

# Principles for design of reporting forms

Ashu Conrad  
Statistics Denmark  
February 29, 2012



STATISTICS  
DENMARK

# Overview

---

- The design process
- Examples from Statistics Denmark
- Testing

# Three Layers of Forms Design

---

## 1. Relationship

- between the organisation that is asking the questions and the person who is answering

## 2. Conversation

- the questions, instructions and arrangement of topics in the form

## 3. Appearance

- the way the form looks, the arrangement of text, graphics, colour

# Layer 1. Relationship

---

- Persuading people to answer
  - Good relationship with the users results in good data for SSSU
- Asking for the right information
  - Only ask for information that you will use

# Influencing respondents

---

Three types of respondents:

- Readers, rushers, refusers

Three rules that influence response:

1. Establish trust
2. Reduce social costs
3. Increase rewards

# Establish trust

---

- Clearly show who has published the form (logo, name etc.)
- Make it easy to contact SSSU
- Ensure that the form has a clear purpose
- Make sure the form design looks professional
- Make sure the form functions correctly and does not contain errors

# Reduce social costs

---

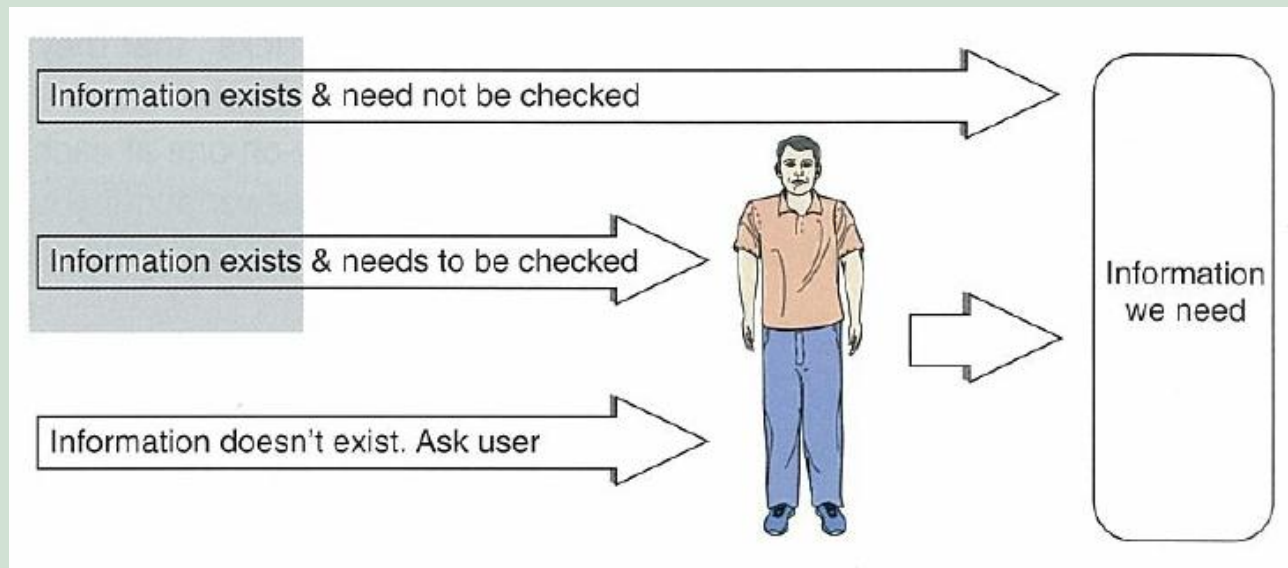
- Social costs” are things that make the user feel bad or look bad to others
- Ask for answers – don’t demand
- Keep the form short and easy
- Minimize requests for sensitive or personal information
- Design questions that users can answer

# Increase rewards

---

- Give the user a “good feeling” for helping out
- Make information available - e.g. link to a branch-specific report
- Information about what the data is used for

# Asking for the right information



*"Every piece of information that you ask for puts a burden on your user and creates a burden on your organisation to do something with it. Make sure that the effort is justified."*

( Jarret and Gaffney – 2009)

# Asking for the right information

---

- Only ask for information that you will use
- Find out how SSSU will use the information you collect
- Check whether SSSU already holds the information
- Check whether information can be obtained from external partners
- Avoid duplication



## Layer 2: Conversation

---

- Making questions easy to answer
- Writing useful instructions
- Choosing the right kind of question
- Making the form flow easily



# Making questions easy to answer

---

- 4 steps in answering:
  - Understand the question
  - Find the answer
  - Judge whether the answer fits the question
  - Fill out answer on form
- Can be a long or short process



# Making questions easy to answer

---

- Make the question easy to understand
  - use words and concepts that are meaningful for the respondent (target group)
- Ask one question at a time
- Turn negative questions into positive ones
- Clarify meaning by grouping
- Get rid of decision points



# Make it easy to find the answer

---

- Types of answers:
  - Active knowledge - in the user's head, everyday information
  - Gathered answers – on paper, database etc.
  - Third-party answers – ask someone else
  - Created answers – e.g. comments
- Know where users will find answers
- Know who has the data you want (who will fill out the form)

# Writing useful instructions

---

## Necessary texts:

- Title which tells what the form is for
- List of anything which users have to gather to answer the questions
- How to get help
- Thank you text



# Sort out instructions

---

- Rewrite in plain language
  - Familiar words (for target user)
  - Short affirmative, active sentences
  - Use bullets, tables, space
  - Use helpful headings - break text at appropriate points
- Cut instructions that are not needed



# Sort out instructions

---

- Place instructions where they are needed
- Write help that is short enough to place right next to the field
- Don't repeat yourself
- Separate instructions from background information
- Don't lose users in long texts



# Making the form flow

---

- Break up long forms by topic
- Keep to one topic at a time
- Ask anticipated questions before surprising ones
- Ask less intrusive questions before intrusive questions
- Say thank you to close the conversation

## Layer 3: Appearance

---

- Taking care of the details
- Making the form look easy



# Taking care of the details

---

- Put labels where users will see them (to the left of fields)
- Make sure each label is closely associated with the field
- Indicate if the field is required or optional
- Choose legible text – fonts and words
- Use white space to make easy-to-read paragraphs




# Making the form look easy

---

- Make sure users know who you are
- Make your form look tidy by using grids
- Make the form look organised with grouping
- Avoid two-column forms



# Redesign of Accounts Statistics Form



STATISTICS DENMARK

Translation of questionnaire - enterprise level

Accounts statistics

CVR-no.

Series year

Series no.

Financial year: Results should relate to your firm's financial year, more specifically the one ending in the period 1 May 2009 to 30 April 2010. Please indicate your financial year: (tick the box)

☐ Calendar year 2009
 ☐ Other period, please specify: From \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_

Amounts are given in: ☐ DKK (Danish kroner) ☐ EURO

Profit and loss statement

	1 000 DKK / 1 000 euro
<b>Ordinary non-financial items</b>	
1a. Turnover (net sales), including discounts, VAT and net for debts	1a
1b. Capitalised work performed by your firm for own purposes	1b
2. Other operating income	2
3. Increase (+) / decrease (-) in stock (raw materials, finished products etc.)	3
4a. Purchases of goods for resale	4a
4b. Purchases of raw materials, consumables and packaging materials	4b
5. Purchase of energy products (electricity and heat, not for unpaid motor vehicles)	5
6. Cost of subcontractors and other work done by others on your firm's materials (by non-employees)	6
7. Rent paid (incl. heating bill)	7
8. Cost of minor equipment and fixtures not capitalised	8
9. Payments for temporary workers provided from another enterprise (e.g. agencies)	9
10. Payments for long-term rental and operational leasing of goods	10
11. Ordinary write-offs in respect of debts	11
12. Other external charges (incl. secondary)	12
13. Wages and salaries	13
14. Pension costs	14
15. Other social security costs	15
16. Value adjustments in respect of fixed assets (depreciation charges etc.)	16
17. Value adjustments in respect of current assets (apart from financial current assets)	17
18. Other operating charges (of a non-trading type)	18
19. Profit or loss before financial and extraordinary items	19
<b>Financial items</b>	
20. Income from participating interests, (cf. item 40. Negative amounts should be added to item 24)	20
21. Dividends received on other fixed financial assets, (cf. item 40)	21
22. Interest received on fixed financial assets, (cf. items 39 and 41)	22
23. Interest received on current assets, (cf. item 39 and 41)	23
24. Depreciation etc. on financial assets	24
25. Interest payable and similar charges	25
<b>Extraordinary items</b>	
26. Extraordinary income	26
27. Extraordinary charges	27
28. Profit or loss before tax on ordinary and extraordinary result	28
<b>Taxes</b>	
29. Corporation tax etc. on ordinary and extraordinary result (not relevant for sole proprietors etc.)	29
30. Profit or loss for the financial year	30
<b>Appropriation of profit or treatment of loss</b>	
31. Profit retained or loss sustained	31
32. Dividends to shareholders and similar payments to owners	32

1

Balance sheet

	1 000 DKK / 1 000 euro
<b>Assets</b>	
<b>Fixed assets</b>	
33. Intangibles	33
<b>Tangible fixed assets</b>	
34. Land and buildings	34
35. Production machinery and equipment	35
36. Other plant and equipment	36
37. Prepayments	37
38. Tangible fixed assets, total	38
<b>Financial fixed assets</b>	
39. Claims	39
40. Shares and other ownership certificates	40
41. Bonds and similar documents	41
42. Financial fixed assets, total	42
<b>Fixed assets, total (33+38+42)</b>	<b>43</b>
<b>Current assets</b>	
44. Raw materials and consumables	44
45. Work in progress for own account (semi-manufactures etc.)	45
46. Finished goods produced by your own enterprise	46
47. Purchased goods for resale	47
48. Prepayments for goods	48
49. Stocks, total	49
<b>Debtors receivable</b>	
50. Debtors receivable from customers	50
51. Work in progress, not for own account (contract work)	51
52. Other debtors receivable	52
53. Debtors receivable, total	53
<b>Shares, bonds and cash</b>	
54. Shares and ownership certificates	54
55. Bonds and similar documents	55
56. Cash	56
57. Shares, bonds and cash, total	57
<b>Current assets, total (49+53+57)</b>	<b>58</b>
<b>Assets, total (43+58)</b>	<b>59</b>
<b>Liabilities</b>	
60. Capital and reserves	60
61. Provisions for liabilities and charges	61
62. Long-term debts to suppliers	62
63. Other long-term debts	63
64. Short-term debts to suppliers	64
65. Other short-term debts	65
66. Liabilities, total	66

2

Investment (capital expenditure)

Increase (acquisitions) should be stated at book value before any adjustments. Assets acquired through financial leasing should be included.

Decrease (disposals) should be stated at selling price (if not known then the written-down value).

Investment during the year

	1 000 DKK / 1 000 euro
<b>Increase</b>	
67. Intangibles	67
<b>Real estate</b>	
68. Purchase of existing buildings (incl. land value)	68
69. Construction of new buildings (incl. land value)	69
70. Purchase of land not built upon	70
71. Alterations and improvements of buildings and installations, including heating and ventilating systems	71
72. Construction, alteration and improvement of roads, harbours, squares, etc. including development and improvement of land	72
73. Real estate, total	73
<b>Machinery, plant and equipment</b>	
74. Production machinery and equipment	74
75. Other plant, operating assets, fixtures and furniture	75
76. Machinery, plant and equipment, total	76
77. Prepayments	77
<b>Increase, total (67+73+76+77)</b>	<b>78</b>
<b>Decrease</b>	
79. Intangibles	79
<b>Real estate</b>	
80. Disposal of buildings (incl. land value)	80
81. Disposal of land not built upon	81
82. Disposal of roads, harbours, squares, etc.	82
83. Real estate, total	83
<b>Machinery, plant and equipment</b>	
84. Disposal of production machinery and equipment	84
85. Disposal of other plant, operating assets, fixtures and furniture	85
86. Machinery, plant and equipment, total	86
<b>Decrease, total (79+83+86)</b>	<b>87</b>

3

The previous design

# Analysis of the form

- A lot of information on the page
  - small print
  - difficult to enter data
  - no guide as to which figures should be added or subtracted
- Separate guide
  - not easy to connect information to the relevant question

**Resultatopgørelse** \*Poster der er kommenteret i vejledningen

1.000 kr./1.000 euro

<b>Ordinær drift før finansielle og ekstraordinære poster</b>		
1a Omsætning. Beløbet opgøres efter fradrag af prisnedslag, men værdi- og punktafgifter	1a	(+)
1b Arbejde udført for egen regning og opført under aktiver*	1b	(+)
2 Andre driftsindtægter. (kun indtægter af sekundær karakter)*	2	(+)
3 Forøgelse (+) / formindskelse (-) af lagre (råvarer, færdigvarer mv.)*	3	(+)
4a Køb af varer til videresalg (handelsvarer)*	4a	(-)
4b Køb af råvarer, hjælpematerialer og emballage (ekskl. køb af energi, jf. punkt 5)*	4b	(-)
5 Køb af energi (el, varme og produktion, undtagen brændstof til registrerede motorkøretøjer)*	5	(-)
6 Køb af underentrepriser og lønarbejde (kun ikke-ansatte)*	6	(-)
7 Omkostninger til husleje (ekskl. varme. Omfatter kun udgifter i lejerelation)	7	(-)
8 Omkostninger til anskaffelse af småinventar/driftsmidler med kort levetid*	8	(-)
9 Omkostninger til leje af arbejdskraft fra andet firma (fx vikarbureau)*	9	(-)
10 Omkostninger til langtidsleje og operationel leasing*	10	(-)
11 Tab på debitorer (konstaterede tab samt ændring i hensættelse til inddrivelse af tab)	11	(-)
12 Eksterne omkostninger i øvrigt (bortset fra poster af sekundær karakter)*	12	(-)
13 Lønninger og gager (refusioner fratrækkes ikke, men anføres under punkt 2)*	13	(-)
14 Pensionsomkostninger*	14	(-)
15 Andre omkostninger til social sikring*	15	(-)
16 Af- og nedskrivninger af materielle og immaterielle anlægsaktiver*	16	(-)
17 Nedskrivning af omsætningsaktiver bortset fra finansielle omsætningsaktiver*	17	(-)
18 Sekundære omkostninger*	18	(-)
19 Resultat før finansielle og ekstraordinære poster	19	
<b>Finansielle poster</b>		
20 Indtægter af kapitalandele, jf. punkt 40. (negative beløb bedes anført under punkt 24)*	20	(+)
21 Udbytte i øvrigt af finansielle anlægsaktiver, jf. punkt 40	21	(+)
22 Renteindtægter o.l. af finansielle anlægsaktiver, jf. punkt 39 og 41	22	(+)
23 Renteindtægter o.l. af omsætningsaktiver, jf. punkt 50-56	23	(+)
24 Nedskrivning af finansielle aktiver*	24	(-)
25 Renteomkostninger o.l.	25	(-)
<b>Ekstraordinære poster</b>		

# Redesigned paper form

Vejledning	Resultatopgørelse Ordinær drift for finansielle og ekstraordinære poster	Beløb er angivet i hele Sått krys 1.000 Danske kr. 1.000 Euro
Efter fradrag af prisen, merværdi- og punktagifter.	1a Omsætning	<input type="text" value=""/>
Materialer, lejligheder mv. til fx forbedring af egne bygninger og maskiner.	1b Arbejde udført for egen regning og optøret under aktiver	<input type="text" value=""/>
Indtægter, som ikke angår den egentlige drift, fx lejeindtægter. Ra- høderende syge- og barselsdagpenge eller lønstatud til fx elover. Ind- tægt fra ejendomme der ikke er primær drift. Angiv tab heraf i pkt. 18.	2 Andre driftsindtægter - af sekundær karakter	<input type="text" value=""/>
Lagerforskydning af råvarer og hjælpematerialer, egne fremstillede og indkøbte færdigvarer samt varer under fremstilling. Svarer til pkt. 49 ultimo - primo.	3 Forøgelse (+) /nedsættelse (-) af lagre	<input type="text" value=""/>
Færdigvarer inkl. fragt og told. Fratræk prisen, godtgørelser, konstantforløb, bonus mv. Medtag ikke færdigvare, der samles af virksomheden, angives i pkt. 4b.	4a Køb af handelsvarer til videre salg	<input type="text" value=""/>
Medtag emballage, der ikke genbruges. Fratræk prisen, godtgørelser, konstantforløb, bonus mv. inkl. fragt og told. Angiv køb af energi i pkt. 5.	4b Køb af råvarer, hjælpe- materialer og emballage	<input type="text" value=""/>
Udgift til el, olie, gas og fjernvarme. Fratræk fradragberettigede energifragter. Medtag ikke brændstof til registrerede motorkøretøjer, angives i pkt. 12.	5 Køb af energi til el, varme og produktion	<input type="text" value=""/>
Lønudgifter til andres bearbejdning af råmaterialer samt underentrepriser. Medtag ikke personer, der aflønnes af anden virksomhed, angives i pkt. 9.	6 Køb af underentrepriser og løn til ikke-ansatte	<input type="text" value=""/>
Omfatter kun udgifter til lejerforhold.	7 Omkostninger til husleje ekskl. varme	<input type="text" value=""/>
Anskaffelse, der udgøres fuldt ud i købsret, dvs. straks- afkrævet.	8 Omkostninger til anskaffelse af små-inventar/driftsmidler med kort levetid	<input type="text" value=""/>
Personer der arbejder i virksomheden, men aflønnes af en anden virksomhed, fx et vikarbureau.	9 Omkostninger til leje af arbejdskraft fra andet firma	<input type="text" value=""/>
Operationel leasing giver rådighed over et aktiv i en periode, uden de væsentligste risici og fordele, som er forbundet med juridisk ejen- dom.	10 Omkostninger til langtidslige og operationel leasing	<input type="text" value=""/>
Konstatet tab samt ændring i hensættelse til imødegørelse af tab.	11 Tab på debitorer. Bvt. (-) hvis indtægt fra afkrævet tab overskrider tab + hensættelse	<input type="text" value=""/>
Fx transport med registreret køretøj, reparation, rengøring, uddan- nelse, arbejdsrejser, kontorartikler, telefon, revisor, forsikring, reklame, foretræksrejser og repræsentation. Provisjon til ikke-ansatte.	12 Eksterne omkostninger i øvrigt	<input type="text" value=""/>
Alle udgifter, herunder vederlag til bestyrelse, ferie, overtids- løst, løn under sygdom og graviditet, bonus og pro- visjon til ansatte. Angiv refunderede dagpenge og lønstatud i pkt. 2.	13 Lønninger, gager og vederlag	<input type="text" value=""/>
Arbejdsglens bidrag til de ansattes overenskomstfastsatte pensionsordninger, firmapensionsordninger mv. Samt pensionsudbetalinger til fratrådte medarbejdere.	14 Pensionsomkostninger	<input type="text" value=""/>
Arbejdsglens bidrag til ATP, AER, BST ect. Samt personale- forsikringer i form af syge-, arbejdsskade-, ulykke- og livsforsikringer mm.	15 Andre omkostninger til social sikring	<input type="text" value=""/>
Af- og nedskrivning på bygninger, installationer og inventar, transport- og andet driftsmateriel. Samt erhvervet goodwill, know- how samt på aktiverede udgifter til rationalisering og omstrukturering.	16 Af- og nedskrivning af materielle og immaterielle anlægsaktiver	<input type="text" value=""/>
Nedskrivninger der er unormale mht. størrelse eller framaets forhold i øvrigt, fx på købsbeholdninger og debitorer. Medtag ikke tab pga. strukturændring, fx fusion. Angives i pkt. 27.	17 Nedskrivning af omsætnings- aktiver bortset fra finansielle omsætningsaktiver	<input type="text" value=""/>
Tab ved salg af driftsmidler, udgift til etablering samt driftsudgifter til ejendomme, der udsolges. Udgift på omsætningsobjekt medtages, hvis ejendom ikke er primær driftsaktivitet. Indtægt angives i pkt. 2	18 Sekundære omkostninger	<input type="text" value=""/>
Pkt. 1a + 1b + 2 + 3 - 4a - 4b - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - 18.	19 Resultat før finansielle og ekstraordinære poster	<input type="text" value=""/>

Resultatopgørelse (fortsat)	Vejledning
<b>Finansielle poster</b>	
Beløb i hele 1.000	
20 Indtægter af kapitalandele	Overskud, udbytte og royalties fra tilknyttede og associerede virksomheder, fx ejerandele. Men ikke rentabærende indtægter, som angives i pkt. 22 eller 23. Negative beløb angives i pkt. 24.
21 Udbytte i øvrigt af finansielle anlægsaktiver	Udbytte fra fx aktier.
22 Renteindtægter o.lign. af finansielle anlægsaktiver	Af tilgodehavender (se pkt. 39) og obligationer samt andre værdipapirer (se pkt. 41).
23 Renteindtægter o.lign. af omsætningsaktiver	Af tilgodehavender (se pkt. 50-53) samt værdipapirer, kapitalandele og blivende beholdninger (se pkt. 54-56).
24 Nedskrivning af finansielle anlægs- og omsætningsaktiver	Nedskrivninger, hvor værdien permanent antages at være lavere end anskaffelsis- eller kostprisen. Reduceret med den systematiske afskrivning over en eventuel begrænset levetid.
25 Renteomkostninger o.lign.	
<b>Ekstraordinære poster</b>	
26 Ekstraordinære indtægter	
27 Ekstraordinære omkostninger	
28 Årets resultat før skat af ordinært og ekstraordinært resultat	Pkt. 19 + 20 + 21 + 22 + 23 - 24 - 25 + 26 - 27.
29 Selskabskat mv. af ordinært og ekstraordinært resultat	Skat af årets resultat. Medregnet regulering af udskudt skat. Omkost- ninger i øvrigt, hvis det er en primær aktivitet. Sekundære angives i pkt. 18. Medtag ikke ejendoms- og vægtagift. Angives i pkt. 12.
30 Årets resultat	Pkt. 28 - 29.
<b>Resultatanvendelse</b>	
31 Konsolidering, dvs. overførsel til (+) eller fra (-) egenkapitalen	
32 Udbytte, udbetaling til indehavere og efterbetaling til andelshavere	Både udbytte der er udbetalt eller deklareret.

**Talboksens farve fortæller dig, hvordan tallet påvirker resultatet:**

  Blå farve indikerer et tal der lægges til summen

  Rød farve indikerer et tal der trækkes fra summen

# Improvements to the paper form

Layout with plenty of space to enter numbers

Only necessary texts

Resultatopgørelse	
Ordinær drift før finansielle og ekstraordinære poster	
Betalb er angivet i hele Sæt kryds	
<input type="checkbox"/>	1.000 Danske kr.
<input type="checkbox"/>	1.000 Euro
1a Omsætning	<input type="text"/> .000
1b Arbejde udført for egen regning og opført under aktiver	<input type="text"/> .000
2 Andre driftsindtægter - af sekundær karakter	<input type="text"/> .000
3 Foregåelse (+) /formindskelse (-) af lagre	<input type="text"/> .000
4a Køb af handelsvarer til videresalg	<input type="text"/> .000
4b Køb af råvarer, hjælpe-materialer og emballage	<input type="text"/> .000
5 Køb af energi til el, varme og produktion	<input type="text"/> .000

# Placement of instructions

Help texts are placed on the same page beside the relevant fields

Vejledning	Resultatopgørelse Ordinær drift før finansielle og ekstraordinære poster	Betrag er angivet i hele Sæt kryds <input type="checkbox"/> 1.000 Danske kr. <input type="checkbox"/> 1.000 Euro
Efter fradrag af prisnedslag, merværdi- og punktavgifter.	1a Omsætning	<input type="text"/> .000
Materialer, lejligheder mv. til fx forbedring af egne bygninger og maskiner.	1b Arbejde udført for egen regning og opført under aktiver	<input type="text"/> .000
Indtægter, som ikke angår den egentlige drift, fx lejeindtægter. Refunderede syge- og barseldagpenge eller lejlighedsud til fx elever. Indtægt fra ejendomme der ikke er primær drift. Angiv tab heraf i pkt. 18.	2 Andre driftsindtægter - af sekundær karakter	<input type="text"/> .000
Lagerforskydning af råvarer og hjælpematerialer, egne fremstillede og indkøbte færdigvarer samt varer under fremstilling. Svarer til pkt. 49 ultimo - primo.	3 Forøgelse (+) /formindskelse (-) af lagre	<input type="text"/> .000
Færdigvarer inkl. fragt og told. Fratræk prisnedslag, godtgørelser, kontantrabatter, bonus mv. Medtag ikke færdigdele, der samles af virksomheden, angives i pkt. 4b.	4a Køb af handelsvarer til videresalg	<input type="text"/> .000
Medtag emballage, der ikke genbruges. Fratræk prisnedslag, godtgørelser, kontantrabatter, bonus mv. Inkl. fragt og told. Angiv køb af energi i pkt. 5.	4b Køb af råvarer, hjælpematerialer og emballage	<input type="text"/> .000
Udgifter til el, olie, gas og fjernvarme. Fratræk fradragberettigede energifgifter. Medtag ikke brændstof til registrerede motorkøretøjer, angives i pkt. 12.	5 Køb af energi til el, varme og produktion	<input type="text"/> .000
Lønudgifter til andres bearbejdning af råmaterialer samt underentrepriser. Medtag ikke personer, der aflønnes af anden virksomhed, angives i pkt. 9.	6 Køb af underentrepriser og løn til ikke-ansatte	<input type="text"/> .000
Omfatter kun udgifter til lejerforhold.	7 Omkostninger til husleje ekskl. varme	<input type="text"/> .000
Anskaffelser, der udgiftsføres fuldt ud i købsåret, dvs. straks afskrives.	8 Omkostninger til anskaffelse af små-inventar/driftsmidler med kort levetid	<input type="text"/> .000

# Improvements to the paper form

Colour codes are used to indicate addition or subtraction fields:

Blue – addition

Red – subtraction

White – add or subtract

**.000** clearly indicates the units

Resultatopgørelse	
Ordinær drift for finansielle og ekstraordinære poster	
Beløb er angivet i hele Søt kryds	
<input type="checkbox"/> 1.000 Danske kr.	
<input type="checkbox"/> 1.000 Euro	
1a Omsætning	<input type="text"/> .000
1b Arbejde udført for egen regning og opført under aktiver	<input type="text"/> .000
2 Andre driftsindtægter - af sekundær karakter	<input type="text"/> .000
3 Foregåelse (+) /formindskelse (-) af lagre	<input type="text"/> .000
4a Køb af handelsvarer til videresalg	<input type="text"/> .000
4b Køb af råvarer, hjælpe-materiale og emballage	<input type="text"/> .000
5 Køb af energi til el, varme og produktion	<input type="text"/> .000

# Flow in forms

Clearly marked sections with specific help texts

Make sure the user knows which question to go to next

## Organisatorisk innovation: Nye organisationsformer

- Indførelse af nye eller væsentligt ændrede metoder til organisering af arbejdspladsen, forretningsgange, videnstyring eller eksterne relationer.
- Medtag: Nye organiseringer der er indført efter en strategisk ledelsesbeslutning.
- Medtag ikke: Nye organiseringer der primært skyldes fusion eller overtagelse.

### 7. Indførte virksomheden i 2008 - 2010 nye metoder til organisering af ...

Ja

Nej

Sæt ét kryds i hver linje

- forretningsgange eller procedurer .....  
fx kvalitetsstyring, resultatstyring, videnstyring, lean, reorganisering, forsyningskædeledelse mv.

☐

☐

- ansvar og beslutningskompetence .....  
fx decentralisering, job-rotation, teamwork, sammenlægning eller opdeling af afdelinger mv.

☐

☐

- eksterne relationer til andre virksomheder eller institutioner .....  
fx nye alliancer, partnerskaber, udlicitering, underleverandører mv.

☐

☐

→ Hvis nej i alle: Gå til side 8

”If no to all: Go to page 8”

# Testing the form

---

- Usability testing is easy and gets quick results
- Expert review of the form
- Test with more users (five is usually enough)
- Test with people who actually fill out the forms
- Test early and often

# Thank you for your attention

Ashu Conrad - [smc@dst.dk](mailto:smc@dst.dk)



STATISTICS  
DENMARK