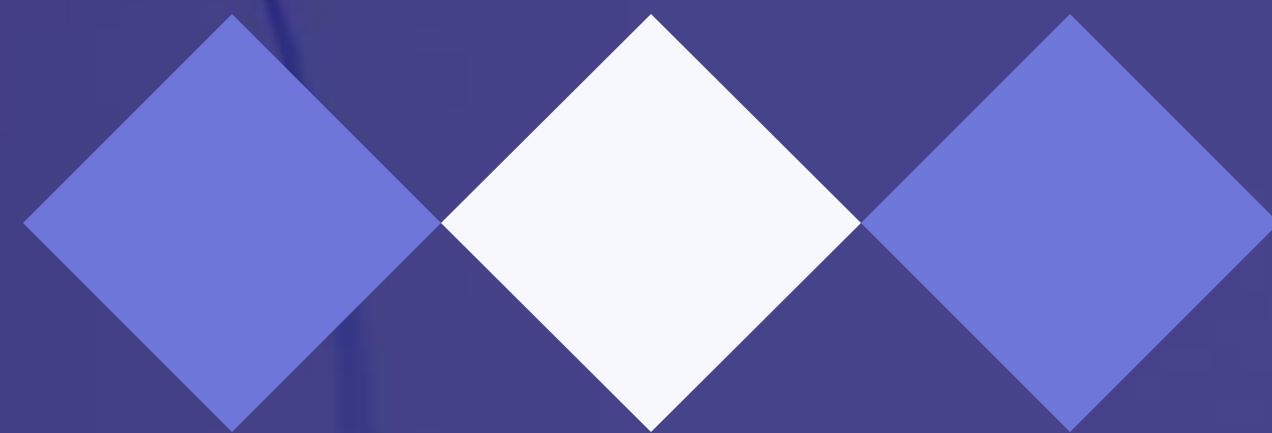
Hvordan kan vi fange opp nye ENK etter registrering og dulte dem i riktig retning?

**Problemstilling:**

Hvordan kan vi hjelpe nystartede ENK med å forstå hvilke plikter og oppgaver som gjelder for dem?

Del 3

# Konseptutvikling



Idéutvikling

Prioriterte løsningshypoteser

1. Aktivere nyetablerte ENK etter registrering
2. Innholdskonsept med skreddersøm

Gevinstvurderinger

# Workshop

I mai samlet vi hele prosjektteamet for en fysisk workshop hvor vi jobbet med å utforske idéer og konsepter.

Dag 1 jobbet vi med fremtidsscenario hvor vi så helhetlig på en brukerreise i fremtiden.

Dag 2 jobbet vi med å utdype et konkret innholdskonsept som var sentralt i fremtidsscenariet.

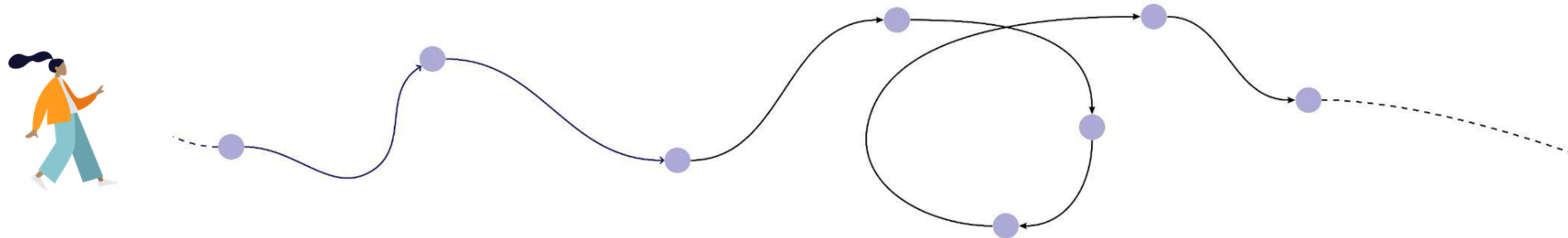
Vi hadde også tre inspirasjonsforedrag:

- Bendik Gill Bakken, co-founder av Fiken
- Tuva Sverdstad, produkteier Nav.no
- Maiken Braarud fra Manyone om Klart språk

Resultatene fra workshopen presenteres på de neste sidene.



# Oversikt over idéer fra workshop



## Før registrering

- 💡 **Kommunikasjon** og kampanjer i sosiale medier for å engasjere og fange oppmerksomhet og lede inn til informasjon.
- 💡 **Opplæring** i skole om velferdssamfunnet og hvordan det henger sammen med skatt.
- 💡 **Undervisning** ved utdanning - særlig innenfor studieretninger der det er vanlig å etablere ENK.

## Under registrering

- 💡 **Kvittering** som en del av registreringsløsningen som inneholder viktig informasjon de kan tilegne seg mens de venter på å få godkjent samordnet registermelding og få organisasjonsnummer.
- 💡 Engasjerende og morsomt **spill** eller **quiz** for å teste kunnskapen og tilrettelegge informasjon ut fra deres kunnskapsnivå.
- 💡 **Organisasjonsnummeret er "låst"** bak en oppgave som må gjøres først, f.eks se en video eller tekst etterfulgt av spørreskjema.
- 💡 **Dulte** til riktig informasjon gjennom kvittering på sms/mail/melding i Altinn etter registreringen.

## Oppstart

- 💡 Gi **informasjon samtidig som organisasjonsnummeret** og dulte til skreddersydd informasjon.
- 💡 **Digitalt kurs** med informasjon, instruksjonsvideo etc.
- 💡 ENKet tar en **test** og får lenke til en nettside med skreddersydd informasjon.
- 💡 Et **nettsted som samler all informasjon** og alle spørsmål ENK måtte ha på ett sted.
- 💡 Innhold fra det offentlige (artikler, videoer, m.m.) som økosystemet kan vise i sine flater.

## Drive

- 💡 Samleside - én digital sektor - for alt nystartede ENK trenger i oppstarten.
- 💡 **Planleggingsverktøy**, skattekalkulator.
- 💡 Kun den **informasjonen du trenger når du trenger den**, f.eks "jeg har solgt noe".

# Forutsetninger for å lykkes

Under workshopen ble det avdekket større utfordringer som må adresseres for å lykkes med informasjon til nystartede ENK. Disse er for store til å la seg løse i et kort prosjekt, men er likevel viktige å belyse.

## Tverretatlig samarbeid

Tverretatlig strategi og løsninger for informasjon i tilknytning til livshendelsen Starte og drive bedrift for å hjelpe nystartede (små) bedrifter i gang og samle forpliktelser fra det offentlige i én start-guide.

## Innholdsstrategi

Utarbeide en innholdsstrategi for Skatteetaten. Mål om at informasjonen skal være enklere å forstå og mer rettet mot brukeroppgaver. Inspirert av NAV.

## Struktur og organisering

Organisere tverrfaglige team for å utarbeide innhold. Strukturere innholdet i sidetyper. Inspirert av NAV.

## Informasjons-API

Plattformer som eksisterende tjenester kan hente ut informasjon fra, slik at bank, regnskapssystem, kommunen etc,. kan få riktig og oppdatert informasjon fra det offentlige .

# To prioriterte løsningshypoteser

1.

## Aktivere nyetablerte ENK og dulte etter registrering

Det er én opplysning alle venter på når de har søkt om et enkeltpersonforetak - organisasjonsnummeret. Vi tror ENK er i modus for informasjon når de får organisasjonsnummeret sitt.

Vi ønsket å se på hvordan vi kunne bruke dette kontaktpunktet til å lede dem til en informasjonsside med det de trenger for å gjøre rett fra start.

### Dette svarer på problemstillingen:

Hvordan kan vi fange opp nye ENK etter registrering og dulte dem i riktig retning?

2.

## Innholdskonsept med skreddersøm

Informasjonen som finnes for nystartede ENK er generell og oppfattes ikke som relevant for den enkelte.

Vi ønsket å utforske hvordan vi kunne lage en samleside med skreddersydd informasjon for hvert enkelt ENK. Her ønsket vi både å se på hvordan data fra offentlige aktører kunne brukes for å tilpasse siden, samt hva som skulle til (språk og innhold) for å gi nystartede ENK en grunnleggende forståelse av hva de er forpliktet til å gjøre og hvordan de skal gjøre det.

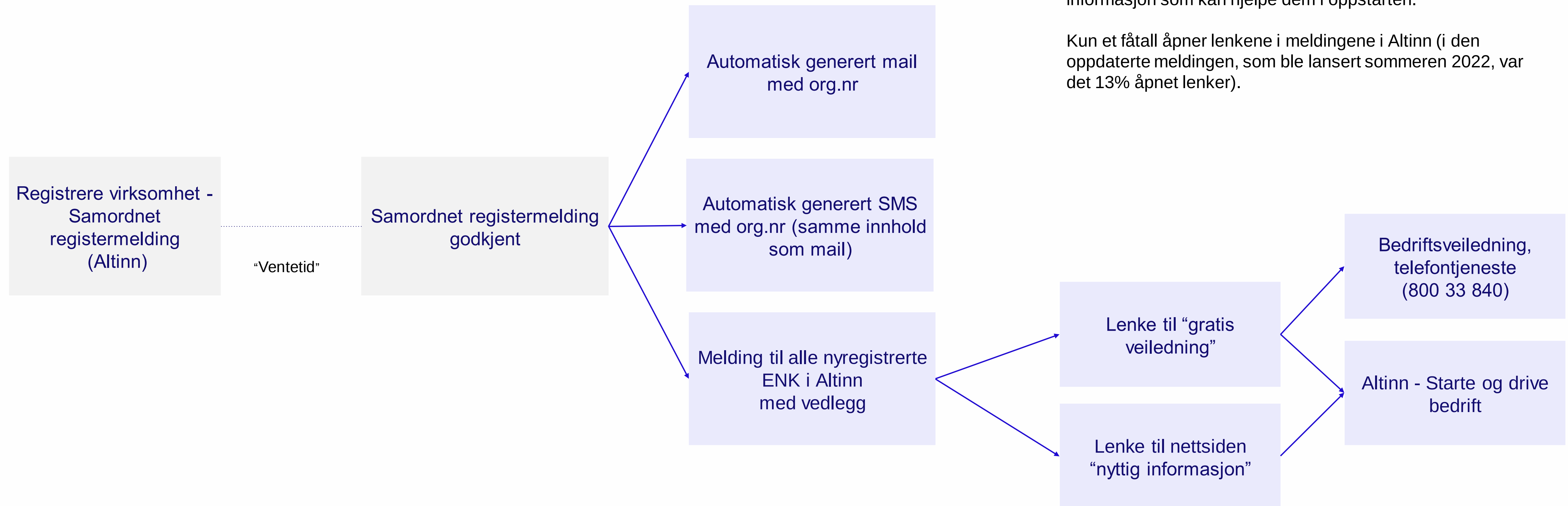
### Dette svarer på problemstillingen:

Hvordan kan vi hjelpe nystartede ENK med å forstå hvilke plikter og oppgaver som gjelder for dem?

# 1. Aktivere nyetablerte ENK og dulte etter registrering

Ett av sporene vi utforsket var hvordan vi kan dulte ENK i riktig retning etter registrering. Etter å ha kartlagt dagens flyt og informasjonen som distribueres ser vi at det er potensiale for å oppdatere både flyt og informasjon i ulike kontaktpunkt.

# Dagens flyt



# Dagens informasjon

Melding i Altinn

“Nyttig informasjon”

“Gratis veiledning”

Melding: Samordnet registermelding er godkjent - PEGGY TESTER AS - 925 664 294  
Brønnøysundregistrene

til: PELLE FOSSE

Aktivitetslogg

mottatt: 21.09.2020

Brønnøysundregistrene har behandlet og godkjent Samordnet registermelding.

[Nyttig informasjon til nyregistrerte virksomheter](#)

PDF Godkjent vedtak i Enhetsregisteret og Foretaksregisteret (last ned)

PDF Registerutskrift (last ned)

PDF Firmaattest (last ned)

[Gratis veiledning om å starte og drive bedrift](#)

Sett til ulest

Videresend på e-post

Last ned alle

Flere valg

Brønnøysundregistrene

Language

Forsiden | Andre tema | Informasjon til nyregistrerte virksomheter

## Informasjon til nyregistrerte virksomheter

Sist oppdatert: 24. juni 2022.

Det er mye du må vite når du har registrert en virksomhet. Vi har samlet informasjon som er viktig for deg å kjenne til.

Innsendingsplikt til Regnskapsregisteret

Drive bedrift

Opplysningene er tilgjengelige for alle

Krav til forretningsdokument og nettside

Noen tips til deg som er ny i næringslivet

Mail til registrert e-post adresse

noreply@altinn.no  
Samordnet registermelding er godkjent  
To: Jonas Vetlesen

Inbox - VETLESEN 14 January 2015 at 16:20

Samordnet registermelding for JONAS VETLESEN - 914730465 er godkjent. Se i meldingsboksen din på [www.altinn.no](#).

Savner du noen opplysninger i registerutskriften?

Noen av opplysningene, som næringskode og organisasjonsnummer for underenhet blir registrert i etterkant.

Hvis du trenger en oppdatert registerutskrift, har du gratis tilgang til den via «[Produkter og tjenester fra Brønnøysundregistrene](#)» i Altinn.

Gratis veiledning om å starte og drive bedrift

## Gratis veiledning om å starte og drive bedrift

Gratulerer med etableringen! Vi vil gjerne hjelpe deg videre.

Sist oppdatert 28.04.2022

Å starte og drive bedrift i Norge kan være utfordrende. Derfor har myndighetene flere tiltak som skal gjøre det enklere for deg.

På «Altinn - Starte og drive bedrift» finner du relevant og nyttig informasjon som du trenger for å drive næringsvirksomhet. Her er du alltid sikker på at informasjonen du finner er oppdatert og lett tilgjengelig. Siden informasjonen er tverretattlig slipper du selv å lete etter riktig informasjon på ulike offentlige nettsteder.

Her er noen eksempler på informasjon du finner hos oss: Støtteordninger, regnskap, budsjett, hvilke plikter har du som arbeidsgiver, fakturering, skatt, moms, rapporteringsplikter, og mye mer. Vi tilbyr også dokumentmal og relevante nyheter for deg som driver egen virksomhet.

**Trenger du veiledning og tips på veien?**

Ta gjerne kontakt med brukerstøtten vår, Bedriftsveiledning, i kontortiden på telefon 800 33 840. Tjenesten er gratis.

Det er en glede for meg å ønske deg lykke til.

Med vennlig hilsen

*Lars P. Brekk*

Lars Peder Brekk  
direktør, Brønnøysundregistrene

*Du kan stole på informasjonen som tilbys på Altinn - Starte og drive bedrift, da den er kvalitetssikret og godkjent av etatene som eier informasjonen. Her er noen av informasjonseierne: Brønnøysundregistrene, Skatteetaten, NAV, Statistisk sentralbyrå, Patentstyret, Arbeidstilsynet, Innovasjon Norge, Forskningsrådet og SIVA.*

Ny i næringslivet? Se opp for juks! ➤





# Utfordringer og muligheter

## Utfordringer ved dagens flyt og informasjon

- Vår hypotese er at mange går glipp av informasjonen som sendes ut, fordi org.nr sendes på registrert s-post og sms. Dette reduserer incentivet for å logge inn og lese meldingen på Altinn.
- Innholdet er tydelig automatisk generert - informasjonen oppleves generell og ikke viktig for *meg og mitt foretak*.
- Språket er byråkratisk og lite tilgjengelig.
- Å opprette eget foretak er både spennende og skummelt for noen - informasjonen er nøktern og anerkjenner ikke situasjonen de er i.
- Informasjonen i lenkene som sendes ut samsvarer ikke med de nyetablertes behov for informasjon og setter dem i liten grad i stand til å forstå hva og hvordan de bør forberede seg.
- Det er ikke mulig å måle aktivitet i Altinn, men Brreg kan måle antall oppslag på nettsidene som det linkes til. Ca 13% av nyetablerte ENK åpner lenkene i brevene (per juni 2022, ifølge kilder i Brreg).
- Informasjonen som de nyetablerte sendes til er uoversiktlig, er skrevet i et vanskelig språk og gir ikke bruker en helhetlig oversikt over hva det vil si å starte eget foretak og hva de må gjøre

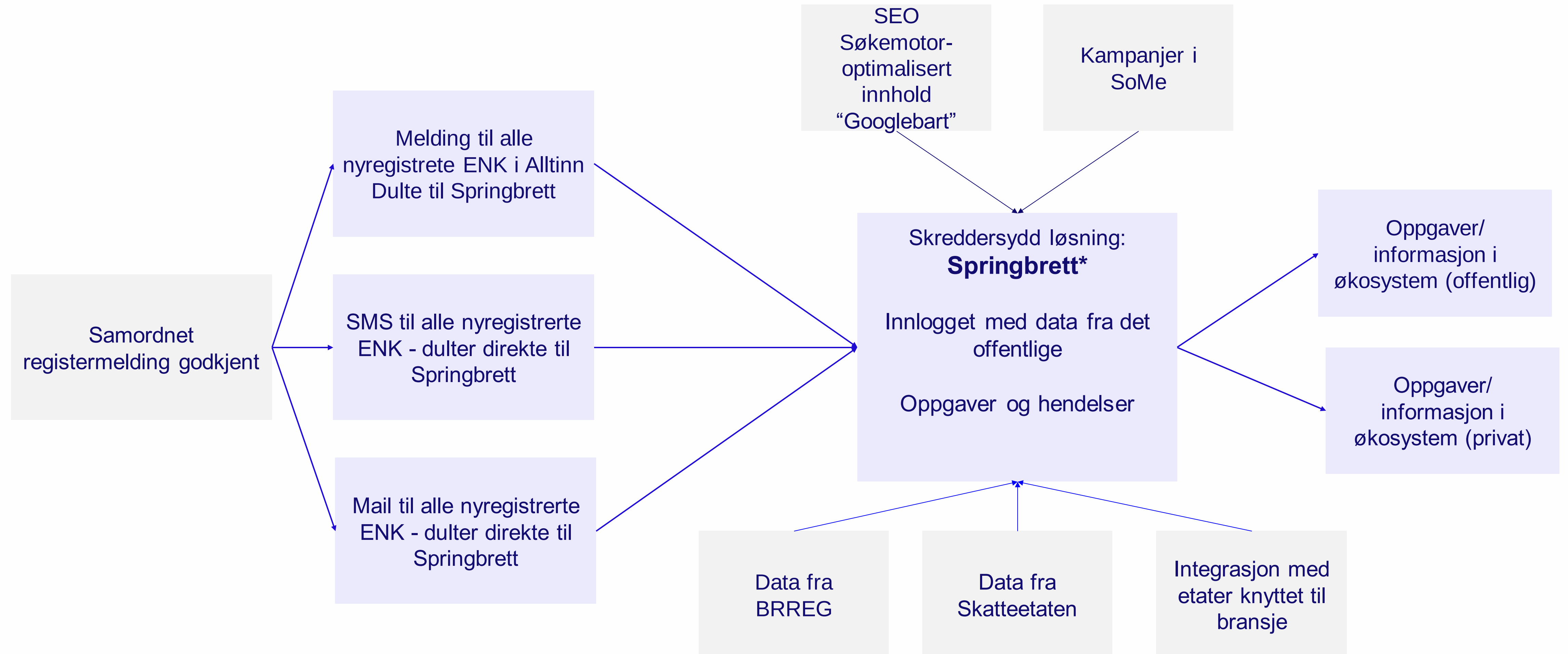
## Muligheter

- Dulte til felles kontaktpunkt: En mulighet er å sørge for at alle må åpne meldingen i Altinn ved å ikke orientere om org.nr i s-post og SMS.
- Dulte i SMS og e-post til digitalt innhold (samme lenke som det dultes til i meldingen i Altinn)
- Endre tekst for å stimulere til å lese meldingen og åpne lenke i melding
- Dulte videre til ett innhold - Innholdet som det dultes til må være relevant, skrevet i et lettfattelig språk og tilpasset personen (ved innlogging). Dette har vi utforsket i prototypen Springbrett som presenteres i neste seksjon.

Vi ønsket å teste effekt av å endre innhold i e-post, SMS og melding på Altinn, men fikk ikke tillatelse til å gjøre det på faktiske brukere. Prosjektet valgte å gå videre med hvordan innholdet kan utformes for å øke forståelsen for plikter og rettigheter ved oppstart.

\*Springbrett er konsept-navnet på skreddersydd innhold. Innholdet kan innlemmes i digitale nettsider (f.eks Starte og drive bedrift på Altinn) og tjenester fra Brreg og SKE.

# Forslag til oppdatert flyt



# Eksempler på oppdatert informasjon

Melding i Altinn

Emne:  
Gratulerer - Enkeltpersonforetaket ditt er registrert!

Melding:  
Enkeltpersonforetaket ditt har org.nr 123456  
og er klart for drift.

[Springbrett på Starte og drive bedrift hjelper deg i gang.](#)

Mail/sms til registrert e-post  
adresse

Gratulerer - Enkeltpersonforetaket ditt  
er registrert. Logg inn på Altinn for å se  
organisasjonsnummer og informasjon  
om hvordan du kommer i gang.

Gratulerer - Enkeltpersonforetaket ditt  
er registrert med org.nr 123456.

Springbrett på Altinn hjelper deg i gang.

Proptotypen Springbrett  
beskrives i neste seksjon

Velg målevide

Velg målevidde

Velg målevidde

Dine felter

Hjelp og tips

Vil du prøve?

Springbrett

Informasjon som hjelper spesielt deg som drifter

Dette må du vite

Se denne videoen som forklarer hvordan omsetning, moms og skatt henger sammen og hvor mye penger du vil slippe igjen med.

0,4 x 30 000  
= 12 000 kr

Vil du prøve med dine egne tall?

I videoen forklarer vi

- Som næringsdrivende må du sette av penger til skatter og avgifter.
- Dine penger er det du sitter igjen med etter du har trukket fra.

MVA

Normalt 25% av alle penger du får inn på konto (omsætningen din)

Faste og variable utgifter

For eksempel leie av kontorlokaler eller innkjøp av materialer

Skatt

Normalt 33% av det du har tjent når du har trukket fra de faste og variable utgiftene (overskuddet ditt)

Dette må du gjøre

Opp på noen spørsmål for å tilpasse dine oppgaver

Jeg har tjent:

under 50 000 kr

over 50 000 kr

Søker du mva-pliktige varer eller tjenester?

Ja

Nei

Er du MVA-pliktig? [Sjekk her](#)

Dine oppgaver

☐ Register deg i MVA-registeret

Du må registrere deg i MVA-registeret når du har salg av mva-pliktige varer og tjenester for mer enn 50 000 kr

[Sjekk her](#)

☐ Meld deg inn i forskuddsskattsordningen

Utover betalte prosentdel av det du har tjent (overskuddet) i skatt. Dette gjelder: Alle kommer først til å komme i gang med å melde deg inn i forskuddsskattsordningen.

[Sjekk her](#)

Bokføringsplikt

Når du som enkeltpersonforetak får en omsetning på over 50 000 kr har du bokføringsplikt, som betyr at du må levere regnskapet ditt inn til skatteetaten. I tillegg til skatteetaten må du levere regnskapet ditt inn til næringsoppgjør. Den enkelte må selv ta ansvar for at regnskapet er korrekt.

Betal forskuddsskatt 4 ganger i året

Anyone - Menon Economics - Feed Skatteetaten - Brønnøysundregistrene

M

## 2. Innholdskonsept med skreddersøm

Ett av konseptene fra workshopen var å samle all informasjonen man trenger i oppstarten og skreddersy denne til hvert enkelt ENK. For enkelhets skyld ble prototypen laget som en nettside som fikk navnet Springbrett.

Noe av det som ble utforsket var:

- Hvilke innholdselementer skal vi presentere i en slik løsning? Hvilken informasjon er viktig for en som ikke har erfaring med å drive virksomhet?
- Kan man hente informasjon fra registreringsprosessen for å skreddersy innholdet som blir presentert?
- Hva vet vi om brukeren (fra offentlige registre), og hva vet vi ikke? Kan vi legge opp til at brukeren selv legger inn data for å skreddersy innholdet?
- Hvordan og hvor lenge skal Springbrett brukes?

Resultatet av arbeidet kan ses på neste side.

Velkommen til vår side

Betalt av regningen

Velkommen til vår side

Velkommen til vår side

Velkommen til vår side

Velkommen til vår side

Springbrett

Springbrett er en nettside som hjelper deg med å registrere din virksomhet.

Dette må du vite

De fleste virksomheter har årlige inntekter på mellom 100 000 og 200 000 kr. Dette betyr at du vil betale skatt på mellom 10 000 og 20 000 kr. Vi kan hjelpe deg med å beregne dette.

0,4 x 30 000 = 12 000 kr

Vi kan hjelpe deg med å beregne dette.

I tillegg kan du vite

• Du kan registrere din virksomhet på Springbrett. Dette betyr at du kan registrere din virksomhet på Springbrett. Dette betyr at du kan registrere din virksomhet på Springbrett.

Dette må du gjøre

For å registrere din virksomhet på Springbrett, må du gjøre følgende:

1. Registrer deg i MVA-registeret

2. Meld deg inn i forskuddskattsystemet

3. Betal forskuddskatt 4 ganger i året

4. Send inn MVA-melding annen hver måned

5. Lever skattemelding en gang i året

Dette anbefaler vi

For å registrere din virksomhet på Springbrett, anbefaler vi følgende:

1. Sett deg inn i hva regnskap er

2. Lag deg en bu/ter

3. Ha en egen konto i bankens virksomhetskonto

4. Lag deg en bu/ter

Dine frister

Her kan du se dine frister for å registrere din virksomhet på Springbrett.

1. Registrer deg i MVA-registeret

2. Meld deg inn i forskuddskattsystemet

3. Betal forskuddskatt 4 ganger i året

4. Send inn MVA-melding annen hver måned

5. Lever skattemelding en gang i året

Hjelp og tips

Her kan du finne hjelp og tips til hvordan du registrerer din virksomhet på Springbrett.

Nye hendelser

Her kan du se de nyeste hendelsene som har skjedd i forbindelse med Springbrett.

1. Registrer deg i MVA-registeret

2. Meld deg inn i forskuddskattsystemet

3. Betal forskuddskatt 4 ganger i året

4. Send inn MVA-melding annen hver måned

5. Lever skattemelding en gang i året

Jeg skal MVA registrere meg

Her kan du registrere din virksomhet på Springbrett.

1. Registrer deg i MVA-registeret

2. Meld deg inn i forskuddskattsystemet

3. Betal forskuddskatt 4 ganger i året

4. Send inn MVA-melding annen hver måned

5. Lever skattemelding en gang i året

Ordbok

Her kan du finne ut hva de ulike begrepene betyr.

1. Registrer deg i MVA-registeret

2. Meld deg inn i forskuddskattsystemet

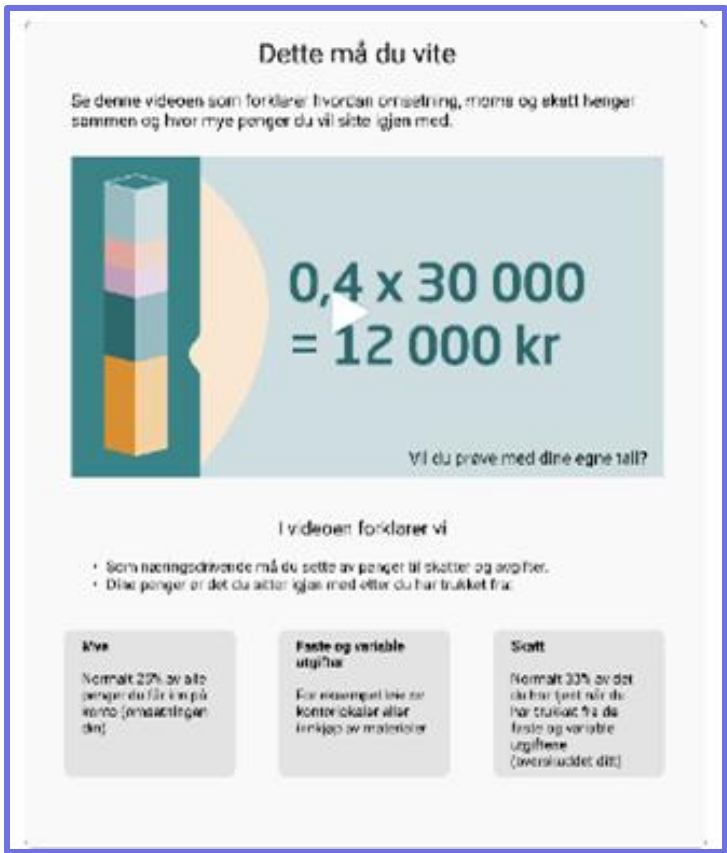
3. Betal forskuddskatt 4 ganger i året

4. Send inn MVA-melding annen hver måned

5. Lever skattemelding en gang i året

Anyone - Menon Economics - Feed Skatteetaten - Brønnøysundregistrene

M



## Dette må du vite

Grunnleggende informasjon om mva, skatt og økonomi som gjelder for de fleste enkeltpersonforetak (ikke skreddersydd).



## Dette må du gjøre

En liste med gjøremål, både konkrete (f.eks “Meld deg inn i mva-registeret”), og mindre konkrete (f.eks “Husk at du har bokføringsplikt”).

Dette kan skreddersys ved å hente inn informasjon fra andre offentlige etater. F.eks kan man legge til et gjøremål om å søke om skjenkebevilgning om man skal drive en restaurant, eller taxiløyve om man skal kjøre taxi.



## Dette anbefaler vi

Dulte brukerne til å bruke regnskapssystem, lage en buffer, etc. Dette er ting som ikke er pålagt, men som har stor effekt på om man betaler sine skatter og avgifter til riktig tid.



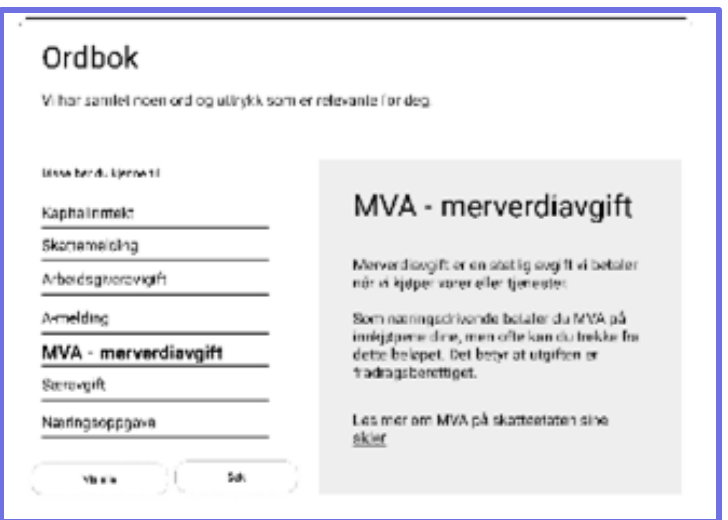
## Dine frister

De viktigste fristene man må forholde seg til. Kan også skreddersys til den enkelte bruker.



## Hjelp og tips

Guide til hvordan gå frem første gang man skal gjøre noe, f.eks registrere seg i mva-registeret.



## Ordbok

Forklaring på ord og uttrykk som kan være nytt for nystartede ENK. Kan også skreddersys, f.eks løyve om du driver taxi.

# Mekanismer for skreddersøm

Vi utforsket ulike mekanismer for skreddersøm og så på hvordan vi kan kombinere data fra det offentlige med ulike filtreringsmekansimer. Utfordringen i dag er at det er lite datafangst - både ved oppstart og senere under drift.

## Hva kan vi hente fra det offentlige?

Når foretaket ble stiftet  
Bransjekode  
Forskjellige register  
Får en ansatt  
Om man har regskapsfører

+

## Hva må vi spørre foretakene om?

Skal du få en ansatt?  
Hvordan tjener du penger?  
Har du tjent mer enn 50 000 kr?  
Hvor mye ser du for deg å jobbe med det?  
Er du MVA fritatt?  
Er inntjeningen din varierende?  
Har du gjort noen store investeringer?

+

## Filtrering etter hendelser og/eller situasjoner

Jeg har solgt noe

Tips fra andre

Hva bør jeg vite i dag?

Hvordan sende faktura

Jeg skal ta ut lønn

=

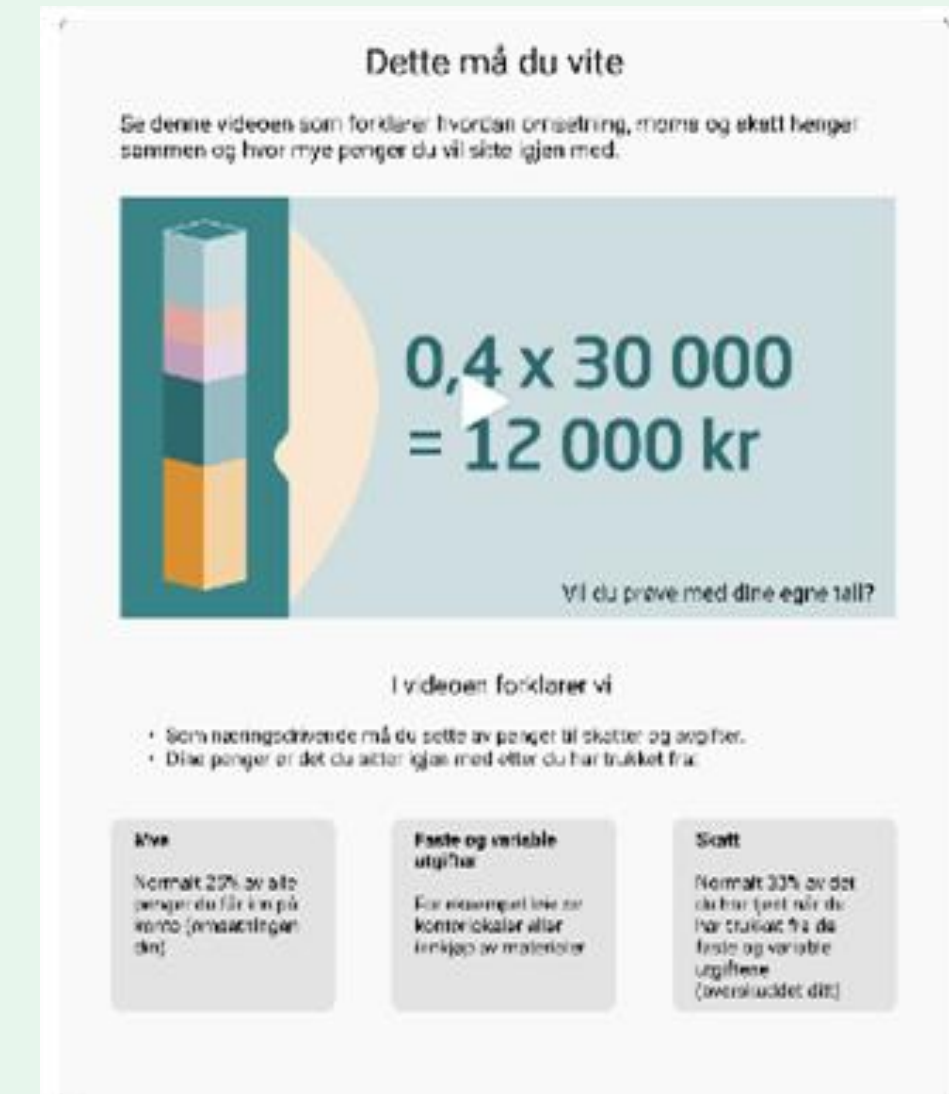
## Resultat

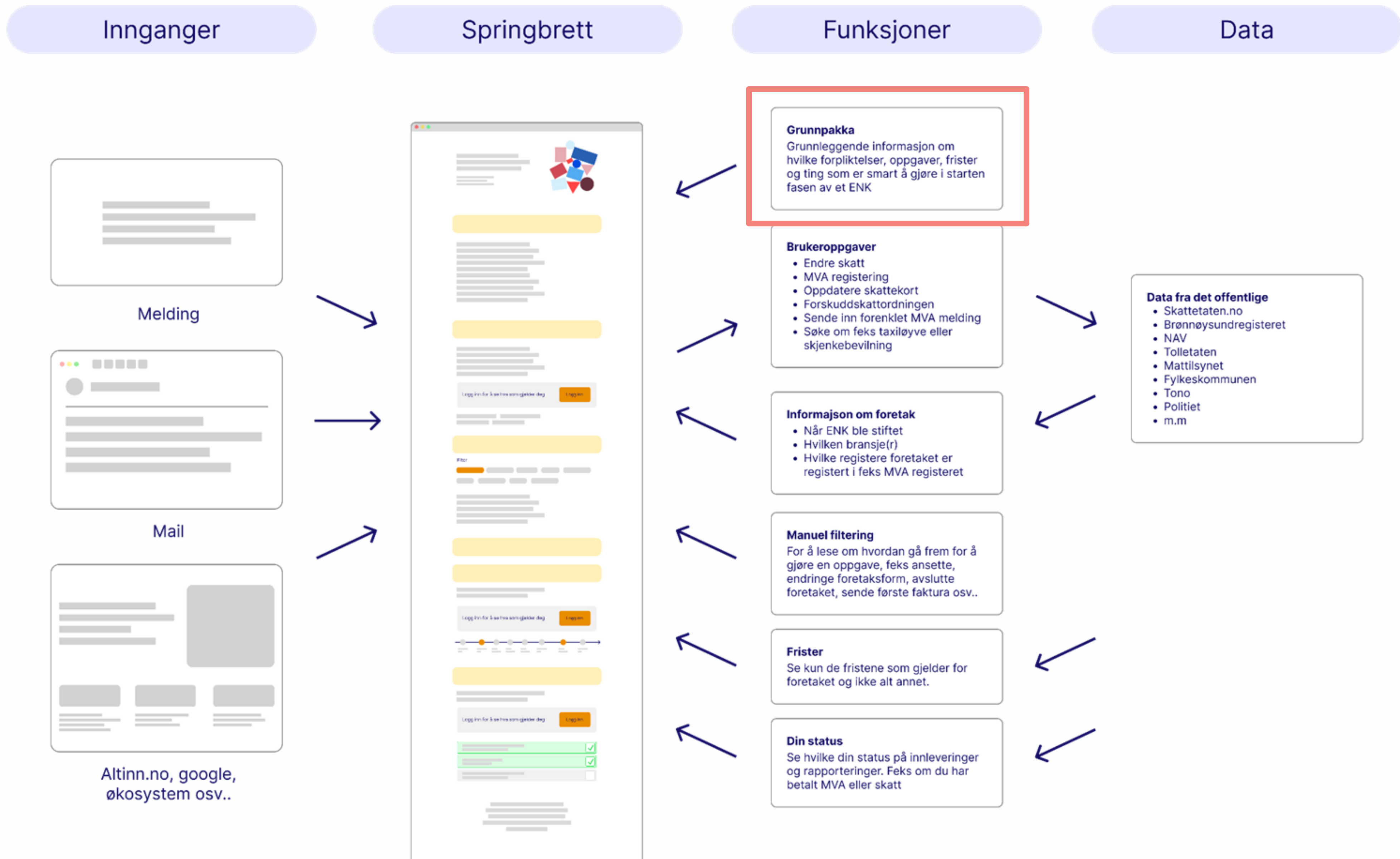
Skreddersydd informasjon

# Konklusjon

I Springbrett utforsket vi et konsept for nystartede enkeltpersonforetak som skal hjelpe dem fra oppstart til de var godt i gang med driften. Ett av elementene i nettsiden var en sjekklister som kunne oppdateres i tråd med informasjon som finnes i offentlige registre, og som man kunne bruke hele veien fra oppstart til avslutning av enkeltpersonforetaket. Dette gjorde at det ble stilt spørsmål til hvor langt inn i drive-fasen siden skal brukes og hvordan den skal eksistere sammen med innloggede sider på Skatteetaten.no og resten av økosystemet (som regnskapssystemer og Bank-løsninger).

Vi ønsket samtidig å dykke enda lengre ned i innholdet vi ønsket å formidle, og bestemte oss derfor for å jobbe videre med det vi kalte “*grunnpakke*”. Hvilken informasjon er det aller viktigst at de nystartede får med seg rett etter registrering? Hva skal til for å danne grunnleggende forståelse mange uerfarne ENK i dag mangler.





# Gevinstvurderinger

En gevinst er en effekt som er positiv for minst én aktør. Gevinster er verdier og positive effekter som eksempelvis kan oppnås ved å implementere nye løsninger i drift, eller utføre tjenester og arbeidsprosesser på nye måter.

Gevinstrealisering handler altså om å hente ut og sikre at de gevinstene som er forventet av et prosjekt, et program, en ny tjeneste osv. (samt *eventuelle* ikke-forventede gevinster) *faktisk* blir realisert.

En gevinstrealiseringsplan er en oversikt over de forventede og ønskede gevinster i et prosjekt. Den anvendes til styring og planlegging av hvordan gevinster skal realiseres i prosjektet, og hvilke kontrollmekanismer som kan kvalitetssikre dette.

Gevinstene følges opp og rapporteres på ved gitte tidspunkter. Det bør både forklares og synliggjøres hva som er gevinstene på en slik måte at det er mulig å innrette virksomheten og arbeide etter dem.

:

# Hvilke effekter ønsker Skatteetaten og Brønnøysundregistrene å oppnå?

I dette Stimulab-prosjektet ble det definerte en rekke **mulige effektmål**, både for bruker, Skatteetaten og Brønnøysundregistrene, presentert i tabellen under:

| Effektmål for brukeren                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Effektmål for Skatteetaten og Brønnøysundregistrene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Økt brukertilfredshet</li><li>• Opplevelse av at det er lettere å komme i gang med driften av foretaket</li><li>• Mer selvhjulpen til å finne relevant informasjon</li><li>• Færre får betalingsproblemer</li><li>• Bedre etterlevelse av forpliktelser</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Redusere ressursbehovet for ENK som får betalings-/ etterlevelsproblemer</li><li>• Identifisere de som trenger hjelp og iverksette tiltak for å sikre at de får veiledning</li><li>• Bedre omdømme blant brukerne (at etatene oppleves som effektive, tilgjengelige og koordinerte)</li><li>• Økt samarbeid med andre aktører som er en del av ENK sitt økosystem ved utvikling av nye tjenester</li><li>• Nye og mer effektive samarbeidsformer som etatene kan benytte i dette prosjektet, og med overføringsverdi til andre prosjekter.</li></ul> |

Konseptet fokuserer i første omgang på å støtte brukernes behov, og gjennom dette å oppnå effektmålene for Skatteetaten og Brønnøysundregistrene. Det innebærer særlig å fokusere på at enkeltpersonforetak får rett informasjon til rett tid og gjennom dette opplever at det er lettere å drive.

# Målene satt inn i en årsaks-virkningssammenheng

Gjennom bedre og enklere informasjon får ENK økt økonomiforståelse og på sikt vil dette gi redusert tidsbruk, reduserte kostnader og økt kvalitet for brukerne i form av økt tilfredshet og bedre forståelse.



# Indikatormodellen består av tre gevinstindikatorer



Gevinstindikatorene vil fange opp virkningene av enklere og mer målrettet informasjon til enkeltpersonforetak i oppstartsfasen.

Modellen er generisk, overordnet og kan brukes for flere tiltak enn Springbrett.. Modellen kan også brukes til å nyttestyre og til å vurdere hvilke tiltak eller tester som kan gjøres videre.

Virkninger av enklere og mer målrettet informasjon om enklere drift av enkeltpersonforetak forventes først på lengre sikt, og det er krevende å finne en direkte årsakssammenheng fordi det også finnes tilgrensende initiativ som ønsker å gjøre det enklere å drive for enkeltpersonforetak.

På kort sikt kan vi forvente noe **økt brukertilfredshet** blant de brukerne som blir truffet av tiltaket. Det kan også forventes spart **ressursbruk/effektivitet** ved enklere informasjon. Økt **etterlevelse** kan forventes på lengre sikt.

# Gevinstindikator 1: Brukertilfredshet

## Fra innsikten

Det er utfordrende for ENK å finne riktig, tydelig og tilgjengelig informasjon. Det er mange som synes det er krevende å få hjelp fra det offentlige. Det er også knyttet en følelse av utrygghet til å starte opp som gjør at mange søker ekstra bekreftelse og hjelp fra det offentlige.

## Gevinstindikator

Brukertilfredshet er et bredt begrep og kan handle om tilfredshet på svært ulike områder når det kommer til så omfattende tilbud som Skatteetaten og Brønnøysundregistrene har. Ettersom dette Stimulab-prosjektet fokuserer på enkelhet i drift og informasjon vil dette også være fokuset for denne indikatoren i dette tilfellet. Indikatoren brukertilfredshet handler om at nyoppstartede enkeltpersonforetak får den hjelpen de trenger, når de trenger den. I dette prosjektet har dette handlet om å gi tydelig og tilgjengelig informasjon som ENK forstår. Gjennom bedre informasjon vil:

- ENK få økt tillit til offentlige aktører
- Økt tilfredshet med Skatteetatens og Brønnøysundregistrenes tjenester rettet mot ENK
- ENK oppleve mestring gjennom økt forståelse av plikter og frister overfor det offentlige

**Hva måles og hvordan:** Gevinstindikatoren måles basert på løpende spørreundersøkelser til enkeltpersonforetak om oppfattelse av informasjonen som tilbys av Skatt og Brreg. Dette gjøres i dag, men kan spesialiseres mot målene begge organisasjoner ønsker å oppnå.

**Hvem måler:** Slik tjenestene er organisert i dag må brukertilfredshet måles av både Skatteetaten og Brønnøysundsregisteret.

# Gevinstindikator 2: Etterlevelse av forpliktelser

## Fra innsikten

Det er i dag utfordringer med utestående krav knyttet til drift av ENK. Det er betydelige summer som må kreves inn, og mange som ikke kjenner til hvilke forpliktelser de har til hvilke tidspunkt. For denne indikatoren er målgruppe ekstra viktig. Det er kun i underkant av 40 prosent av enkeltpersonforetak som driver på heltid, og det er for disse at utfordringen er størst. Tilsvarende er det etter tre år i drift kun om lag 30 prosent av enkeltpersonforetak som er mva-registrert.

## Gevinstindikator

Etterlevelse kan måles gjennom utestående beløp, men kan også overvåkes gjennom andelen som kjenner til frister, andelen som betaler til gitte frister og andelen som har “gode vaner”, som eksempelvis separate kontoer eller regnskapsførere.

Utestående krav kartlegges i dag for tre hovedkategorier:

- Forskuddskatt
- Mva
- Restskatt

Gjennom å informere brukerne (ENK) om frister, forpliktelser og “gode vaner” på en mer brukerorientert måte enn i dag vil man på sikt kunne forvente en reduksjon i utestående krav.

**Hva måles og hvordan:** Gevinstindikatoren måles ulikt for ulike underindikatorer. Kjennskap til frister og “gode vaner” måles gjennom spørreundersøkelse. Etterlevelse av frister og bruk av regnskapsfører måles gjennom tilgjengelig statistikk hos Skatteetaten.

**Hvem måler:** Indikatorene måles av Skatteetaten.

# Gevinstindikator 3: Effektivitet

## Fra innsikten

Det er en informasjonsjungel. ENK bruker mye tid på å orientere seg i denne jungelen og er usikre på hvilke kilder de skal benytte seg av og hvilken informasjon som blir riktig eller nok til å sikre at de gjør det de skal. Det offentlige bruker mye ressurser på å veilede og håndtere henvendelser fra ENK.

## Gevinstindikator

Effektivitet handler om tidsbruk. Denne indikatoren er delt mellom effektivitet for bruker og effektivitet for det offentlige. Rett informasjon til rett tid vil bidra til:

- For ENK: Mindre tid brukt på å lete etter informasjon
- For det offentlige: Færre henvendelser

**Hva måles og hvordan:** Tid ENK bruker på å tilegne seg nødvendig informasjon i oppstarten måles gjennom spørreundersøkelse. Antall henvendelser måles gjennom Kjennskap til frister og “gode vaner” måles gjennom tilgjengelig statistikk.

**Hvem måler:** Antall henvendelser måles av både Skatteetaten og Brønnøysundregistrene separat. Det bør samkjøres hvordan man kartlegger relevant informasjon om henvendelser, da dette i dag kartlegges ulikt basert på kanal og tematikk. Tid ENK benytter på å tilegne seg informasjon bør måles av Skatteetaten.

| Gevinstindikator          | Forventet virkning/gevinst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Forslag til indikatorer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Brukertilfredshet         | Kort sikt: <ul style="list-style-type: none"><li>De ENK som får tilpasset informasjon får bedre brukeropplevelse og bedre opplevd mestring i oppstartsfasen</li></ul>                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Bedre brukeropplevelse av Skatteetatens og Brønnøysundregistrenes tjenester rettet mot ENK (selvrapportert gjennom spørreundersøkelse)</li><li>ENK opplever mestring gjennom økt forståelse av plikter og frister overfor det offentlige (selvrapportert gjennom spørreundersøkelse)</li><li>Opplevelse av trygghet i drift (selvrapportert gjennom spørreundersøkelse)</li><li>Opplevelse av (selvrapportert gjennom spørreundersøkelse)</li><li>Færre ENK som gjør feil (selvrapportert gjennom spørreundersøkelse)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                       |
|                           | Forventninger på lang sikt: <ul style="list-style-type: none"><li>Økt mestring; at færre ENK opplever oppstart og drift som usikkert fordi de ikke forstår forpliktelser og krav.</li><li>ENK opplever at de får proaktiv veiledning og støtte fra det offentlige.</li><li>Økt tillit til det offentlige</li></ul>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Etterlevelse              | Kort sikt: <ul style="list-style-type: none"><li>De ENK som får tilpasset informasjon får bedre oversikt over krav og forpliktelser</li></ul>                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Andel ENK med betalingsproblemer (statistikk fra Skatteetaten)</li><li>Andel ENK, per bransje, som går konkurs første to år (statistikk fra Brønnøysundregistrene)</li><li>Andel ENK som får betalingspåminnelser (statistikk fra Skatteetaten)</li><li>Andel ENK med utestående krav for forskuddsskatt, MVA, restskatt (statistikk fra Skatteetaten)</li><li>Andel ENK med sidekonto til MVA og skatt (selvrapportert gjennom spørreundersøkelse)</li><li>Andel ENK som beskriver krav som forutsigbare (selvrapportert gjennom spørreundersøkelse)</li></ul>                                                                                                                                                                                       |
|                           | Forventninger på lang sikt: <ul style="list-style-type: none"><li>ENK vet om hvilke forpliktelser de har og på hvilket tidspunkt de inntreffer slik at de får “gode vaner”, som eksempelvis å sette av penger til skatt og MVA slik at de unngår betalingsproblemer.</li></ul>                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Effektivitet og kostnader | Kort sikt: <ul style="list-style-type: none"><li>Redusert tidsbruk for berørte ENK som får enkel og relevant informasjon i oppstartsfasen</li></ul>                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>Antall henvendelser fra ENK til Skatteeaten og Brønnøysundregistrene (statistikk fra Skatteetaten og Brønnøysundregistrene)</li><li>Færre ulike kilder til informasjon om samme tema (undersøkelse av tilgjengelig informasjon og kilder)</li><li>Redusert tid på å hente inn informasjon og på å forstå den (selvrapportert gjennom spørreundersøkelse)</li><li>Andel tid brukt til å følge opp krav og forpliktelser vs. andel tid til ENKs formål (selvrapportert gjennom spørreundersøkelse)</li><li>Andel ENK som opplever at de er selvhjulpne (selvrapportert gjennom spørreundersøkelse)</li><li>Redusert tidsbruk fra det offentlige forbundet med veiledning og oppfølging (statistikk fra Skatteetaten og Brønnøysundregistrene)</li></ul> |
|                           | Forventninger på lang sikt: <ul style="list-style-type: none"><li>Redusert tidsbruk i å finne og forstå informasjon for alle ENK i alle driftsfaser</li><li>Reduserte gebyrer og renter som følge av utestående krav for ENK i alle driftsfaser</li><li>Reduksjon i tidsbruk forbundet med veiledning og oppfølging fra det offentlige</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



Del 4

# Ekspérimentering - Springbrett



Ekspérimentering gjennom brukerinvolvering  
Umoderert test  
Mulige retninger for videreutvikling av Springbrett

# Hvorfor eksperimentering?

## Fordi...

- Det lar oss jobbe kreativt med løsninger knyttet til faktiske brukerbehov - og ikke forutinntatte løsninger
- Det tar oss raskere til mål. Det går ofte fortere å prøve ut en idé enn å bruke langt tid på å snakke om den.
- Eksperimentering er en god måte å tenke på. Når man lager noe ser man nye ting man ikke så før man startet, og man blir tvunget til å tenke gjennom detaljer som man ikke tenker gjennom på idéstadiet.

## Men det krever:

- At man tør å velge bort noe (prioritere).
- At man ikke er redd for å mislykkes. Det er mye læring i det som ikke fungerer. Har man testet det ut i liten skala unngår man å bruke store ressurser på å utvikle noe som ikke gir verdi.

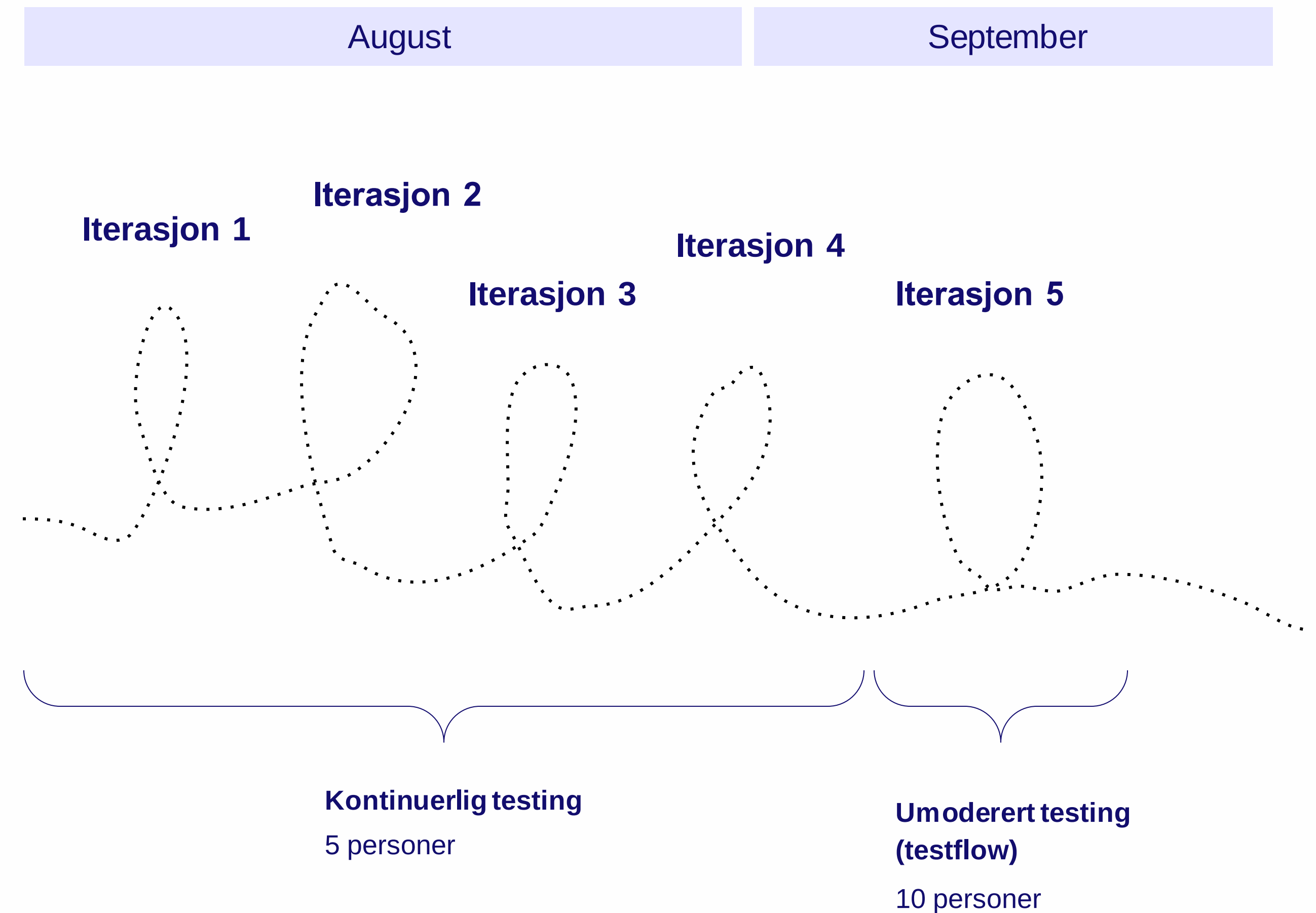


# Overordnet prosess

I diamant 3 jobbet vi smidig og iterativt for å utvikle en klikkbar prototype. Prototypen ble kontinuerlig testet for at vi raskt kunne bevege oss fra førsteutkastet mot en stadig mer detaljert og treffsikker versjon..

De som testet løsningen hadde etablert sitt enkeltpersonforetak fra et par uker siden til et par år siden. Dermed fikk vi testet både med de som allerede hadde tilegnet seg mye av informasjonen fra før, og med de som ble presentert den for første gang.

I siste fase av diamant 3 testet vi prototypen i Testflow, et verktøy for umoderert brukertesting. Dette ga oss nyttig innsikt om brukervennlighet, formidling og mengden av innhold på siden.



Springbrett

MVAOMSETNINGUTGIFTEROVERSKUDDSKATTSKATTEMELDINGEN

2022

Gratulerer som ny, selvstendig næringsdrivende! 🎉

Uansett om du bare planlegger å tjene litt ekstra eller skal drive fulltid så bidrar du til å gjøre Norge et bra sted å leve.

Som næringsdrivende må du vite:

Skal vi snakke om inntekter?

Hva er omsetning

Alle pengene du får inn (riktig mye). Det gjelder også statst. Omsetning er et annet ord for salgsinntekter i en periode. Hvis for eksempel en nettside har solgt varer for 1 million i 2021, kan du si at omsetningen i 2021 var på 1 million. Omsetning er altså et bruttobehag, for eventuelle fradrag og skatt.

[Les mer om omsetning →](#)

50 000

OMSETNING

Hva er MVA

MVA er en avgift som blir innbetalt på vegne av staten. Du legger på en prosent på det du selger (vanligvis 25%) som skal betales til staten annenhver måned. Det betyr også at du kan trekke fra mva på alt du kjøper inn!

Det betyr at når du lager en faktura så må du ha på 25%.

Men, det er ikke alle som skal gjøre dette.

[Sjekk om du er mva-pliktig →](#)

[Les mer om MVA →](#)

12 500

MVA 25%

50 000

OMSETNING

Hva er utgifter

Som regel er derfor en utgift betalingen når du har kjøpt noe. Det er mange former for utgifter, driftskostnader

|               |          |
|---------------|----------|
| Datamaskin    | -15000kr |
| Kontor        | -7000kr  |
| Strøm         | -1292kr  |
| Kaffekopper   | -504kr   |
| Reklameplakat | -5004kr  |

Hva er overskudd

Overskudd er det du sitter igjen med når du trekker fra utgifter og mva.

12 500

MVA

28 800

UTGIFTER

# Iterasjon 1

## Førsteutkastet

Inspirasjonen til konseptet var en video fra verksamt.se som forklarer sammenhengen mellom skatter og avgifter, og viser hvor mye man sitter igjen med etter alt er trukket fra. Hypotesen var at det ville være verdifullt å gi nystartede enkeltpersonforetak en mental modell av skatter og avgifter.

I konseptet hadde vi en forklaring i tekst på venstre side og en forklarende modell på høyre side. Tanken var at alt skulle leses som en historie nedover på siden.

## Tilbakemeldinger

- Det opplevdes som mye informasjon. Når man scanner gjennom siden mister man den røde tråden.
- Illustrasjonene på høyre side er ikke selvforklarende.
- Det var uklart hva vi ønsket å formidle med nettsiden.
- Innholdet ble veldig abstrakt - hva skal jeg gjøre?

Manyone - Menon Economics - Feed Skatteetaten - Brønnøysundregistrene

Når man er ansatt setter arbeidsgiver av penger til skatt på vegne av deg. Sønn er det ikke med pengene man tjener i et enkeltpersonforetak.

☐ Lægg ind i hver nye du kommer til at tæne i elektronisknet. Slik gjer du det -

☐ Oppsett av egen bedrift for nettingen, en for skatt og for MVA. [Lær mer](#)

☐ Meld deg inn i MVA-registret når du har solgt varer eller tjenester for an-

☐ Et enkelt personaltastatistikk kan du finne her, der du selv kan se på egne

Tutti i diritti sono riservati. È vietata espressamente la ristampa o l'uso non autorizzato senza permesso scritto dalla casa editrice.

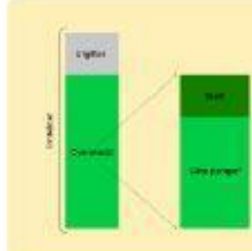


© Copyright 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 2680, 2681, 2682, 2683, 2684, 268

• *Chlorophyll a* is the primary photosynthetic pigment in all photosynthetic organisms. It is a green pigment that absorbs light energy in the blue-violet and red-orange regions of the visible spectrum. It is the most abundant pigment in most photosynthetic organisms.

Solve now on your own

Etikettene skal fylles ut med navn på de to ankerne. Deres nummer i gjerde  
 2003-2004, 2004-2005, 2005-2006 og 2006-2007.



BRUK er en avgift du betaler inn på vegne av staten. Det betyr at du legger på en prosent, vanligvis 20 %, på alle varer eller tjenester du kjøper. Når du er medregnet kan du regne på tilbake nye penger du legger

For å kunne gjøre dette må du ha en god ventingstid på et eller flere steder for hver av de 50 000 i de siste 12 månedene.

Det å NFA registrere seg kan være litt utfordrende, men det er ikke så vanskelig som det ser ut til.

time out of 81.5 days (range 60–102 d).

For more information, visit [www.pearsoned.com](http://www.pearsoned.com)

Enviado por: [MST-20020129](#)

Noen kan ha særavgifter

Dette er ikke en vare fra Naturgygler og det er gratis

Det er ofte de samme driver med mest og driver-  
løst.

Source: <http://www.fishbase.org>



Use or misuse of personal information affects your privacy and is subject to our privacy policy.

On-line content now free

40 000,-

© 2011 by John Wiley & Sons, Inc. All rights reserved.  
Published by John Wiley & Sons, Inc.

Legge til MVA

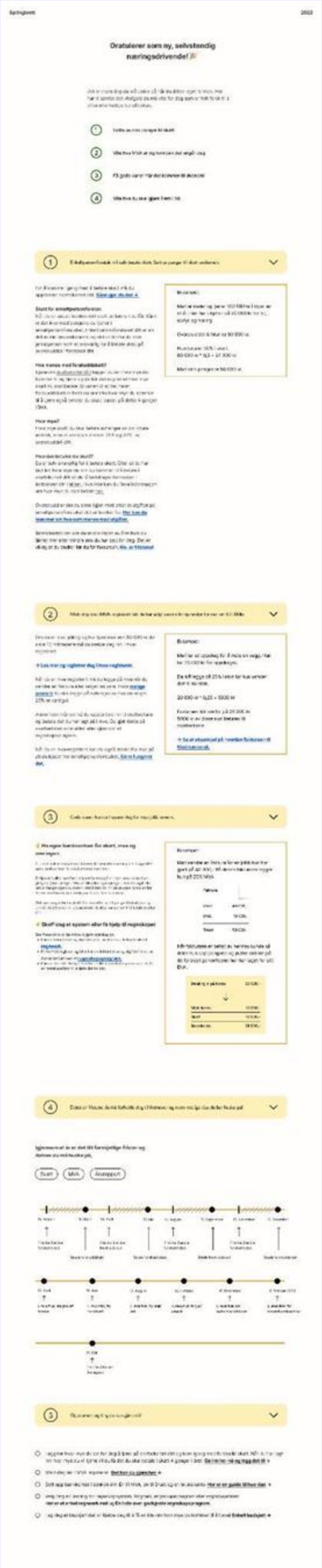
Per l'acquisto di un'auto si può usare la formula del leasing. In questo modo si evita di dover pagare l'intero prezzo dell'auto, ma si pagano solo le rate mensili. Il leasing è una formula di pagamento che si può usare anche per acquistare un'auto.

A. Smith, *Executive Director*

→ 40 CO<sub>2</sub>

|     |            |
|-----|------------|
| 25% | + 30 000,- |
|     | + 40 000,- |





# Iterasjon 3

## Endringer

- Endret til tydelige bolker med informasjon.
- Oppsummeringen på toppen samsvarer med innholdet under.
- Endret eksemplene på høyre side fra illustrasjon til tekst.
- Tok bort det nederste eksempelet.

## Tilbakemeldinger

- Mye bedre!
- Men fortsatt ganske mye innhold. Opplevs som mye tekst å lese.



Springint

Gratulerer som ny selvstendig næringsdrivende!

Viktig med et godt utgangspunkt!

Om du ikke har hatt et enkeltpersonerselskap (enkeltidligere kan det være uforholdende å vite hvor man skal starte og hva man vil ha på plass på starten. På denne siden har vi samlet det viktigste du trenger å vite når du er helt ny.

1

Sett av nok penger til skatt

2

Vis hvordan du forholder deg til MVA

3

Gode varer fra start sparer deg for mye jobb senere

4

Dine rettigheter

Hvem?

Skatteetaten og Brønnøysundregistrene

Springint er en nettside til Skatteetaten, Brønnøysundregistrene, Mattilsynet, Mattilsynet og Feff for å hjelpe enkeltpersoner med å vite hvilke regler som gjelder når du starter opp og skal ut i hverdagen.

Springint

Gratulerer som ny selvstendig næringsdrivende!

Viktig med et godt utgangspunkt!

Om du ikke har hatt et enkeltpersonerselskap (enkeltidligere kan det være uforholdende å vite hvor man skal starte og hva man vil ha på plass på starten. På denne siden har vi samlet det viktigste du trenger å vite når du er helt ny.

1

Sett av nok penger til skatt

2

Vis hvordan du forholder deg til MVA

3

Gode varer fra start sparer deg for mye jobb senere

4

Dine rettigheter

Hvem?

Skatteetaten og Brønnøysundregistrene

Springint er en nettside til Skatteetaten, Brønnøysundregistrene, Mattilsynet, Mattilsynet og Feff for å hjelpe enkeltpersoner med å vite hvilke regler som gjelder når du starter opp og skal ut i hverdagen.

1

Sett av nok penger til skatt

2

Vis hvordan du forholder deg til MVA

3

Gode varer fra start sparer deg for mye jobb senere

4

Dine rettigheter

Hvem?

Skatteetaten og Brønnøysundregistrene

Springint er en nettside til Skatteetaten, Brønnøysundregistrene, Mattilsynet, Mattilsynet og Feff for å hjelpe enkeltpersoner med å vite hvilke regler som gjelder når du starter opp og skal ut i hverdagen.

1

Sett av nok penger til skatt

2

Vis hvordan du forholder deg til MVA

3

Gode varer fra start sparer deg for mye jobb senere

4

Dine rettigheter

Hvem?

Skatteetaten og Brønnøysundregistrene

Springint er en nettside til Skatteetaten, Brønnøysundregistrene, Mattilsynet, Mattilsynet og Feff for å hjelpe enkeltpersoner med å vite hvilke regler som gjelder når du starter opp og skal ut i hverdagen.

# Iterasjon 4

## Endringer

- Mer av innholdet er mulig å åpne og lukke.
- Prioritering av innhold: Hva skal stå i hovedbolkene? Hva er det viktigste vi må formidle?
- La til rettigheter
- Visuell oppdatering med illustrasjon / grafisk profil.

## Tilbakemeldinger

- Opplevs som mye lettere å scanne gjennom. Riktig mengde informasjon.
- Innholdet er relevant.
- Gode tilbakemeldinger på språk.

Manyone - Menon Economics - Feed Skatteetaten - Brønnøysundregistrene

M

# Springbrett

Resultatet fra eksperimenteringen ble Springbrett - en nettside for nyetablerte enkeltpersonforetak. Den inneholder den viktigste informasjonen man trenger når man er helt ny.

## 5 temaer:

- Sett av nok penger til skatt
- Slik forholder du deg til MVA
- Gode vaner fra start sparer deg for mye jobb senere
- Dine rettigheter
- Dine frister

[Link til Springbrett](#)



# Umoderert test

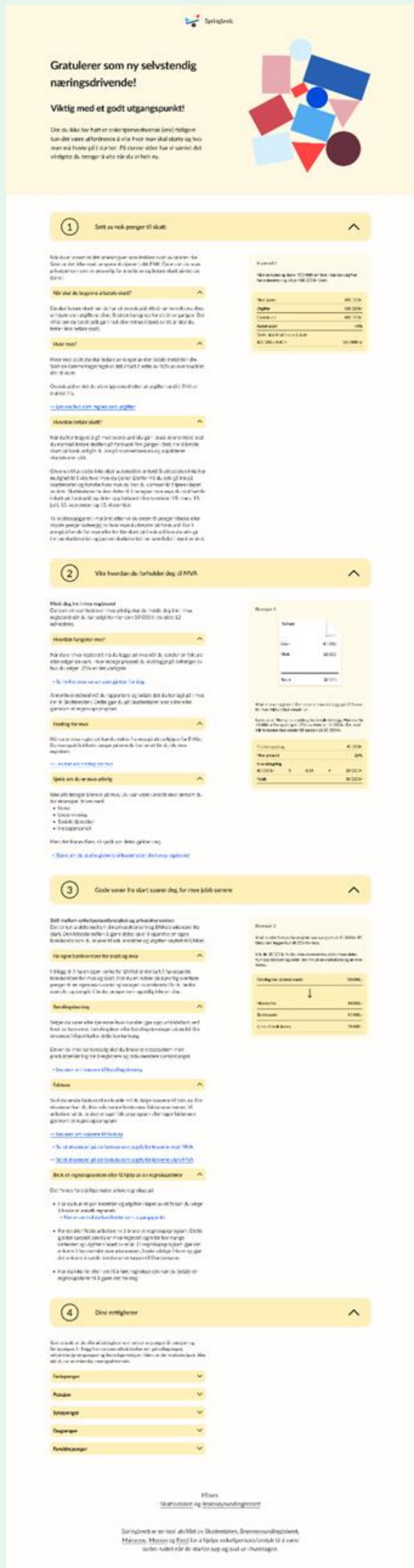
For å teste brukervennligheten av grensesnitt, språk og eksempler gjennomførte vi en umoderert test gjennom Testflow.

I forkant testet vi på tre personer som ga oss tilbakemeldinger både på testoppsettet og på selve prototypen. Etter å ha justert spørsmål og prototypen testet vi på syv brukere gjennom Testflow.

## Hva lærte vi?

- At vi er på riktig vei!
- Det er passe mengde med innhold. Ikke for mye, ikke for lite.
- Det visuelle oppsettet gjør det intuitivt og raskt å scanne gjennom innholdet.
- Enkelt språk.
- Men... at vi kan jobbe enda mer med å tydeliggjøre skatt og mva, gjerne gjennom noe enda mer visuelt og interaktivt (f.eks kalkulator)

[Link til oppsummering](#)



## Sitater fra test

Det var enkelt og oversiktlig. Og ganske **mye mindre skremmende enn man kanskje tror** når man har sett litt på det. Når det var så greit forklart, både med godt språk, eksempler, gode tips og råd til hvordan komme i gang og litt underveis.

Jeg har ikke erfaring med ENK og har tenkt det er, hjelp, litt skummelt. For det er mye man må tenke på. Men **etter å ha sett denne siden blir jeg positivt oppmuntret** om jeg skulle startet enkeltpersonforetak en dag.

Det var mye bedre enn Skatteetaten eller Brønnøysundregistrenes egne sider. **Så når jeg startet selv for ikke så veldig lenge siden, så hadde jeg satt pris på en side som dette her.**

Jeg kan ikke huske å ha sett denne før, og **jeg håper den blir lansert**, for den var egentlig ganske fin. Ja, enkel og grei forklaring, lett å finne frem. God side, god initiativ, bra gjort av Skatteetaten, det forklarte en hel del.

# Prinsipper for utvikling av innhold

## 1 Bruk et enkelt språk

Unngå vanskelige ord og lange setninger. Må man bruke et vanskelig ord (for eksempel omsetning) bør det forklares hver gang det brukes.

## 2 Skriv hva folk skal gjøre

Det holder ikke å si at “du må betale forskuddsskatt”. Folk lurer på hva de må gjøre nå, og hvordan de skal gå frem for å gjøre det.

## 3 Del opp innholdet

Bryt opp innholdet i bolker eller overskrifter som kan åpnes og skjules. Det gjør at innholdet blir mindre overveldende, og lettere å skimme gjennom.

## 4 Støtt opp med eksempler

Et eksempel på siden kan gjøre teksten lettere å forstå.

## 5 Prioriter det viktigste

Blir det for mye informasjon får man ikke med seg noe. Det kan være fristende å legge til mer informasjon brukeren bør vite om, men da blir det for overveldende (i alle fall om siden skal formidle generell informasjon til nyetablerte ENK). Det blir viktig å prioritere det viktigste ut fra hvor brukeren er i prosessen og hvilke oppgaver de skal løse.

# Mulige retninger for videreutvikling av Springbrett

Springbrett er realisert som en nettside med informasjon for nyetablerte enkeltpersonforetak. Dette var et egnet format for idéutvikling, utforming av innhold og for test. Det vil være naturlig å utvide konseptet med mer innhold og andre måter å kommunisere innhold på - f.eks visuell historiefortelling, illustrasjoner, kalkulatorer, guider etc.

# Visualisering

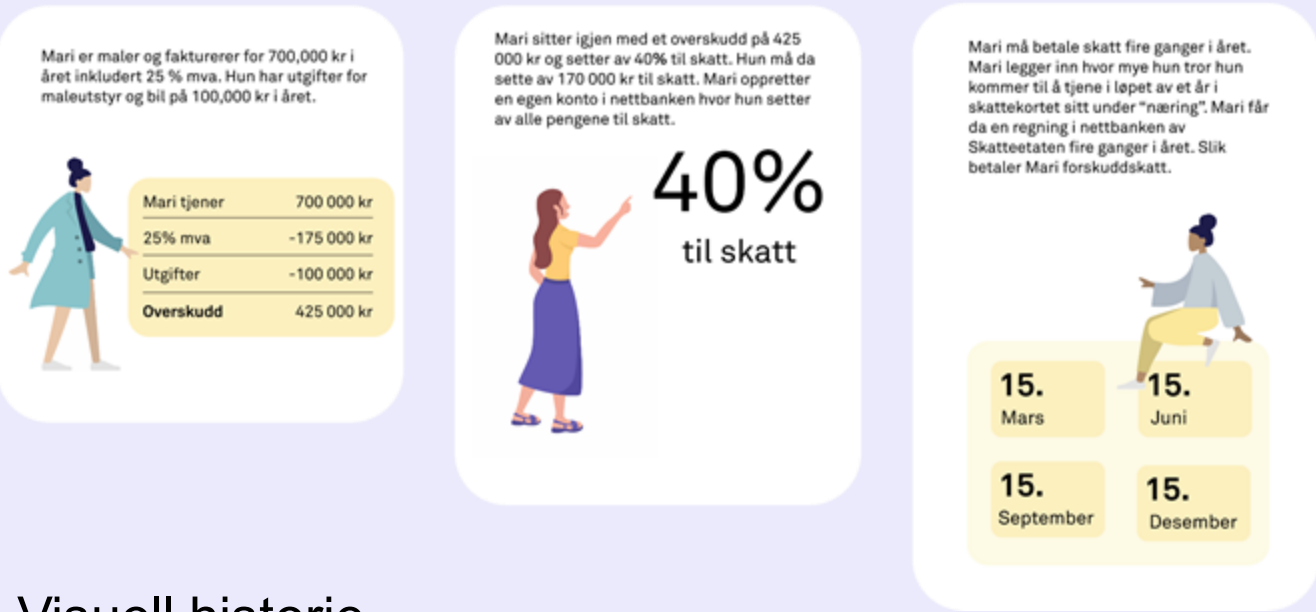
Et naturlig neste steg for videreutvikling av Springbrett er å utforske hvordan innholdet i større grad kan visualiseres. Noen mulige retninger kan være:

- Støtte opp eksisterende tekst med visualiseringer
- Lage en visuell historie
- Interaktive elementer, f.eks en skattekalkulator

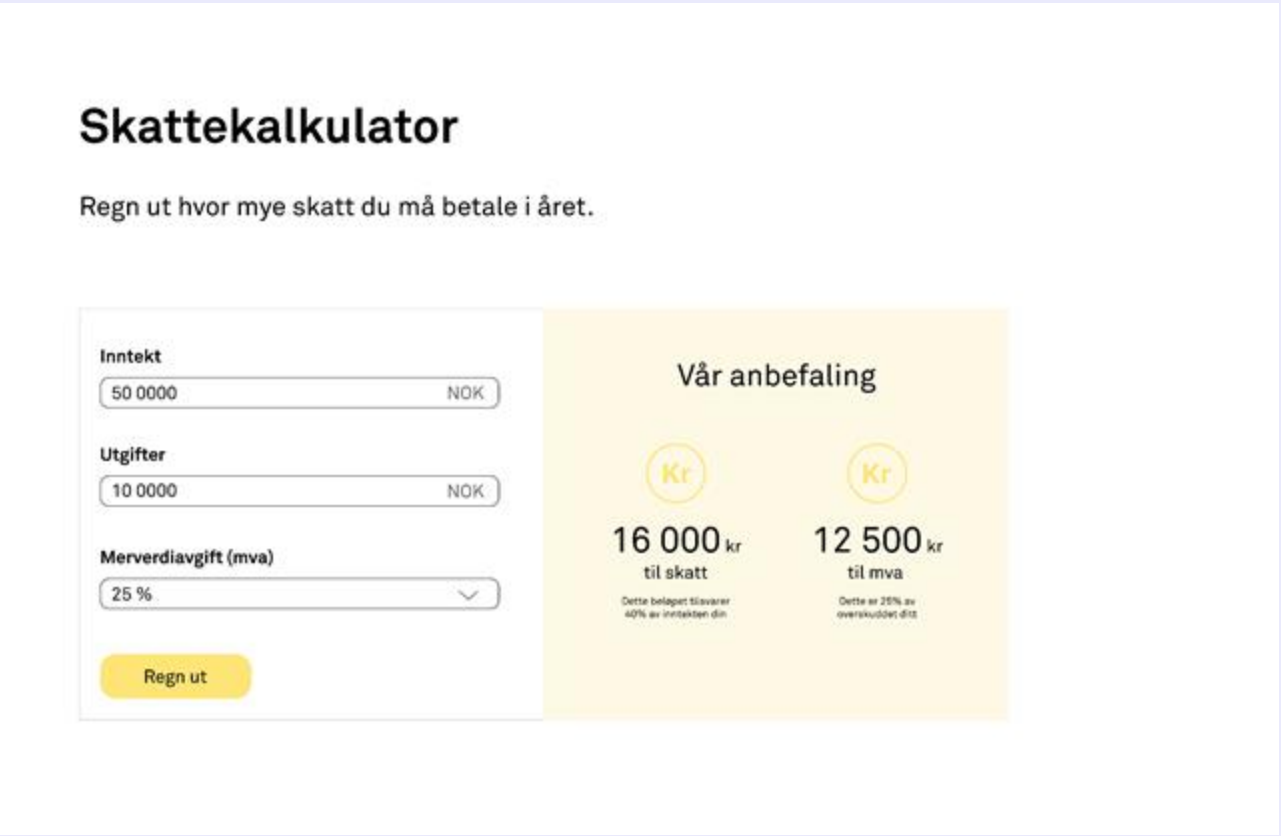
Hver av disse retningene krever videre iterasjoner og validering.



## Støtte opp tekst med illustrasjoner



## Visuell historie



## Interaktive elementer, f.eks en skattekalkulator

# Skreddersøm

Innholdet i Springbrett kan skreddersys i større grad. I konseptet, som beskrevet i del 3, så vi på ulike mekanismer for å skreddersy innholdet (data og filtrering).

En strategi å utforske videre er å tilby innloggede tjenester der brukeren er, fremfor å samle alt i en “min side”. Dette er en strategi som Oslo kommune jobber etter, og slik kan også Springbrett utvikles videre. Ved å tilby brukeren innsyn og/eller mulighet til å gjøre handlinger i kontekst kan innholdet bli mer relevant og nyttig.

For eksempel kan man tilby mulighet til å oppdatere skattekortet sitt på samme side som bruken leser om forskuddsskattsordningen.

Innholdet i Springbrett kan vi også se for oss i andre kanaler og flater, slik at Springbrett ikke er en egen portal, men innhold prinsipper kan benyttes både i offentlige kanaler og i økosystem.

I Fremtidens Innkreving utvikles nå MVPer for å teste f.eks dult knyttet til forskuddsskatt i økosystemet.

Det vil være naturlig å utarbeide innhold strategi i sammenheng med Oppstarteviledere, Fremtidens Innkreving - Rett fra STart og redaksjon og veiledningstjenester i Brreg og Ske.

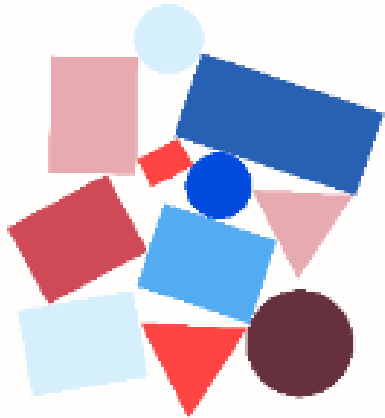
## Innloggede tjenester i kontekst



### Gratulerer som ny selvstendig næringsdrivende!

**Viktig med et godt utgangspunkt!**

Om du ikke har hatt et enkelt innmøte med oss tidligere, kan det være uforberedt å vite hvor man skal starte, og hva man må huske på i starten. På denne siden har vi samlet det viktigste du trenger å vite når du starter ny.



1

Satt av nok penger til skatt

^

Logg inn for å oppdatere skattekortet ditt

Logg inn

Når du er startet på din virksomhet, er det viktig å vite hvordan du skal sette av penger til skatt. Dette er en viktig del av å starte en virksomhet, og du bør være oppmerksom på dette fra starten. Du kan finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har satt av nok penger til skatt?** [Ja](#)

Du skal sette av nok penger til skatt, og dette er en viktig del av å starte en virksomhet. Du kan finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har satt av nok penger til skatt?** [Ja](#)

Hvis du ikke har satt av nok penger til skatt, kan dette føre til at du får problemer med skatten. Du kan finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har satt av nok penger til skatt?** [Ja](#)

Når du har satt av nok penger til skatt, kan du finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har satt av nok penger til skatt?** [Ja](#)

Gratulerer med at du har startet din virksomhet! Dette er en viktig del av å starte en virksomhet, og du bør være oppmerksom på dette fra starten. Du kan finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har satt av nok penger til skatt?** [Ja](#)

Til sammenligning kan du finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har satt av nok penger til skatt?** [Ja](#)

2

Valgt hvordan du formidler deg til MVA

^

Logg inn for å se om du er registrert som næringsdrivende

Logg inn

MVA (momsavgift) er en avgift på de fleste varer og tjenester som selges i Norge. Det er viktig å vite hvordan du skal beregne og betale MVA, og dette er en viktig del av å starte en virksomhet. Du kan finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har valgt hvordan du formidler deg til MVA?** [Ja](#)

Når du har valgt hvordan du formidler deg til MVA, kan du finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har valgt hvordan du formidler deg til MVA?** [Ja](#)

Hvis du ikke har valgt hvordan du formidler deg til MVA, kan dette føre til at du får problemer med skatten. Du kan finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har valgt hvordan du formidler deg til MVA?** [Ja](#)

Gratulerer med at du har startet din virksomhet! Dette er en viktig del av å starte en virksomhet, og du bør være oppmerksom på dette fra starten. Du kan finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har valgt hvordan du formidler deg til MVA?** [Ja](#)

Til sammenligning kan du finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har valgt hvordan du formidler deg til MVA?** [Ja](#)

3

Valgt hvordan du formidler deg til MVA

^

Logg inn for å se om du er registrert som næringsdrivende

Logg inn

MVA (momsavgift) er en avgift på de fleste varer og tjenester som selges i Norge. Det er viktig å vite hvordan du skal beregne og betale MVA, og dette er en viktig del av å starte en virksomhet. Du kan finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har valgt hvordan du formidler deg til MVA?** [Ja](#)

Når du har valgt hvordan du formidler deg til MVA, kan du finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har valgt hvordan du formidler deg til MVA?** [Ja](#)

Hvis du ikke har valgt hvordan du formidler deg til MVA, kan dette føre til at du får problemer med skatten. Du kan finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har valgt hvordan du formidler deg til MVA?** [Ja](#)

Gratulerer med at du har startet din virksomhet! Dette er en viktig del av å starte en virksomhet, og du bør være oppmerksom på dette fra starten. Du kan finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har valgt hvordan du formidler deg til MVA?** [Ja](#)

Til sammenligning kan du finne ut mer om dette i vår guide.

**Er du sikker på at du har valgt hvordan du formidler deg til MVA?** [Ja](#)

# Verktøy for nystartede

Flere enkeltpersonforetak vi har snakket med forteller at det er vanskelig å vite hvordan man skal gå frem og om man har gjort det rett, første gang man skal gjøre noe nytt. Det er mange regler å forholde seg til, og ikke alltid lett å vite hva som gjelder for seg.

I Danmark har skat.dk laget et [verktøy](#) som skal hjelpe virksomheter å regnskapsføre bilagene sine riktig. Gjennom en rekke spørsmål får man opp et forslag til hvordan bilaget skal regnskapsføres.

En mulig videre retning kan derfor være å utvikle tilsvarende verktøy for en norsk sammenheng, f.eks bilagsføring, faktura, etc.

skat.dk

Bogføringsguiden > Enkeltmandsvirksomhed uden ansatte > Emner > Afskrivninger

Driftsmidler - Afskrivning - Almindelige regler

Bilagsoplysninger Yderligere oplysninger Bogføringsforslag

Informationer om dit bilag

Guiden kan kun bruges ved køb af almindelige driftsmidler i en virksomhed som fx køb af biler, maskiner, inventar og software.

Har du købt helt nye driftsmidler efter den 22. november 2020, kan du muligvis afskrive med et forhøjet afskrivningsgrundlag. Få svar på, om det er muligt for dig ved at vælge *Driftsmidler - Afskrivninger - Forhøjet afskrivningsgrundlag*.

Året hvor der afskrives 

Vælg år

Afbryd

Næste

Skjermbilde fra Bogføringsguiden (skat.dk)

Del 5

# Randomisert kvantitativ test



Gjennomføring test  
Analyse  
Oppsummering av funn

# Hvordan har vi testet konseptet?

For å undersøke effekten av Springbrett og informasjonen som ble presentert gjennomførte vi et randomisert eksperiment. Etter flere runder rundt hvordan vi skulle formidle konseptet til et større antall enkeltpersonforetak, fikk vi avklart at vi kunne sende ut lenke til Springbrett og en påfølgende undersøkelse gjennom Altinn.

Vi hentet ut informasjon om ENK som hadde startet opp mellom januar og juli 2022. Disse ble videre randomisert til å tilhøre enten en “control”- eller en “treatment”-gruppe.

I fordelingen så vi bort ifra enkelte selskap, eksempelvis ENK som allerede var avviklet, eller ENK som er registrert i frivillighetsregisteret.

Treatmentgruppen fikk tilsendt link til Springbrett og to uker senere en spørreundersøkelse med noen overordnede spørsmål. Kontrollgruppen fikk *kun* tilsendt en identisk spørreundersøkelse. Ettersom det erfaringsmessig er et større antall som ikke åpner informasjon de får fra Altinn ble det viktig å sende til et større antall i treatmentgruppen for å sikre et stort nok informasjonsgrunnlag.

Hvorfor sender vi til et randomisert utvalg?

*Randomiseringen bidrar til å sikre at det i utgangspunktet bare er tilfeldige forskjeller mellom gruppene, slik at mer systematiske forskjeller mellom eksperimentgruppene og kontrollgruppene etter eksperimentet kan forstås som en virkning av eksperimentet.*

Control: 4 884



Treatment: 7 325



Brevene til treatment

26. september



Vår dato  
26. september 2022

Vår referanse  
2022/5781499

800 80 000  
skatteetaten.no

Org. nr  
974 761 076

A:VESOME BRENNHAUGEN  
Kirkebakken 21  
1914 YTRE ENEBAKK

**Velkommen til Springbrett**

Skatteetaten og Brønnøysundregistrene har laget en nettside til deg som nylig har startet et enkeltpersonforetak. Her har vi samlet det viktigste du bør vite om skatt og mva, i tillegg til gode tips til deg som er ny på det å ha et enkeltpersonforetak.

Vi håper dette kan bli et springbrett til veien videre!  
Klikk her for å komme til nettsiden: <https://springbrett.brreg.no/>

Hilsen  
Skatteetaten

Side 1 / 1

12. oktober



Vår dato  
11. oktober 2022

Vår referanse  
2022/5781499

800 80 000  
skatteetaten.no

Org. nr  
974 761 076

A MINDE  
Colletts gate 64  
0460 OSLO

**Til deg som har et nystartet ENK**

For to uker siden mottok du en lenke til en nettside med informasjon til deg som nylig har startet et enkeltpersonforetak. Vi håper du har fått sett på nettsiden du mottok, og at den har vært nyttig for deg.

Vi ønsker å kartlegge forståelsen av skatt og mva hos nyoppstartede enkeltpersonforetak, og håper du kan ta deg tid til å svare på en spørreundersøkelse.

Trykk her for å starte spørreundersøkelsen  
<https://response.questback.com/menonbusinessseconomicsas/informasjonsjungle>

Med hilsen  
Skatteetaten

Side 1 / 1

Brevene til kontrollgruppen

26. september



Vår dato  
26. september 2022

Vår referanse  
2022/5781499

800 80 000  
skatteetaten.no

Org. nr  
974 761 076

A. LUBINSKA  
Hans Nordahls gate 18  
0481 OSLO

**Til deg som har et nyoppstartet ENK**

Skatteetaten og Brønnøysundregistrene ønsker å kartlegge forståelsen av skatt og mva hos nyoppstartede enkeltpersonforetak. Du får denne e-posten fordi du registrerte ditt enkeltpersonforetak det siste året.

Vi håper du kan ta deg tid til å svare på en spørreundersøkelse om dette.  
Trykk her for å starte spørreundersøkelsen;  
<https://response.questback.com/menonbusinessseconomicsas/nyoppstartedeenk>

Hilsen  
Skatteetaten

Side 1 / 1



# Besøkstall fra Springbrett

Pr. 26. oktober 2022

Unike besøk **3500** | Visninger **4400** | Gjennomsnittstid på siden **04:43**

Vi har i dette prosjektet sendt ut brev gjennom Altinn. Vi hadde ingen effektiv måte å måle om brevene i Altinn faktisk blir åpnet, men vi kan bruke besøkstallene vi har på nettsiden til å estimere. Dette fordi vi kan se i analyseverktøyet hvor besøkende kommer fra.

## Nyttig informasjon skrevet på en forståelig måte

Springbrett har en høy gjennomsnittstid på 04:43 som kan indikere at informasjonen skaper interesse og er noe som brukerne ønsker å lese.

At informasjonen vi har sendt ut skaper interesse og er forståelig kan også forklare hvorfor vi har en tilsynelatende høy besøksandel. Vi vet at det er ca. 13% som åpner linker brev i Altinn slik de ser ut pr. juni 2022 og at vi pr. 26.10.22 hadde 3500 unike besøk på Springbrett. Over 3500 unike besøk på siden kan bety at så mange som 35-40% av de som har fått brevet i Altinn har gått inn på Springbrett. Dette er derved en betydelig økning fra hva vi vanligvis ser fra slike utsendelser.

## Ingen måte å spore før de kommer inn på siden

Vi kan bruke besøkstallene fra Springbrett til å anslå at måten brevet har blitt skrevet på har gjort at flere brukere enn normalt har klikket seg inn på informasjon sendt fra eller på vegne av det offentlige. Den høye gjennomsnittlige besøkstiden indikerer at utformingen og måten informasjonen har blitt skrevet på har vært av interesse. Dette er kun antagelser fordi vi bare har mulighet til å spore brukerne når de først er inne på siden og ikke på veien til siden.

Vi kan kun anslå at ca 35% av alle som har fått brevet til Springbrett har vært inne på siden.

Til sammenligning åpnet 13% lenke i brev i Altinn sommer 2022

~35%

Treatment gruppen fikk tilsendt to brev i perioden 26.09 til 26.10, men kun en av de ble linket til [springbrett.brreg.no](https://springbrett.brreg.no)

Unike besøk måles som unike IP-adresser. Hvis samme person har gått inn på nettsiden med pc, telefon, nettbrett og forskjellige nettverk (hjemme wifi, arbeids wifi og 5G) vil det regnes som forskjellige IP-adresser og unike besøk.

1

Person on your site

3.5K

Visitors

4.4K

Views

04:43

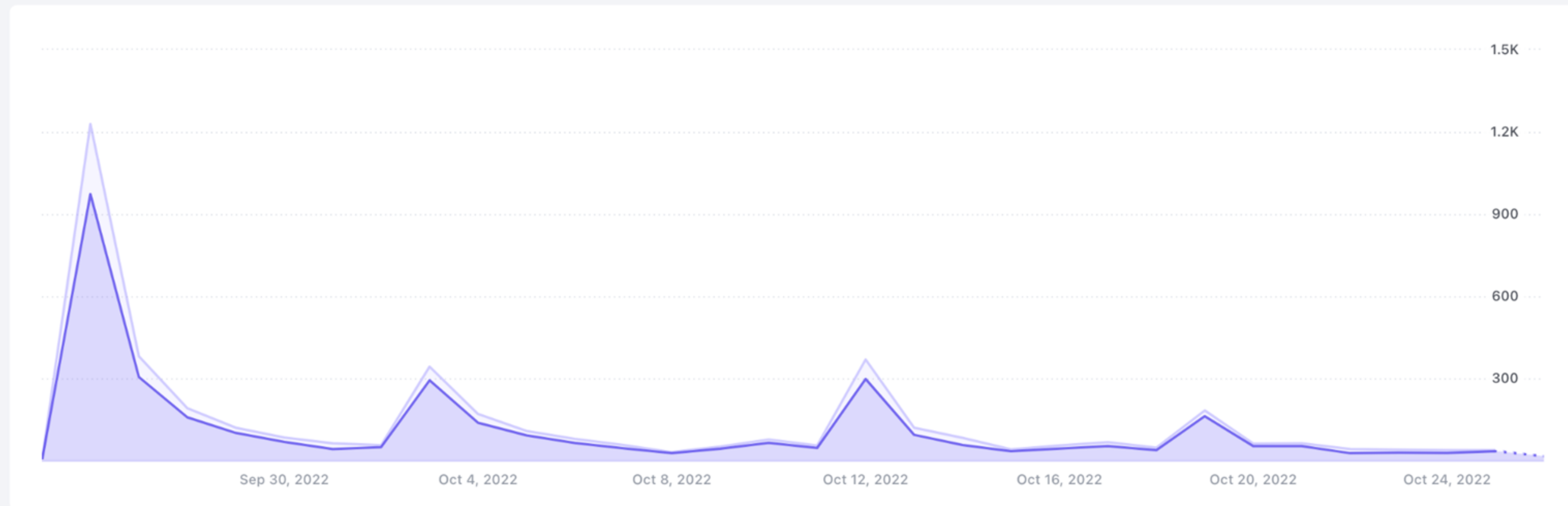
Avg time on site

89%

Bounce rate

0

Event completions



Besøkstall i perioden 25. september til 26. oktober.

Tall fra usefathom.com som ikke samler inn noen form for persondata.

<https://usefathom.com/>

# Resultater fra kvantitativ test

## Spørreundersøkelsen inneholdt to deler:

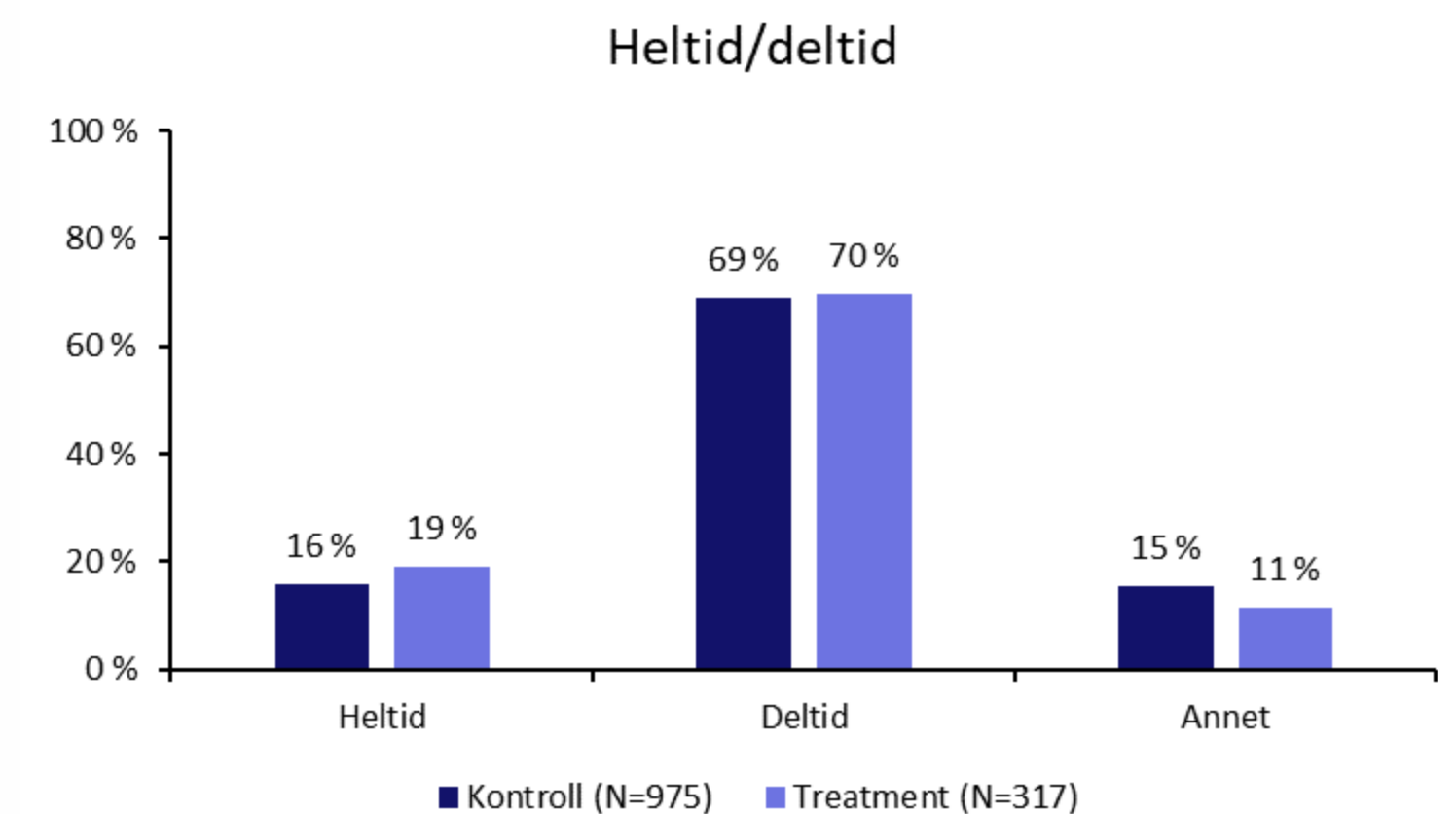
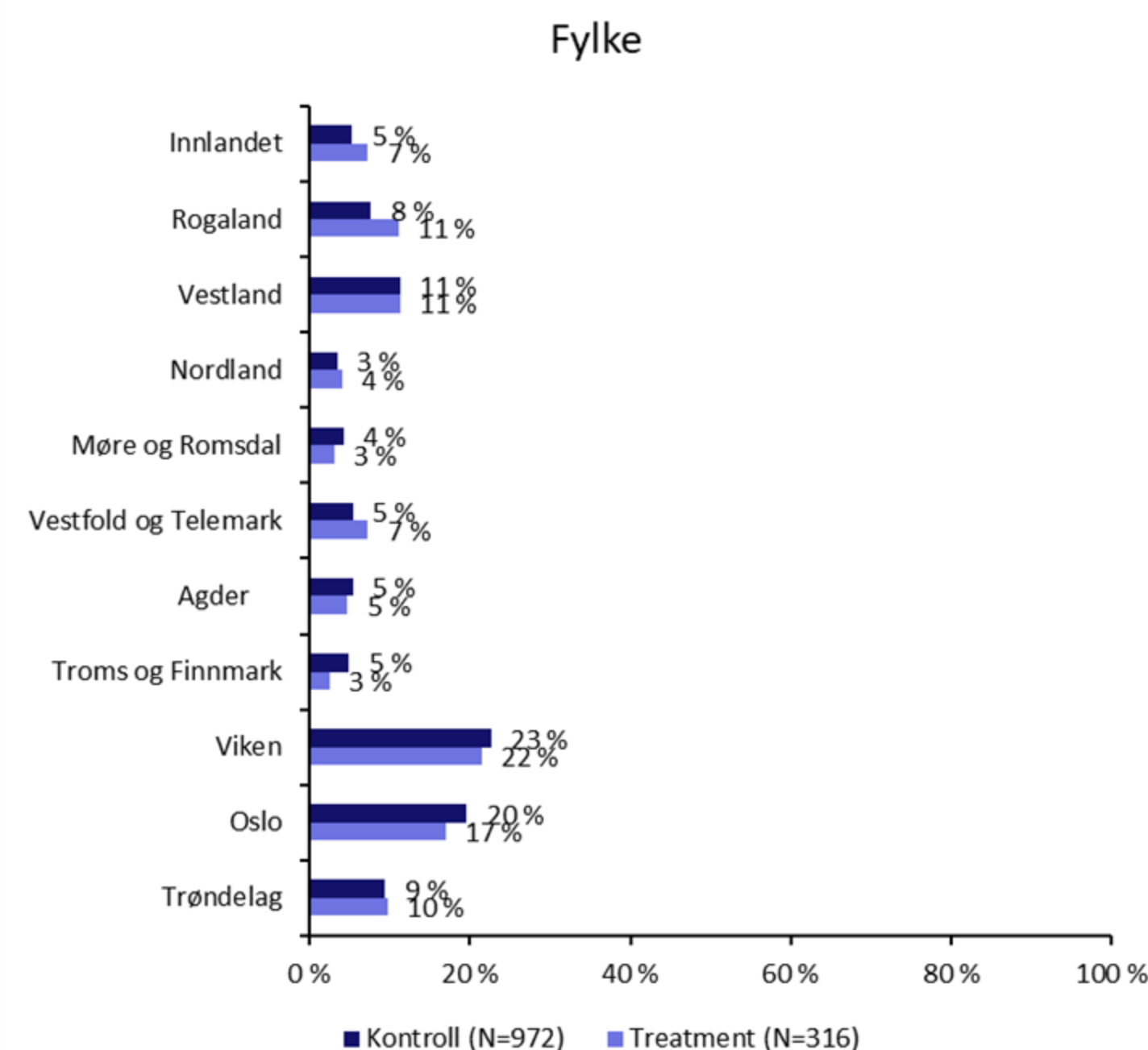
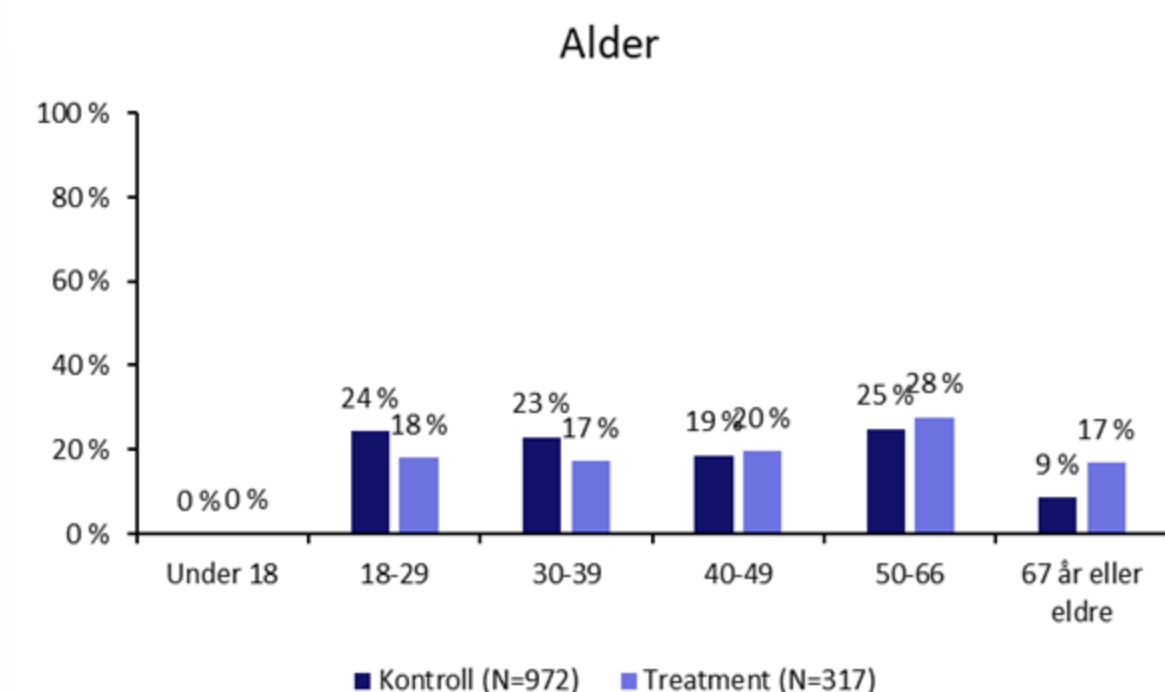
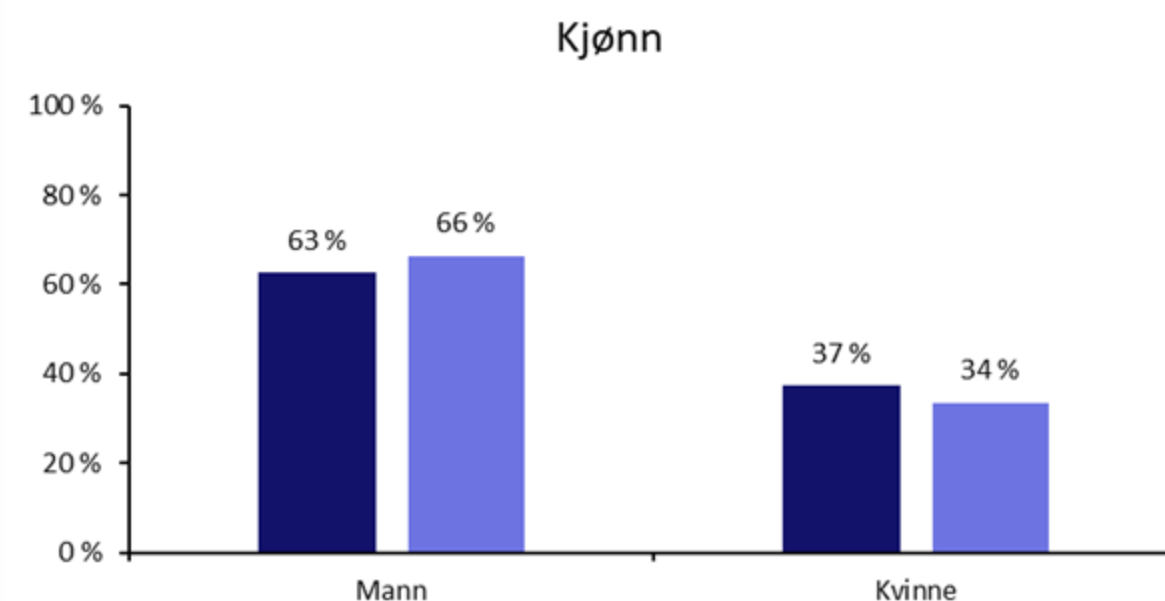
**Del 1:** Bakgrunnsspørsmål knyttet til kjønn, alder, fylke og hvorvidt man drev på heltid eller deltid. Dette bidrar til å utelukke at det er grunnleggende forskjeller mellom de to gruppene.

**Del 2:** Videre fikk de spørsmål knyttet til forståelse av økonomi, frister, skatt og mva. Avslutningsvis kunne de gi åpne kommentarer.

Spørreundersøkelsen som ble sendt til **kontrollgruppen** har per i dag **978 respondenter**. Dette tilsvarer en responsrate på **20 prosent**.

Spørreundersøkelsen som ble sendt til **treatmentgruppen** har per i dag **540 respondenter**. Dette tilsvarer en responsrate på **7 prosent**. Videre har vi stilt kontrollspørsmål ved hvorvidt de som har fått tilsendt Springbrett faktisk har vært inne på det. **317 av 540 respondenter oppgir “Ja”, og representerer de som faktisk er “treated”**.

Vi finner **ingen betydelige forskjeller i bakgrunnsvariablene** mellom gruppene, presentert i figurene under. Vi vil i videre slider presentere funn knyttet til spørsmålene rundt forståelse.

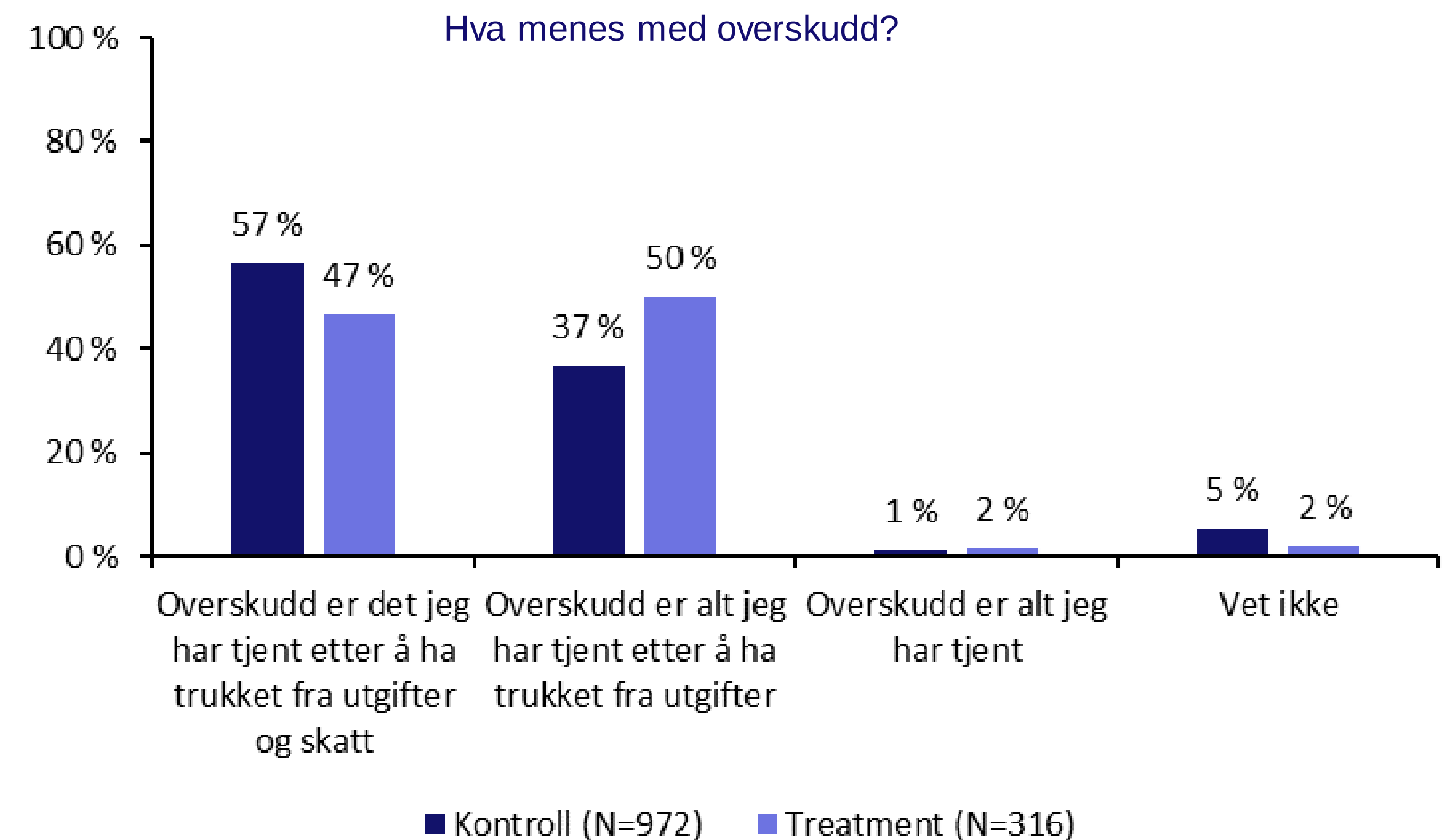


# Hva menes med overskudd

Vi startet med å stille spørsmål om hva som menes med overskudd.

57 prosent av kontrollgruppen oppga at overskudd er det du har tjent etter at du trekker fra utgifter og skatt. 50 prosent av treatmentgruppen svarte at overskudd er det du har tjent etter å ha trukket fra utgifter. Dette var også det de ble informert om på Springbrett. Svarene mellom de to gruppene er signifikant forskjellige.

Svarene på undersøkelsen viser samtidig at det er en klar forvirring rundt økonomiske begrep.



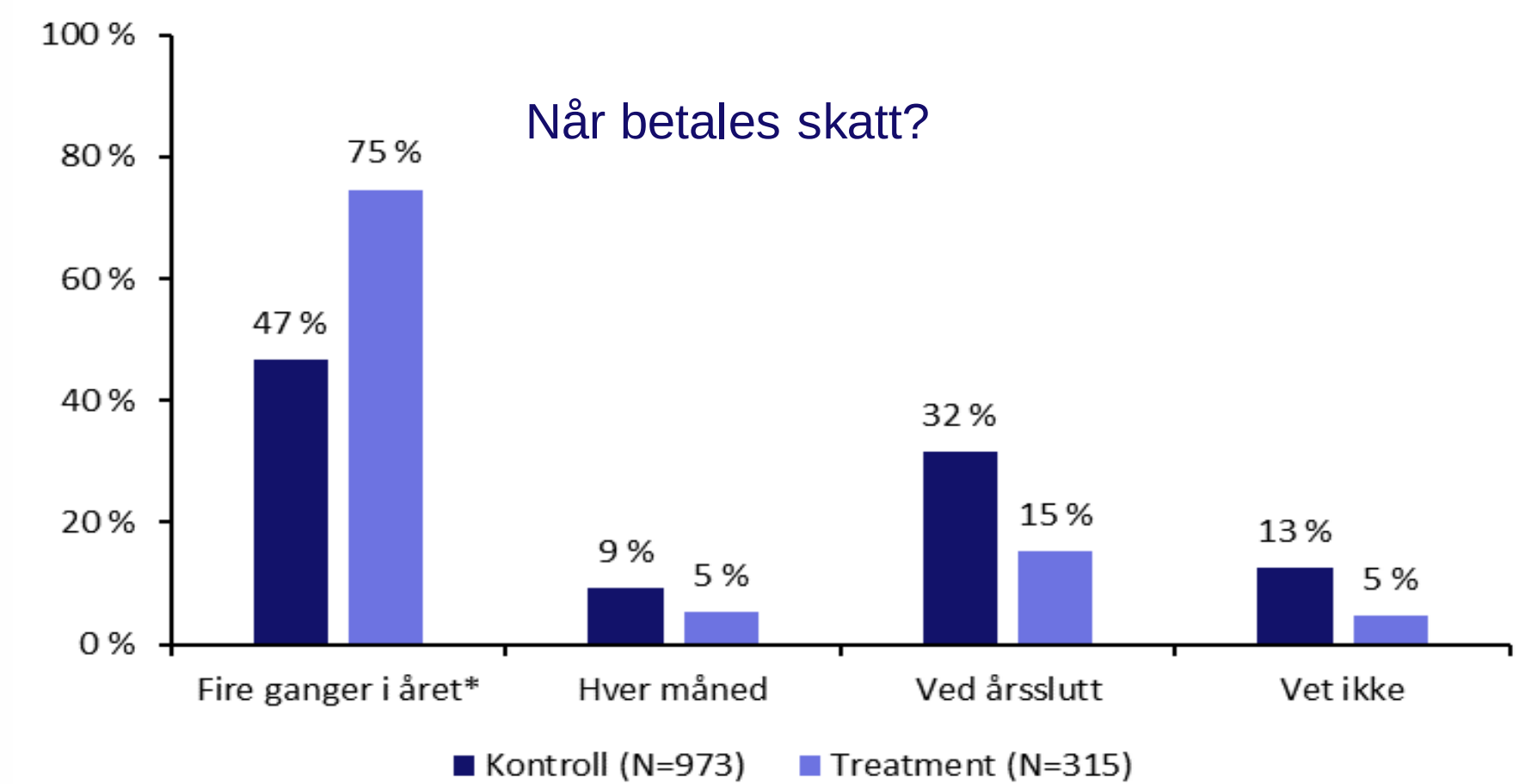
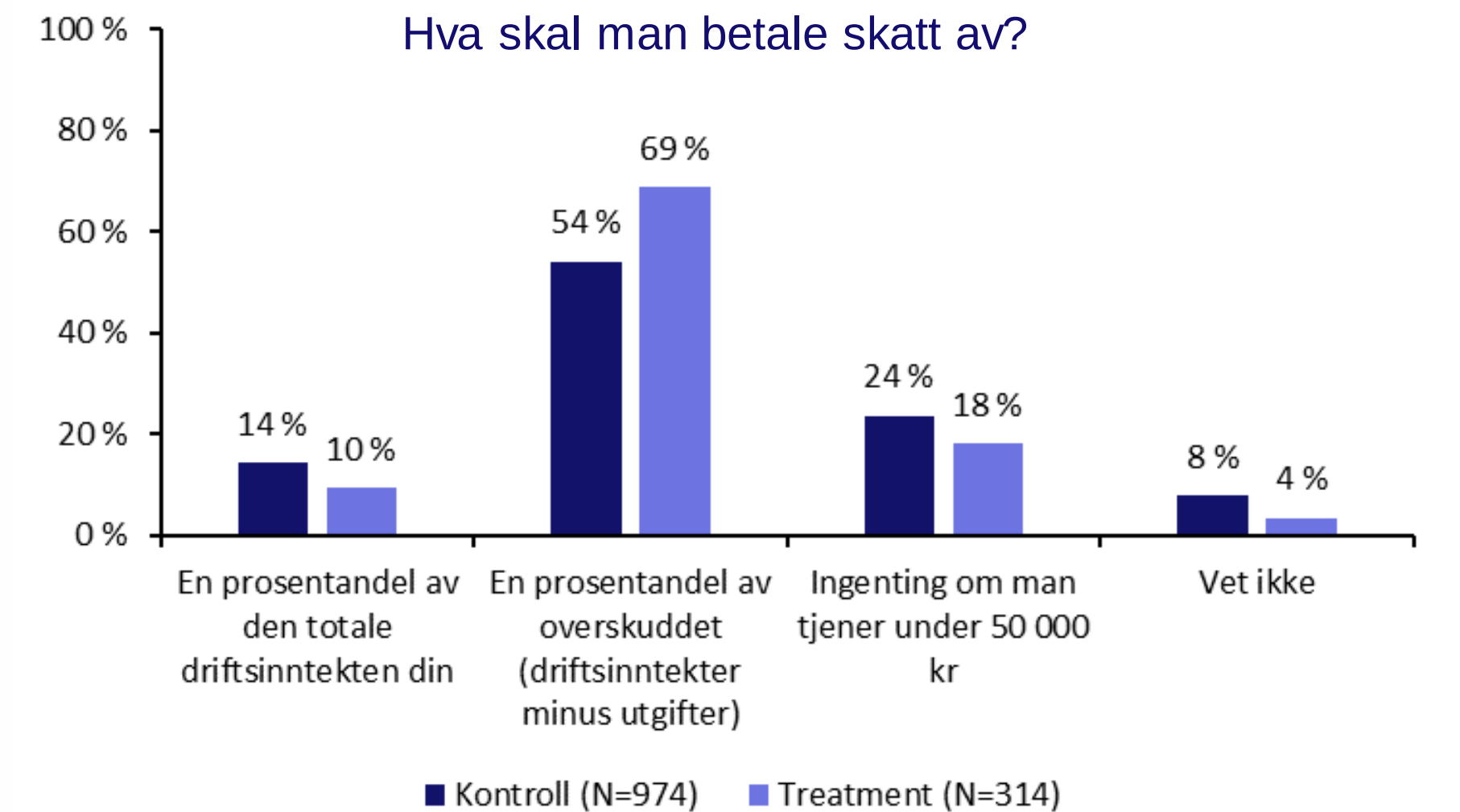
# Skatt

Videre stilte vi spørsmål om skatt og frister knyttet til skatt.

Majoriteten for begge grupper svarer at skatten skal betales som en andel av overskuddet. Andelen er like fullt en god del høyere for treatmentgruppen. Spørsmålet bekrefter også at det fortsatt hersker forvirring knyttet til om det er en grense for hvor mye man kan tjene før man trenger å skatte. Dette er nok både knyttet til frikortgrensen for “vanlige” arbeidstakere og for grensen for å være mva-pliktig.

Det er en enda tydeligere forskjell når vi har spurt om når man skal betale skatt. Gjennom Springbrett har ENK blitt informert om forskuddskatt og at dette i hovedsak rapporteres fire ganger i året. Vi ser en betydelig større andel som rapporterer om at dette er tidspunktet skatt skal betales sammenlignet med kontrollgruppen.

For begge spørsmål er det en statistisk signifikant forskjell mellom gruppene.

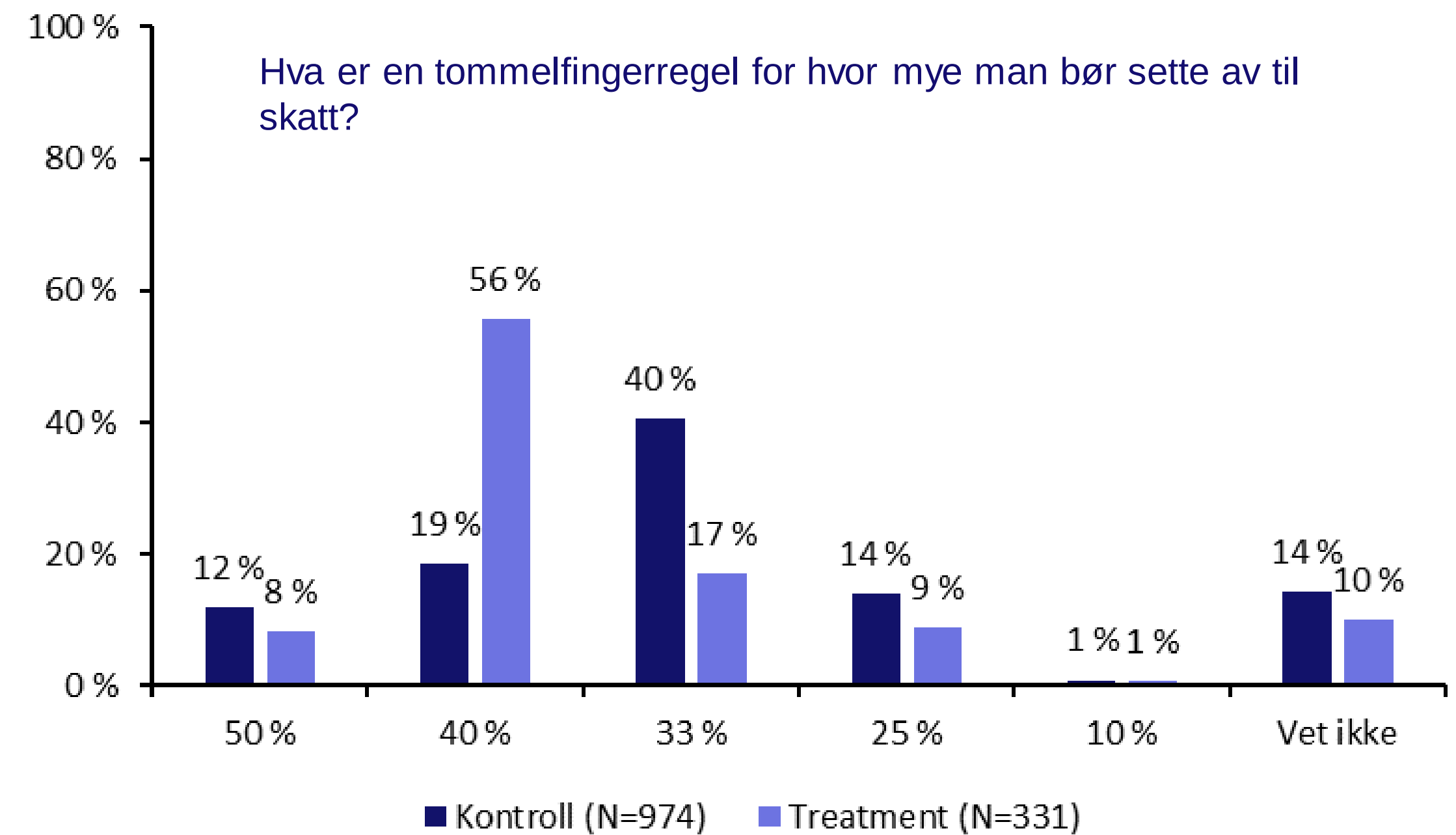


\*Denne kategorien inneholder alle respondenter som har svart enten “Fire ganger i året” eller “En gang hvert kvartal”.

# Skatt

For mange kommer skatt på overskudd som et sjokk, og det er derfor ønskelig å komme med noen anbefalinger til hvor mye en bør sette av. På Springbrett ble ENK informert om at en tommelfingerregel er å sette av 40 prosent til skatt. Dette er det spørsmålet hvor vi ser en tydeligst effekt av informasjonen som formidles. 40 prosent av kontrollgruppen oppgir at man bør sette av en tredjedel (33 prosent) til skatt, mens 56 prosent av treatmentgruppen oppgir 40 prosent. Gruppene svarer signifikant ulikt, og det er den sterkeste signifikansen.

Det er ikke et riktig eller et galt svar på et slikt spørsmål. Samtidig viser dette godt hvordan målgruppen er mottakelig for informasjon fra det offentlige.



# Mva

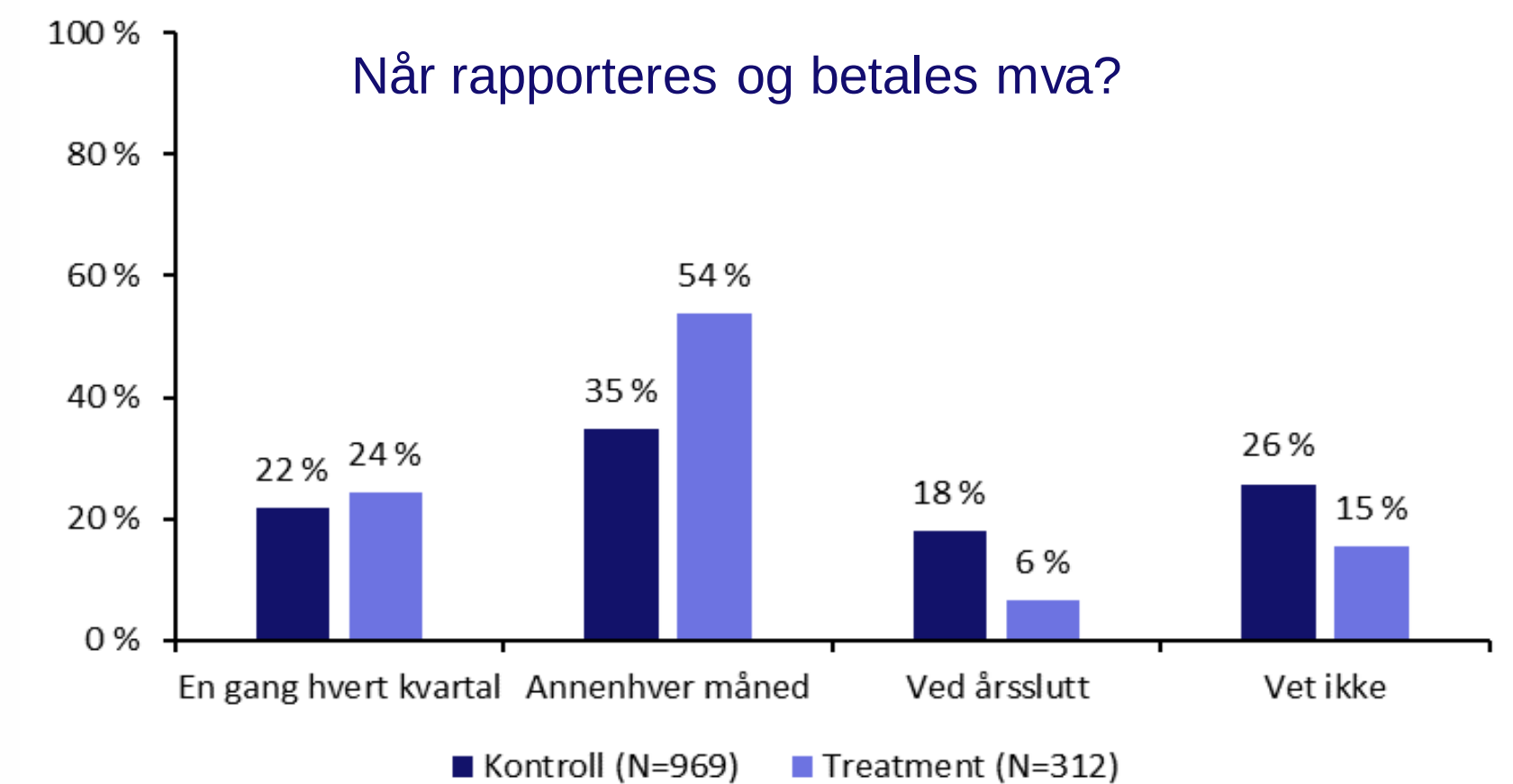
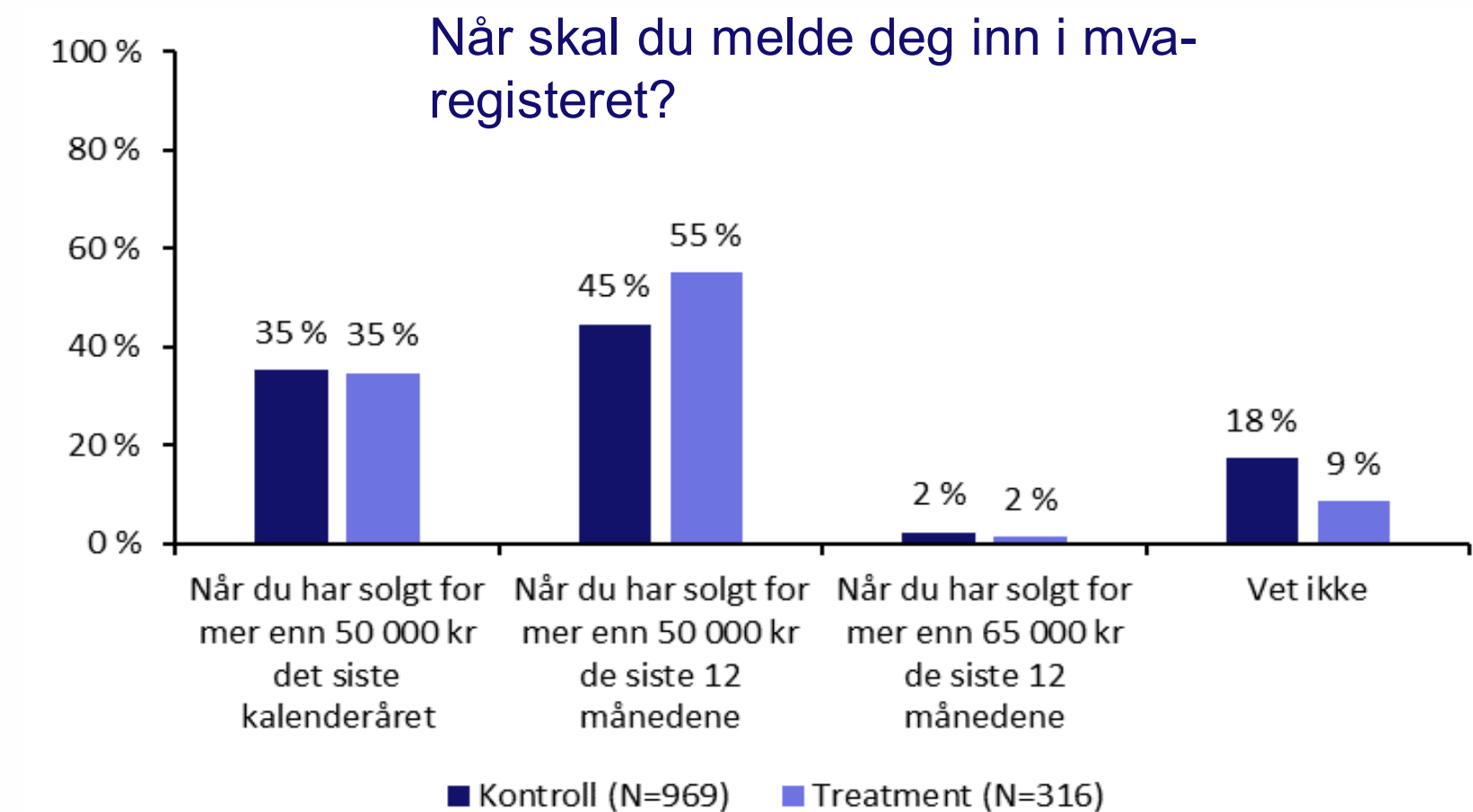
De nyoppstartede ENKene fikk også noen korte spørsmål om mva.

Det første spørsmålet handlet om terskelen for å melde seg inn i mva-registeret. Også her svarer treatmentgruppen i tråd med hva de har blitt informert om.

Også på mva er det enda tydeligere forskjell når det kommer til frister. Respondentene i kontrollgruppen svarer spredt på dette spørsmålet, mens overvekten av respondentene i treatmentgruppen (54 prosent) svarer *annenhver måned* som er det de har blitt informert om på Springbrett.

For begge spørsmål svarer gruppene signifikant ulikt hverandre.

Det er viktig å påpeke at mange av respondentene driver på deltid, har ikke startet opp driften av ENKet sitt og/eller er ikke mva-pliktige. Disse spørsmålene oppfattes dermed som mindre relevant. Samtidig vil dette muligens være relevant for mange på sikt, og det å ha et sted med helhetlig og tydelig informasjon vil være et godt utgangspunkt.

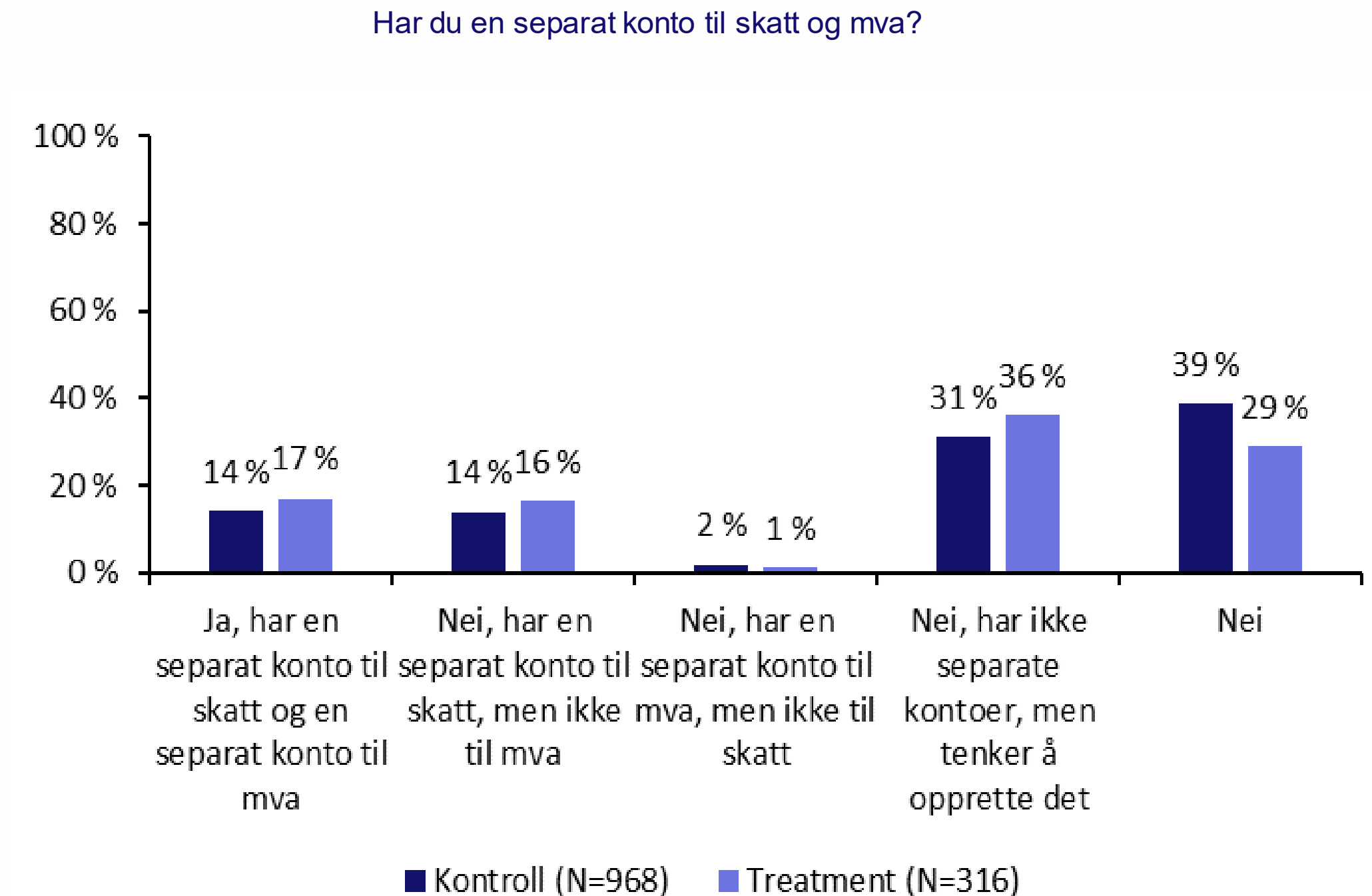


# Vaner

Om lag en tredjedel av de nyoppstartede ENKene har separate kontoer, enten for både skatt og mva eller for en av delene. Andelen er gjennomgående lavere for kontrollgruppen. 36 prosent av ENK i treatmentgruppen oppgir at de tenker å opprette dette, mot 31 prosent i kontrollgruppen.

39 prosent av kontrollgruppen oppgir *Nei*, mens tilsvarende andel for treatmentgruppen er 29 prosent. Også her er det viktig å påpeke at det ikke er slik at det er noe riktig eller galt, men at dette er en vane som treatmentgruppen har blitt tipset om gjennom Springbrett.

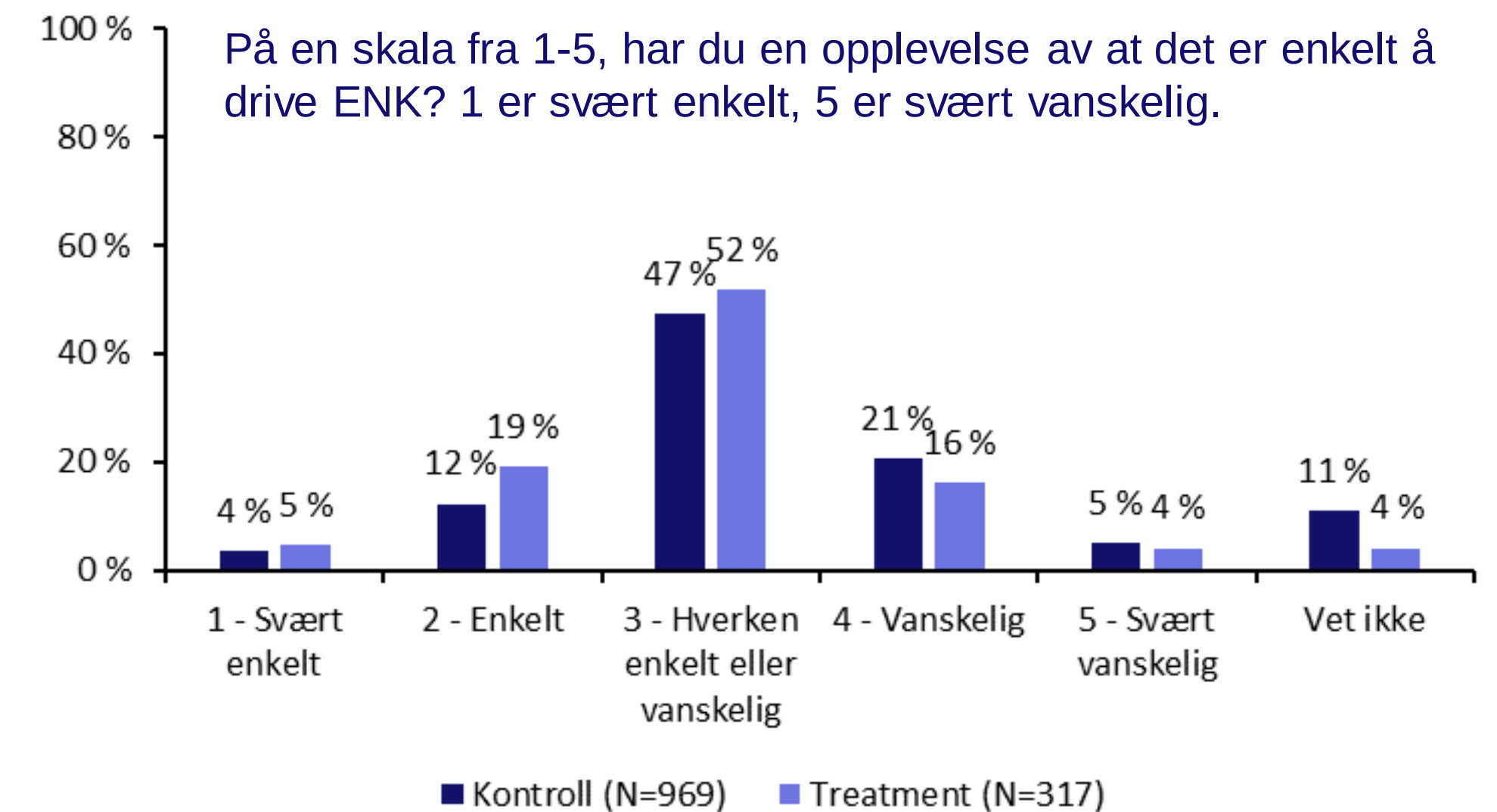
Gruppene svarer også her signifikant ulikt, men det er mindre tydelig enn for øvrige kategorier.



# Hvor enkelt er det å drive ENK?

ENK både i kontroll- og treatmentgruppen opplever i all hovedsak at det å drive ENK hverken er enkelt eller vanskelig. Samtidig ser vi en svak overvekt mot det positive for treatmentgruppen sammenlignet med kontrollgruppen.

Vi finner samtidig at tilgangen på informasjon gir selvtillit. Vi har sett hva ENK svarer på dette spørsmålet opp mot hva de svarte på det første spørsmålet om overskudd. Det er en større andel av ENK i treatmentgruppen som opplever det som enkelt å drive ENK uavhengig av om de svarer riktig eller ikke på dette spørsmålet. Tilsvarende finner vi for spørsmålet om når man skal melde seg inn i mva-registeret.



# Oppsummering - Overordnede funn

## Springbrett fungerer

**Gruppen som har mottatt Springbrett (treatment) svarer signifikant annerledes på alle spørsmål sammenlignet med gruppen som ikke har mottatt Springbrett (kontroll).**

Svarene deres er også i tråd med den informasjonen de har fått gjennom Springbrett. Det er også gjennomgående flere som svarer *vet ikke* for kontrollgruppen enn treatmentgruppen. Testen viser altså at de nyoppstartede enkeltpersonforetakene er mottagelig for informasjonen fra det offentlige, og tar den til seg. Vi ser en særlig tydelig effekt når det gjelder frister og «tips og triks». ENK leter etter “enkle” løsninger og oversikter.

Respondentene har også fått muligheten til å kommentere i fritekst. Vi får bekreftet inntrykket av at det er mye forvirring og mye redsel for å feile. **ENK har et sterkt behov for bekreftelse på at det de gjør er riktig:**

«Regelverk er ofte skrevet på en måte som gjør det vanskelig å tolke hva det egentlig menes. F.eks mva-reglene. [...]Kunne vært enklere om man hadde skrevet ting i klartekst og ikke på et stammespråk som er beregnet på de med mastergrad i økonomi...»

Tilsvarende er det flere som uttrykker at de satte pris på Springbrett:

«Jeg likte opplæringspakka fordi den holdt seg til de enkle og vesentlige elementer. Det er jo en masse mer sære/spesielle ting som gjelder forskjellige slags virksomheter, men da kan man heller tilegne seg det ved behov tenker jeg. Bra med en konsis og enkel innføring.»

**For begge grupper er det også en rekke respondenter som oppgir at de ønsker seg en form for oppstartspakke, “need to know”-informasjonspakke eller lignende ved oppstart. Det er altså et tydelig behov for en tjeneste slik som Springbrett.**

# Oppsummering - Gevinster ved Springbrett

**Springbrett gir ENK tilgjengelig og tydelig informasjon samlet på ett sted.**

Arbeidet med Springbrett og testen har samtidig vist hvor komplekst dette feltet er. Det å lage konsis og tydelig informasjon til brukerne er en svært krevende øvelse, og det er lett å trå feil. Det er eksempelvis flere i spørreundersøkelsen som kommenterer i fritekst at de ønsker seg spørsmål nyansert til sin bransje, eller at det finnes unntak eller nyanser. For oss var det viktig å ha en kort og overordnet undersøkelse, men det er samtidig et viktig funn hvor søkende denne gruppen er. Det har bekreftet et behov, samtidig som det nok en gang har bekreftet innsikten. Det er en rekke hindringer i dagens system som gjør det krevende å ha oversikt over hva som er nok informasjon til å være trygg på at ENK driver riktig.

Det å fortsette å finne en balansegang mellom å være overordnet så det er relevant for mange og krever mindre ressurser å vedlikeholde, og samtidig så spisset at hvert enkelt ENK opplever det som relevant for dem, blir en sentral del av arbeidet med informasjonen videre.

**Springbrett i seg selv utgjør ikke et konsept som skal inkorporeres hos Skatteetaten eller Brønnøysundregistrene, men representerer en mer brukerorientert måte å kommunisere på.**

De viktigste gevinstene ved dette konseptet har vært å verifisere at ENK er mottakelig for informasjon i oppstarten, og at denne måten å kommunisere på blir forstått. Det å arbeide brukerorientert og å løpende verifisere eller avkrefte om man er på vei i retning mot noe som kan gi effekt blir viktig fremover. Dette handler både om arbeidsprosesser, men også om hvordan man benytter seg av eksisterende datagrunnlag og henter inn ny informasjon i vurderingen av hvorvidt et nytt tiltak bidrar i retning av å oppnå ønskede mål.

Del 6

# Veien videre

Oppsummering workshops  
Konklusjon  
Suksesskriterier  
Veien videre



# Workshop for forankring og strategiske innspill

I oktober 2022 gjennomførte vi 2 workshop for å få forankre funn og få tilbakemeldinger på konseptet rundt Springbrett. Springbrett er konkret utforming av informasjon, i workshopene ønsket vi å løfte opp og se hvordan det offentlige kan samhandle med økosystemet om informasjon og hvordan kan det offentlige jobbe mer tverretattlig.

① **Workshop med representanter for økosystemet**

② **Veikartworkshop med representanter fra Skatteetaten og Brønnøysundregistrene**

# Oppsummering fra workshop med økosystemet

Basert på innsikten presenterte vi 2 scenarier som adresserer utfordringer som nyetablert og uerfaren ENK møter. Sammen så vi på utfordringsbildet og mulighetsrommet.

- 1 Utfordringsbildet vi skisserte ble bekreftet. Vi fikk tillegg innspill på andre forhold som er utfordrende:**
  - Blandingsøkonomi (privat/næring),
  - Begrepsbruk (ikke konsistent i det offentlige og offentlig - økosystem)
  - Deltidsjobb

Innspillene er bakt inn i Springbrett-prototypen.

- 2 Det er ikke én lineær brukerreise**

Det er ikke én måte å starte virksomhet på og ulike målgrupper benytter også økosystemet på ulik måte. Det viktigste er at informasjonen er tilpasset ulike brukerreiser. I dag er det ikke tydelig strategi ift informasjonsflyt internt i etatene, mellom etatene og i samarbeid med økosystemet. Og informasjonen de får er ikke tilpasset ulike steg i prosess.

- Informasjonen må være “Google-bar” og tilpasset det brukerne søker etter
- Før oppstart: Hvilken selskapsform? Hvordan finansierer jeg oppstarten hvis jeg må investere i f.eks bil?
- Oppstart: Hva må jeg gjøre? Hvordan får jeg penger inn? Hva menes med overskudd? Hvordan forholde meg til skatt? Trenger jeg regnskapssystem?

- 3 Det er ikke et “ enten eller” med hensyn til om informasjon skal komme fra det offentlige eller fra økosystemet-**

Det offentlige må støtte brukerreisen med informasjon og veiledning, og i tillegg bruke økosystemet for å aktivere ENK og som kanal for informasjon.

## Formålet med workshopen:

Å få diskutere og få tilbakemelding fra ulike parter i økosystem på idéer vi har jobbet med.

Lære fra bransjen.

## Ønsket resultat:

Økt forståelse for uerfarne sine utfordringer i Kunst/kultur-bransjen og hvordan det offentlige sammen med økosystemet kan støtte dem i oppstarten.

## Deltakere fra:

- BRREG (Starte og drive bedrift)
- SKE (veiledning)
- Conta (produkteier regnskap)
- Creo (jurist, veileder)
- Frilanslivet
- The Vinc (veiledning)
- 2 med erfaring fra å drive ENK

Se Mural for full dokumentasjon fra workshop og oversikt ove alle deltakere

→ Vedlegg 5: Workshop med økosystemet (Mural)

# Oppsummering fra veikart-workshop

Vi utforsket 3 spørsmål i workshopen:

## 1 Hvordan sikre at ENK får nødvendig informasjon ved oppstart?

- BRREG og SKE må samarbeide om en felles innholdsstrategi for nyetablerte ENK (og på sikt også andre organisasjonsformer)
- Innhold må utformes basert på situasjon, kontekst, brukerbehov - på tvers av fagsiloer
- Strategien må ta høyde for ulike målgrupper og deres behov, sentrale kontaktpunkt og samhandling med økosystem.
- Bruk av data og ulike måter å skreddersy innhold på må utforskes videre
- Prinsipper for Klart språk må innarbeides i innholdsproduksjon

## 2 Hvordan kan vi SKE og BRREG jobbe tverretatlig om innhold?

- For å få til tverretatlig samarbeid er det en forutsetning at Skatteetaten organiseres slik at det er et tydelig eierskap og engasjement rundt livshendelsen Starte og Drive bedrift
- Det er behov for at SKE og Brreg samles rundt felles mål , prinsipper og KPIer tilknyttet informasjon i oppstarten for nyetablerte ENK

## 3 Hvordan kan det offentlige samhandle med økosystemet i oppstarten av ENK?

- Gjøre tilgjengelig en “startpakke” som økosystemet kan videreformidle
- Knytte informasjon mot hendelser (f.eks levere skattemelding)
- Må tenke informasjon både hos offentlige og i økosystemet. Gå bort fra tanken om informasjon kun i økosystem.
- Etablere database med innholdsmoduler som økosystemet kan “lytte til” og hente inn i sine flater

### Formålet med workshopen:

Dele resultater fra prosjektet og utforske hvordan konseptet Springbrett kan realiseres i en tverretatlig sammenheng og i økosystemet - på kort og lengre sikt.

Vi ønsket spesielt å forankre utfordringer knyttet til informasjon og tverretatlig samarbeid og diskutere mulige strategier for disse.

### Ønsket resultat:

Felles forståelse for mulige strategiske retninger på kort og lengre sikt

Definert suksesskriterier

### Deltakere:

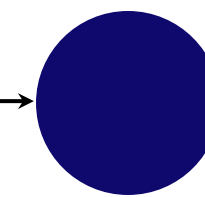
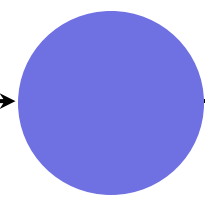
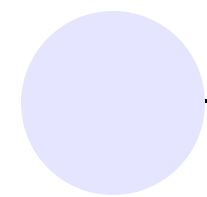
Bred sammensetning fra SKE og BRREG med erfaringer fra ENK og informasjon/veiledning i tilknytning til oppstart av ENK.

Se Mural for full dokumentasjon fra workshop og oversikt ove alle deltakere

→ [Vedlegg 6: Veikartworkshop Mural](#))

# 3 steg for å hjelpe ENK til å gjøre rett

Utfordringene som ENK møter i dag løses ikke ved å se på hvert enkelt kontaktpunkt isolert, men ved å designe en helhetlig brukerreise som aktiverer brukerne til å gjøre rett.



## Aktivere

Det offentlige må være proaktive og aktivere brukerne til å gjøre rett fra tidlig fase.

Bruke økosystemet - privat og profesjonelt  
- for å aktivere og fange opp brukerne der de er.

## Forberede

Sende brukerne til riktig sted og sørge for at de er forberedt på det som kommer.

## Hva nå?

Proaktiv veiledning basert på behov og adferd (Fremtidens Innkreving) - være i forkant

# Konklusjon

Samlet ser vi tre hovedkonklusjoner av arbeidet i dette Stimulab-prosjektet

## 1 Springbrett fungerer

Testen viser at ENK er mottakelig for offentlig informasjon ved oppstart, men den informasjonen de får i dag er ikke i tråd med deres behov, på et språk de ikke forstår og spredt på et uoversiktlig antall sider. Springbrett har bekreftet at ENK har et betydelig informasjonsbehov i oppstarten - gjerne i form av en “oppstartspakke”.

Gjennom å forstå kontekst og behov, og utforme innhold ut fra dette, kan det offentlige aktivere og nå flere.

En randomisert test viser at nyoppstartede ENK som har fått Springbrett svarer signifikant annerledes på spørsmål om økonomi, skatt og mva enn ENK som ikke har vært inne på siden. Når informasjonen er enhetlig, tydelig og tilgjengelig, blir den også forstått.

## 2 Det offentlige må jobbe tverretattlig med innholdsstrategi

Nystartede ENK har en forventning om at det offentlige samhandler om tjenestene som tilbys og de forventer å få vite det de trenger. Dette gjelder også deres økosystem, særlig det profesjonelle.

Dette er samtidig kun i noen grad tilfellet. Både internt i etatene og på tvers er det silobasert, spredt ansvarsfordeling i hvem som arbeider mot målgruppen og ulike målsetninger for tjenestene som skal leveres. Dette resulterer i fragmentert informasjon, og ulik strategi for informasjon og kommunikasjon i tilknytning til livshendelsen Starte og drive bedrift. Skatteetaten og Brønnøysundregistrene har også ulike behov for hva de skal formidle, som ofte ikke samsvarer med ENKs behov.

Resultatet er dagens informasjonsjungel, som er ressurskrevende for det offentlige og for ENK.

## 3 Nye måter å jobbe på gir gevinster

I dette prosjektet har vi testet og utviklet konseptet både kvalitativt og kvantitativt opp mot nyoppstartede ENK. Det å jobbe eksperimenterende og brukerorientert gjør at man kommer nærmere mål raskere. Det gjør det mulig å iterere og forkaste før man kommer for langt, og enklere å styre mot løsninger som faktisk gir gevinster.

Det offentlige må tørre å fokusere. Ved å definere smalere utfordringer med konkrete målsetninger er det enklere å teste for så å kunne utvide og generalisere.

Gjennom å involvere brukerne kommer man tettere på deres behov, og derved tettere på å løse de definerte utfordringene.

# Suksesskriterier for videre arbeid

Vi har gjennom hele prosjektet fanget opp forutsetninger og hindringer for å få til sammenhengende tjenester og informasjon for nyetablerte ENK. Disse er oppsummert i 6 suksesskriterier:

## Tverretatlig samarbeid

Får å lykkes videre må BRREG og SKE jobbe sammen om informasjon knyttet til oppstart av ENK. Samarbeidet må også involvere andre etater og offentlig instanser, slik at brukeren får et helhetsbilde.

## Intern organisering i SKE

I SKE er det ikke et eget mandat/ansvarsområde for livshendelsen Starte og drive bedrift. Dette er avgjørende for å få til samhandling med andre etater på dette området. For at innholdet skal utformes helhetlig krever det også at man ser på tvers av krav og fag-organisering internt i SKE.

## Bruk av data

For å kunne tilpasse og skreddersy er moderne, digitale tjenester er i økende grad datadrevet. Når en person i dag registrer et ENK vil hen legge igjen en del data. Disse benyttes pr i dag ikke til tilpasning og skreddsøm.

## Felles innholdsstrategi

Felles språk, begreper og innhold. Prinsipper for utforming av innhold - tenke brukeroppgaver og situasjoner. Ta læring fra Nav og etablere innholds-team som består av faglige kompetanse, kommunikasjon og klart språk og designere for visuell utforming av innhold

## Økosystem

Skatteetaten har et uttalt mål om å være tilstede i brukerens økosystem. Økosystemet er sammensatt og endrer seg også over tid; vi skiller mellom private nettverk, profesjonelt nettverk og offentlig nettverk. Sammen utgjør disse økosystemet. Det er behov for en tydelig strategi for hvordan Skatteetaten skal samhandle med ulike deler av økosystemet.

## Kultur for testing

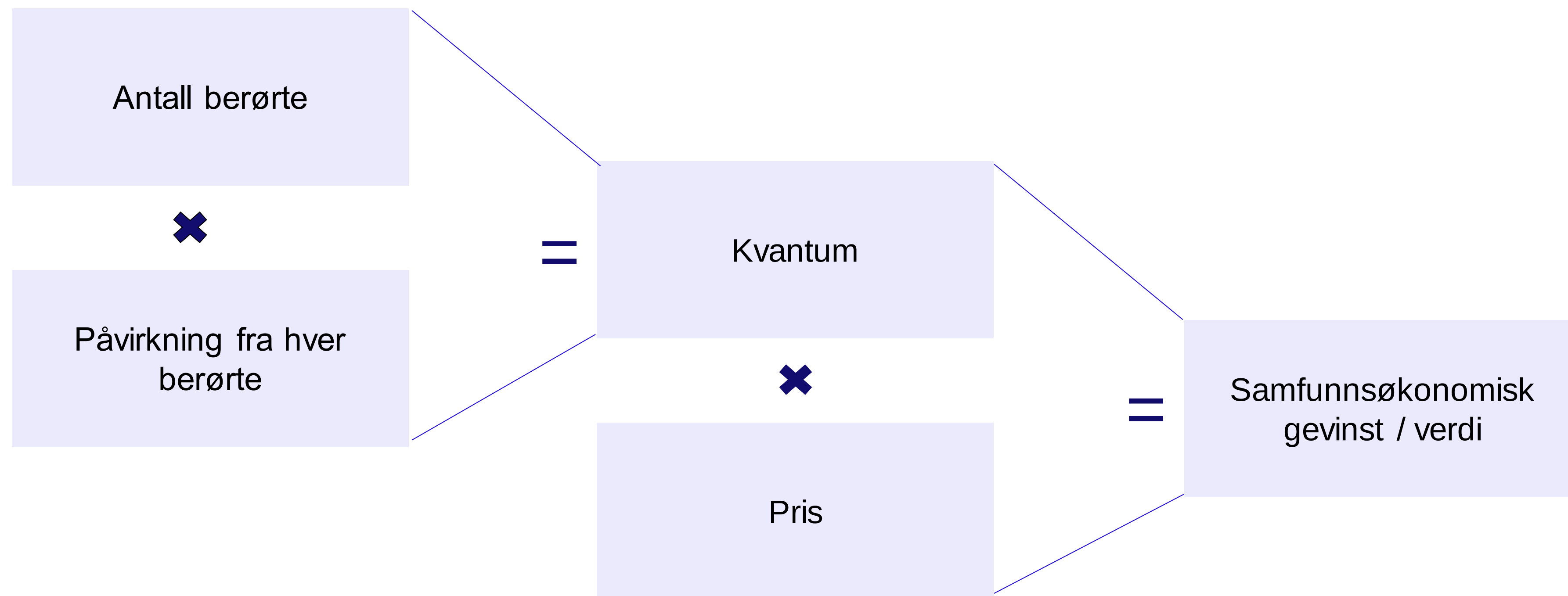
Prosjektet har vist at det er mulig å teste løsninger på ulike nivåer - fra kvalitativ “geriljatesting”, til umoderert brukertesting og kvantitativ testing i reell kontekst. For å treffe på brukernes behov og for å se løsninger opp mot gevinster er det viktig å utnytte kraften i testing på ulike nivå.

# Anbefalte tiltak på kort og lengre sikt

|                                                             | Kortere sikt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Mellomlang sikt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Lengre sikt                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Innholdsutvikling</b>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Videreutvikle Springbrett med visuelle og interaktive elementer</li> <li>• Evaluere og teste effekt gjennom etablert rigg i Altinn</li> <li>• Realisere konkrete tiltak               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Optimalisere dagens informasjonsflyt etter registrering</li> <li>○ Oppdatere innhold i brev</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablere tverretattlig innholdsstrategi for nyetablerte ENK:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Felles begreper</li> <li>○ Definere målgrupper og behov, fremtidig brukerreiser</li> <li>○ Utarbeide innholdsstrategi for prioriterte kontaktpunkter</li> </ul> </li> <li>• Videreutvikle og realisere konkrete løsninger i offentlige kanaler og i økosystem</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definere innholdsstrategi for alle selskapsformer i tilknytning til livshendelsen Starte og drive bedrift</li> <li>• Strategi for samhandling med økosystem</li> </ul>                                                                        |
| <b>Tilrettelegging for tverretattlig tjenesteinnovasjon</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bygge bro inn mot eksisterende prosjekter i SKE og BRREG.</li> <li>• Plan for stegvis realisering basert på mål og prinsipper for forventede effekter og tilhørende gevinster.</li> </ul>                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablere ansvarsområde for livshendelsen Starte og drive bedrift i SKE for å sikre tverretattlig samarbeid og helhetsfokus</li> <li>• Etablere og evaluere nye arbeidsmåter for å utforme innhold tverrfaglig og teste iterativt</li> <li>• Etablere løsninger for datafangst og deling av data for skreddersøm</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementere nye arbeidsmåter i etatene og på tvers av etater               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tverrfaglige innholdsteam</li> <li>○ Designmetode, brukerinvolvering, eksperimentering og testing</li> </ul> </li> </ul> |

# Nyttestyre i vurderingen av veien videre

Potensialet for gevinst avhenger av hvor mange brukere man treffer og i hvilken grad de blir påvirket. Vi anbefaler å nyttestyre i vurderingen av veien videre, og prioritere tiltak som enten treffer mange brukere eller som har stor påvirkning.



# Neste steg - tiltak på kort sikt

Dette Stimulab-prosjektet har utviklet prototypen Springbrett, som både er et eksempel på innhold og en plattform for videre eksperimentering og testing! Vi anbefaler å bruke momentet dette har skapt og videreføre arbeidet frem mot tverretatlig innholdsstrategi for nyetablerte ENK!

## Springbrett som plattform for eksperimentering

Vi har i del 4 foreslått idéer til videreutvikling; eksempelvis visuell historiefortelling, kalkulator og video. Springbrett er en egnet plattform for å eksperimentere og teste dette videre.

Da vi kartla dagens flyt og informasjon så vi stort forbedringspotensiale i å endre innhold i både brev og lenker.

## Stegvis realisering

Det vi lærer fra eksperimentet bruker vi for å sette opp en plan for stegvis realisering av brukerorienterte løsninger på kort sikt. Planen baseres på mål og prinsipper for forventede effekter og tilhørende gevinster.

## Videreføre prosjektgruppen - på vei mot tverretatlig samarbeid

Dette prosjektet har koblet på deltakere fra BRREG og SKE som er involvert i både Fremtidens Innkreving - Rett fra start og i prosjektet Oppstartsveileder. Det setter BRREG og SKE i stand til å bygge bro og bruke resultatene fra dette prosjektet direkte inn i eksisterende utviklingsprosjekt.

Erfaring og læring fra dette prosjektet kan tas ut i linjeorganisasjon i BRREG og SKE og være utgangspunkt for tverretatlig innholdsstrategi!

# Takk for denne gang!

For spørsmål, ta kontakt med:

Therese Gundersen (Skatteetaten)

Anita Wold (Skatteetaten)

Silja Nyhus (Manyone)

Caroline Wang Gierløff (Menon Economics)

Jonas Vetlesen (Feed)