

# ELMER

– Retningslinjer for brukergrensesnitt  
i offentlige skjemaer på Internett

Versjon 2.1 UTKAST

Dette er en mindre revisjon av ELMER 2, vedtatt dd.mm.2011.

For informasjon om hvilken versjon som er pålagt brukt for ulike typer offentlige skjemaer, se <http://standard.difi.no/forvaltningsstandarder>

## **Forord**

*<NYTT FORORD>*

ELMER – Retningslinjer for brukergrensesnitt i offentlige skjemaer på Internett  
Versjon 2.1 – U T K A S T

Innhold	Side
<b>Introduksjon til ELMER-retningslinjene .....</b>	<b>5</b>
Avgrensning .....	5
Bruk av retningslinjene.....	5
Dokumentets oppbygging.....	6
Endringer fra forrige versjon .....	6
<b>1: Skjemasidens bestanddeler .....</b>	<b>8</b>
1.1: Navigasjonsområdet .....	8
1.2: Informasjonsområdet.....	9
1.3: Andre faste elementer.....	10
<b>2: Struktur og rekkefølge.....</b>	<b>12</b>
2.1: Sporvalg og svaravhengige spørsmål .....	12
2.2: Sidedeling og –rekkefølge.....	13
2.3: Oppbygging av siden.....	14
<b>3: Skjemaelementer .....</b>	<b>16</b>
3.1: Identifikasjon og ledetekster.....	16
3.2: Tabeller.....	17
3.3: Tallbehandling i skjemaet.....	18
3.4: Konvensjoner og symbolbruk.....	18
<b>4: Hjelp og tilbakemeldinger .....</b>	<b>21</b>
4.1: Forhåndsutfylling .....	21
4.2: Hjelpetekster.....	22
4.3: Feilmeldinger og varsler.....	23
<b>5: Skjemaets omgivelser .....</b>	<b>25</b>
5.1: Avsluttende meldinger .....	25
5.2: Andre funksjoner utenom skjemaet.....	26
<b>Begreper .....</b>	<b>28</b>
<b>Presiseringer og figurer .....</b>	<b>31</b>
Presiseringer .....	31
Figurer .....	32

---



# Introduksjon til ELMER-retningslinjene

## Avgrensning

ELMER konsentrerer seg om å møte de utfordringene ved utforming og pedagogikk på Internett som er særegne for skjemaer. Det finnes en rekke standarder og anbefalinger av betydning for brukeropplevelsen ved nettbasert kommunikasjon generelt. ELMER har ikke bakt inn for eksempel WCAG-krav (WAI) og W3C-konvensjoner, men skal ikke inneholde anbefalinger som er uforenlige med disse. Heller ikke forvaltningens forpliktelser i forhold til språk og målformer behandles her, siden de gjelder skriftlig framstilling generelt og dermed også for skjemaer.

ELMER er altså ikke det eneste settet med retningslinjer man må forholde seg til ved utforming av elektroniske skjemaer, men det eneste som konsentrerer seg om selve skjemaene.

Det er et viktig prinsipp at offentlige myndigheter bare skal be om opplysninger de har lovhjemmel til å kreve inn, som er relevant for den aktuelle saksbehandlingen og som den aktuelle oppgavegiveren kan forventes å ha eller skaffe seg kjennskap til. Denne begrensningen følger dels av lovverket, dels av politiske styringssignaler. Men ELMER tar ikke stilling til hvilke opplysninger et skjema etterspør, bare hvordan man presenterer spørsmålene i en nettbasert skjemakontekst.

Heller ikke prinsipper for pålogging, søkerutiner, saksflyt og arkivering utenfor selve skjemaet behandles i disse retningslinjene. Det er likevel nødvendig å ta stilling til funksjoner i grenseflaten mellom skjema og utenforliggende systemer, der de betyr mye for brukeropplevelsen ved selve skjemautfyllingen.

ELMER er retningslinjer for *skjema*utforming. Begrepsliste og illustrasjoner må anses som en del av retningslinjene og dermed blir ELMERs definisjon av et [skjema](#) også styrende for hva slags internettelementer retningslinjene tar sikte på å regulere.

ELMER bygger på anerkjente prinsipper som det ligger omfattende erfaringer og testing bak, nasjonalt og internasjonalt. Men innenfor rammen av ELMER er utforming i den enkelte *løsningen* og det enkelte *skjemaet* for den enkelte *brukergruppen* avgjørende for brukeropplevelsen. Det betyr at brukertesting og –involvering som regel vil være viktig og nødvendig for å oppfylle de mange ELMER-kravene som forutsetter best mulig tilpasning til brukerens behov.

## Bruk av retningslinjene

ELMER skal konkretisere brukskvalitetskrav i nettskjemaer

- overfor oppgaveinnhentere (etater/organisasjoner som skal ha svarene fra skjemaet) fra skjemabrukere og politiske miljøer
- overfor leverandører fra bestillende oppgaveinnhenter
- overfor fagfolk i oppgaveinnhenterens egen organisasjon fra etatens/organisasjonens ledelse.

Når man refererer til ELMER i kravspesifikasjoner, er det viktig å være oppmerksom på ansvars- og arbeidsdeling mellom kunde og leverandør. Siden det er oppgaveinnhenteren som har ansvaret for «spørersiden» av kommunikasjonen med «svarene», vil det være denne som avgjør, og har ansvar for, spørsmål/ledetekster, hjelpetekster, valideringsregler, feilmeldinger osv. Leverandørens innflytelse på dette er som regel ganske begrenset.

Et krav til eksterne leverandører om at **systemet/løsningen** skal følge ELMER, vil bety at

- det skal leveres **et rammeverk** som gjør det mulig for oppgaveinnhenter å tilrettelegge innhold og informasjonsstruktur i selve skjemaet slik ELMER beskriver.

I de tilfeller hvor eksterne leverandører skal levere **innhold og informasjonsstruktur** i selve skjemaet, vil det bety at

- det skal leveres **forslag til** innhold og informasjonsstruktur som oppfyller ELMER.

Et krav til leverandører om å følge ELMER må også ta stilling til i hvilken grad «bør-krav» skal være ivaretatt i leveransen.





# 1: Skjemasidens bestanddeler

## 1.1: Navigasjonsområdet

En egen navigeringsmeny skal hjelpe utfylleren til å orientere seg om hovedemnene i skjemaet, vise hvor han befinner seg og gjøre det mulig å hoppe fram og tilbake mellom skjemasider. Gjennomtenkt og standardisert bruk av navigeringselementer skal sikre gjenkjennelighet mellom skjemaer fra ulike oppgaveinnhentere.

Nr	Krav	Referanse	Endring
1.1.1	Alle <a href="#">skjemasider</a> unntatt <a href="#">Tabellside</a> skal inneholde et navigasjonsområde til venstre for <a href="#">utfyllingsområdet</a> .	<a href="#">Figur 1</a>	Nye begreper
1.1.2	Navigasjonsområdet skal inneholde en <a href="#">sideoversikt</a> med benevnelse for hver <a href="#">skjemaside</a> . I skjemaer med <a href="#">sporvalg</a> skal alle sider som det til enhver tid er avklart at skal besvares av denne utfylleren, vises inntil spor er valgt.	<a href="#">2.1.1</a>	Tydliggjøring
1.1.2.a	I skjemaer der det vil være unaturlig å fordele innholdet på flere skjemasider, kan sidebenevnelse utelates i navigasjonsområdet. Det vil gjelde når <ol style="list-style-type: none"> <li>1) det samlede skjemaet består av få spørsmål og</li> <li>2) spørsmålene tydelig relaterer seg til ett enkelt emne.</li> </ol>		Større fleksibilitet.
1.1.3	Sidebetegnelsen i navigasjonsområdet skal gi en mest mulig forståelig beskrivelse av <a href="#">skjemasidens</a> tema(er) ved bruk av så få ord som mulig. Den viktigste informasjonen plasseres først i teksten. Alle sidebetegnelser innen ett skjema skal være forskjellige.  Der det er naturlig å skille menyvalgene fra hverandre gjennom oversiktlige navn, skal tallkoder (nummer på poster osv.) unngås eller plasseres bakerst.	<a href="#">2.3.1</a>	Tydliggjøring
1.1.4	De enkelte sidebetegnelsene skal være lenket til <a href="#">skjemasiden</a> for fritt valg av oppslags-/utfyllingsrekkefølge. Representasjonen av den siden man befinner seg på skal framstå layoutmessig framhevet fra de andre.	<a href="#">Figur 1</a>	
1.1.4.a	I skjemaer der <ol style="list-style-type: none"> <li>1) rekkefølgen har vesentlig betydning for forståelse eller svar kvalitet eller</li> <li>2) videre rekkefølge avhenger av forutgående svar,</li> </ol> skal siderekkefølgen være låst ved at <a href="#">sideoversikten</a> ikke er klikkbar.  Der siderekkefølgen er låst og selv sidens navn kan gi uønsket forvarsel om senere skjemainnhold, kan også sidenavn utelates fra navigasjonsmenyen til den enkelte siden skal presenteres.		Tydliggjøring Større fleksibilitet
1.1.5	Det skal også framgå av <a href="#">standardisert tekst</a> i navigasjonsområdet over første sidereferanse hvorvidt utfyllingsrekkefølgen er fri eller låst.  Dette bør også framgå visuelt.	<a href="#">Presisering</a>	Strengere krav
1.1.6	Hvis antall <a href="#">skjemasider</a> blir uoversiktlig (normalt 7 – 9), bør det settes inn betegnelser for grupper av sider (kapittelnavn) over pekerne til de tilhørende enkeltsidene eller som overordnet nivå i en ekspanderende meny. Samlebegreper for de underliggende sidene skal være godt forståelige for den relevante utfyllergruppen. Gruppebetegnelsene skal framstå layoutmessig framhevet fra sidelenkene.	<a href="#">Figur 2</a>  <i>&lt;ny figur med ekspanderende meny?&gt;</i>	

## 1.2: Informasjonsområdet

Et eget område skal være avsatt til å gi utfylleren selvvalgt tilleggsinformasjon, utover det som framgår av spørsmål og ledetekster, og meldinger om utfyllingsrelaterte feil eller uklarheter. Selvvalgt hjelpe-tekst bidrar til å kunne gi ny, ønsket kunnskap til de ukyndige uten å overføre de rutinerne med informasjon. Gjennomtenkt og standardisert bruk av informasjonselementer skal sikre gjenkjennelighet mellom skjemaer fra ulike oppgaveinnhentere.

Nr	Krav	Referanse	Endring
1.2.1	Alle <a href="#">skjemaside</a> unntatt <a href="#">Tabellside</a> skal inneholde et informasjonsområde til høyre for <a href="#">utfyllingsområdet</a> .  Innhold i dette området skal plasseres nært inntil utfyllingsområdet og ikke skille seg sterkt fra dette visuelt, for eksempel med horisontale streker eller sterkt avvikende fargebruk.	<a href="#">Figur 1</a>	Nye begreper  Tydeliggjøring
1.2.2	I informasjonsområdet presenteres <a href="#">selvvalgt hjelpe-tekst</a> og tilbakemeldinger om hvordan feil eller mangler skal rettes ( <a href="#">feilmeldinger</a> ). Teksten skal presenteres fullstendig, dvs. ikke som "tooltip", "hint" eller på noen måte som forutsetter spesiell plassering av muspeker.	<a href="#">Figur 1</a>	
1.2.3	<a href="#">Selvvalgt hjelpe-tekst</a> presenteres når utfylleren klikker på et standardisert hjelpikon i tilknytning til et spørsmål, en spørsmålsgruppe eller en skjemaside. Den fjernes ved nytt klikk på samme symbol og erstattes av ny tekst ved klikk for hjelp til et annet spørsmål.	<a href="#">3.4.1</a> <a href="#">4.2.1</a> <a href="#">3.1.5</a>	Tydeliggjøring
1.2.4	<a href="#">Feilmeldinger</a> presenteres i informasjonsområdet uoppfordret etter fortløpende kontroll og ved klikk på tilhørende felt på en egen <a href="#">kontrollside</a> etter <a href="#">sluttvalidering</a> .	<a href="#">4.3.1</a> <a href="#">4.3.2</a>	Tydeliggjøring
1.2.5	Hjelpe-tekst eller feilmelding/varsel skal være synlig i <a href="#">skjermbildet</a> samtidig med det aktuelle <a href="#">svarfeltet</a> . Sammenhengen mellom feltet og tilhørende informasjon skal framgå tydelig visuelt.  Starten på informasjonen skal plassere seg automatisk på linje med det feltet informasjonen omhandler.	<a href="#">Figur 1</a>  <i>&lt;+Ny figur som viser feilsituasjon&gt;</i>  <a href="#">4.2.4</a> <a href="#">4.3.4</a>	Tydeliggjøring  Strengere krav

### 1.3: Andre faste elementer

Selve «samtaalen» mellom oppgaveinnhenter og utfyller støttes i papirverdenen av veiledningsmateriell og et hjelpeapparat. Dette må ivaretas også i elektroniske skjemaer, utover bruken av hjelpetekster, og på en måte som er gjenkjennelig fra skjema til skjema. Også «blailing» mellom skjemasider, lagring, kontroll og selve innsendingsprosessen må ha en felles, gjennomtenkt metodikk.

Nr	Krav	Referanse	Endring
1.3.1	Skjemaets <a href="#">ledetekster</a> , <a href="#">svarfelter</a> , <a href="#">hjelpsymboler</a> og <a href="#">framskutt hjelpetekst</a> skal presenteres i et eget utfyllingsområde mellom navigasjonsområdet og informasjonsområdet.	<a href="#">Figur 1</a>	
1.3.2	<p>Øverst til høyre på alle <a href="#">skjemasider</a> skal det være én lenke med teksten «Hjelp». Denne skal åpne en egen informasjonsside (Hjelpoversikt) med tilgang til de relevante av følgende emner:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Om utfylling og bruk</b> Kort om at hjelpesymbol ved svarfeltene gir nærmere forklaring, om at systemet lagrer automatisk underveis og om at ingen ting sendes inn før du selv ber om det på siste side.</li> <li>• <b>Om underskjema og vedlegg</b> Om sammenhengen mellom skjemaene og ev. behov for overføring av tall mellom dem. Om hvordan underskjemaer hentes fram og hvordan vedlegg kan legges til.</li> <li>• <b>Kontaktinformasjon</b> Kontaktperson/-instans, telefonnr, e-postadresse m.m for ytterligere hjelp, teknisk og faglig</li> <li>• <b>Om skjemaet</b> Veiledning og informasjon som ikke naturlig kan knyttes til et enkelt spørsmål, en spørsmålsgruppe eller en side. F. eks. om formål og målgruppe, svarfrist, hvem som er ansvarlig for å gi oppgave, ved hvilke hendelser. Dessuten lovpålagt informasjon om hjemmel for innkreving, klageadgang, konsekvenser av manglende skjema og gjenbruk av opplysninger. Det skal framgå tydelig her hvis besvarelse er frivillig.</li> </ul> <p>Informasjonen kan presenteres direkte i denne siden eller i separate undersider avhengig av omfanget. Hjelpoversikten behøver ikke presenteres i standard sideutforming.</p>	<a href="#">1.3.6</a> <a href="#">4.2.7</a>	Nye begreper Tydeliggjøring
1.3.3	Teksten under <b>Om utfylling og bruk</b> er skjemaavhengig og skal være <a href="#">standardisert</a> . Den skal også framkomme uoppfordret i informasjonsområdet på første skjemaside når skjemaet åpnes. Teksten fjernes når siden forlattes eller annen hjelpetekst blir valgt.	<a href="#">5.2.3</a>	Tydeliggjøring
1.3.4	<p>Skjemaets fullstendige navn, med eventuelt kortnavn i parentes, skal framgå øverst på alle <a href="#">skjemasider</a> sammen med tydelig angivelse av hvem som er <a href="#">oppgaveinnhenter</a>.</p> <p>Eventuelle andre mottakere av data fra skjemaet til egen saksbehandling, skal framgå på Hjelpsiden under "Om skjemaet". De kan også spesifiseres sammen med (den primære) oppgaveinnhenteren på alle skjemasider..</p>	<a href="#">2.3.1</a> <a href="#">3.1.1</a>	Nye begreper Tydeliggjøring
1.3.5	Nederst på alle <a href="#">skjemasider</a> skal det ligge en knapperad med de til enhver tid relevante av valgene «Forrige» (til venstre) og «Neste» (til høyre), for å navigere én side framover/bakover. Det skal ikke finnes egen knapp for «Lagre».	<a href="#">5.2.9</a> <a href="#">5.2.13</a>	

1.3.6	«Hjelpoversikt» (med eventuelle undersider), «Kontrollside» og «Fordypningsside» skal ha en navigasjonsknapp med teksten «Fortsett», som leder til den siden som var valgt da <a href="#">informasjonssiden</a> ble åpnet eller til annet naturlig neste trinn i prosessen.	<a href="#">5.2.6</a>	Nye begreper
1.3.7	Knapp for «Kontroller skjema» skal i utgangspunktet bare finnes på siste skjemaside. Etter gjennomført kontroll skal «Kontroller skjema» komme fram på alle sider.	<a href="#">4.3.2</a>	
1.3.8	«Kontroller skjema» skal utløse fullstendig skjemakontroll ( <a href="#">sluttvalidering</a> ) og vise <a href="#">feilliste</a> på en egen <a href="#">kontrollside</a> . Hvis ingen feil eller usannsynligheter oppdages, skal dette opplyses på kontrollsiden.	<a href="#">1.3.6</a>	Nye begreper
1.3.9	Knapp for «Send inn» skal bare presenteres på kontrollsiden, og bare når den ikke viser absolutte feil.		
1.3.9.a	«Signer og send inn», «Send videre til xxx» o.a. er akseptable alternativer til «Send inn» der det er viktig å synliggjøre eller skille mellom ulike varianter av videre prosess. Samlet innsending av <a href="#">skjemasett</a> kan kreve særskilte knapper, funksjoner og skjermbilder.		

## 2: Struktur og rekkefølge

### 2.1: Sporvalg og svaravhengige spørsmål

De ulike spørsmålene i et skjema er i varierende grad aktuelle for ulike utfyllerkategorier. Å lede store brukergrupper utenom spørsmål som ikke gjelder deres situasjon, er kanskje det viktigste forenklingstiltaket som kan oppnås gjennom elektroniske skjemaer. Dette forutsetter god kjennskap til hvilke spørsmål som er relevante for den enkelte utfylleren.

Nr	Krav	Referanse	Endring
2.1.1	I skjemaer hvor enkelte kategorier <a href="#">utfyllere</a> kan spares for et vesentlig antall spørsmål eller skal besvare svært ulike spørsmålsrekker, skal det utvikles ulike <a href="#">spor</a> med relevante skjemasider for hver av de aktuelle utfyllergruppene.		Tydliggjøring
2.1.2	Korte <a href="#">sekvenser</a> av spørsmål som bare angår en brøkdel av <a href="#">avgiverne</a> (svaravhengige spørsmål), bør gjøres utilgjengelige for andre enn dem det angår. En lang sekvens av sjelden relevante spørsmål skal etableres som særskilt <a href="#">spor</a> eller tas inn i et spor som er relevant for den aktuelle avgivergruppen.	<a href="#">2.1.3</a>	Strengere krav
2.1.3	Både <a href="#">ledetekster</a> og <a href="#">svarfelter</a> for svaravhengige spørsmål skal være <a href="#">utgrået</a> og åpnes bare for utfylling hvis det framgår av forutgående svar at de er aktuelle. Hvis en hel spørsmålsgruppe skal være svaravhengig, skal også gruppens overskrift være utgrået. Det skal være god kontrast mellom bakgrunn, utgråede elementer og aktive elementer.	<a href="#">Figur 2</a>	Strengere krav
2.1.4	Der det er nødvendig for å velge spor eller svaravhengig spørsmål, kan det legges inn ekstra <a href="#">silings spørsmål</a> . Det skal bare gjøres der forenklingen for utfyllerne samlet er større enn merarbeidet ved silings spørsmålet.		
2.1.5	Spørsmål som er utslagsgivende for svaravhengige spørsmål, bør plasseres rett før de svaravhengige spørsmålene, hvis det ikke bryter med logikk og emneinndeling for øvrig.	<a href="#">2.3.2</a>	Oppdeling (Del av temaet flyttet til 2.1.6)
2.1.6	Spørsmål som er utslagsgivende for sporvalg, bør plasseres så tidlig som mulig i skjemaet, hvis det ikke bryter med logikk og emneinndeling for øvrig.	<a href="#">2.2.7</a>	Nytt punkt (tidligere del av 2.1.5) Endret krav

**2.2: Sidedeling og –rekkefølge**

Når avgrensning av og rekkefølge mellom skjemasider på Internett tilpasses mediet og utfyllerens situasjon, kan det lette utfyllerens forståelse av oppgaven, navigeringen mellom sider og oversikten over sammenhengen mellom de ulike delene av utfyllingsoppgaven.

Nr	Krav	Referanse	Endring
2.2.1	Spørsmål som angår ett og samme logiske emne bør presenteres på én <a href="#">skjemaside</a> selv om det medfører loddrett scrolling. For svært omfattende emner bør man likevel prøve å finne fram til logiske undergrupper og presentere dem enkeltvis på hver sin side. Et oversiktlig antall skjemasider er viktigere enn at den enkelte siden er kort.	<a href="#">1.1.6</a> <a href="#">3.3.3</a>	
2.2.2	(Utgår)		Større fleksibilitet
2.2.3	Der spørsmål på flere skjemasider henger nøye sammen, bør man følge <a href="#">utfyllerens</a> naturlige tankerekke, dvs. normalt gå fra premisser/ingredienser til konklusjoner/summer.	<a href="#">2.3.2</a>	
2.2.4	(Utgår)		Større fleksibilitet
2.2.5	(Utgår)		Større fleksibilitet
2.2.6	Den enkelte <a href="#">skjemasiden</a> bør bygges opp og avgrenses slik at man unngår urimelig lang ventetid før alle elementer er presentert. Tiden påvirkes av grafikkbruk, mengde/type kontroller og antall elementer.	<a href="#">2.2.1</a>	Tydliggjøring
2.2.7	Når en skjemaside er lastet, bør utfylleren ikke oppleve forsinket respons eller unødvendig venting – for eksempel ved ny lasting av siden for framhenting av hjelpetekst, aktivering av svaravhengige spørsmål osv.		Nytt punkt Tydeliggjøring

## 2.3: Oppbygging av siden

Hvis struktur og spørsmålsrekkefølge på Internett tilpasses mediet og utfyllerens situasjon, kan det øke forståelsen av og oversikten over den enkelte delen av utfyllingsoppgaven. Dette kan kreve store avvik fra en eventuell papirutgave av skjemaet.

Nr	Krav	Referanse	Endring
2.3.1	Alle <a href="#">skjemaside</a> skal ha en overskrift (sidenavn) like nedenfor skjemanavnet som sammenfatter hva som behandles på siden. Hvis sidenavnet ikke er identisk med ”kortnavnet” i navigasjonsområdet, skal kortnavnet gjengis i parentes bak det fullstendige navnet.	<a href="#">1.1.3</a> <a href="#">1.3.4</a>	Tydeliggjøring
2.3.2	Spørsmålsrekkefølgen innen en skjemaside skal følge en naturlig logikk, fra det første til det siste (f.eks. fra fjorårstall til tall for i år og fra januar til desember) og fra delene til helheten (f.eks. fra kroner pr. utgiftspost til sum utgifter).	<a href="#">2.2.3</a>	Tydeliggjøring
2.3.3	Rekkefølgen av alle elementer på siden skal følge naturlig leseretning, dvs. fra venstre til høyre, ovenfra og nedover i norske skjemaer.		Tydeliggjøring
2.3.4	Elementene knyttet til ett og samme svarfelt bør presenteres i følgende rekkefølge så langt de forekommer. For <a href="#">utfyllingsfelt</a> : < <a href="#">feltidentifikator</a> > < ledetekst > < hjelpsymbol > < fortegn > < svarfelt > < benevning, format, grenseverdi > < framskutt hjelpetekst > Framsutt hjelpetekst skal plasseres på egen linje nedenfor resten av elementene.  For <a href="#">valgfelt</a> : < <a href="#">feltidentifikator</a> > < ledetekst > < framskutt hjelpetekst > < radioknapp/avkrysningsboks > < svaralternativ > < hjelpsymbol > < radioknapp/avkrysningsboks > < svaralternativ > < hjelpsymbol > ( ... )  Ledeteksten bør være plassert på egen linje over de påfølgende elementene, sammen med eventuell feltindikator og hjelpsymbol. Hvert enkelt svaralternativ (med tilhørende knapp/boks og hjelpsymbol) bør plasseres venstrejustert på hver sin linje.	<a href="#">Figur 3</a> <a href="#">Figur 4</a> <a href="#">3.1.2</a> <a href="#">3.1.4</a> <a href="#">3.4.1</a>	Nye begreper Strengere krav
2.3.5	Når et skjema inneholder tre eller flere spørsmål som logisk hører sammen (spørsmålsgruppe), skal disse grupperes på samme <a href="#">skjemaside</a> og gis en beskrivende overskrift. Grupperingen skal synliggjøres visuelt.	<a href="#">Figur 1</a> <a href="#">3.4.9</a>	Større fleksibilitet.
2.3.5.a	(Utgår)		Større fleksibilitet
2.3.6	Der en <a href="#">spørsmålsgruppe</a> ikke vil være synlig innenfor ett <a href="#">skjerm bilde</a> , bør man om mulig finne fram til logiske undergrupper og presentere dem hver for seg.		Nye begreper

2.3.7	Alle elementer i skjemasiden skal være synlig i <a href="#">skjermbildet</a> uten vannrett scrolling. Sideelementer skal plasseres under hverandre heller enn ved siden av hverandre, der det er nødvendig for å oppfylle kravet.	<a href="#">3.2.3</a>	Tydliggjøring
2.3.8	Verdier i avkrysningsbokser, radioknapper og nedtrekkslister skal ha tilstrekkelig tekst til å gi mening for utfylleren.	<a href="#">3.4.5</a>	
2.3.9	Verdier i lister med mange svaralternativer skal sorteres i en rekkefølge som gir mening for <a href="#">utfylleren</a> . Hvis alternativene er ukjent for aktuelle utfyllere og rekkefølgen samtidig ikke kan forutses logisk, bør lange lister deles opp eller presenteres i flere trinn.	<a href="#">Presisering</a> <i>&lt;bør illustreres&gt;</i>	Tydliggjøring

## 3: Skjemaelementer

### 3.1: Identifikasjon og ledetekster

Ledeteksten er den primære beskrivelsen eller definisjonen av hva som forventes utfylt/valgt i hvert enkelt svarfelt. I tillegg tjener identifiserende navn/nummer og ledetekster som referanse i kommunikasjon med utfylleren om det enkelte skjemaet, emnet eller feltet. Det er en utfordring å finne fram til korte, sammenfattende betegnelser som gir god oversikt og mening innenfor brukerens begrepsapparat og som samtidig er dekkende for innholdet.

Nr	Krav	Referanse	Endring
3.1.1	Skjemaer med lange sammensatte navn bør utstyres med et ekstra, forståelig kortnavn, slik det gjøres med en rekke lovtitler. Kortformen av skjemanavnet bør settes i parentes bak det formelle navnet i skjemaets tittelfelt, slik at det kan benyttes som særskilt søkebegrep.	<a href="#">1.3.4</a> <a href="#">5.2.2</a>	
3.1.2	Eventuell <a href="#">feltidentifikator</a> skal tas med foran <a href="#">ledeteksten</a> der den er viktig for veiledning/kommunikasjon om feltet og unngås der det ikke trengs.	<a href="#">2.3.4</a>	Nye begreper
3.1.3	(Utgår)		Større fleksibilitet
3.1.4	Der det er viktig for <a href="#">utfyllerens</a> forståelse, bør benevning (f. eks. prosent), grenseverdier (f. eks. maks fradrag) og/eller format (f. eks. datoformat) beskrives i tilknytning til svarfeltet og ikke henvises til <a href="#">selvvalgt hjelpetekst</a> .	<a href="#">2.3.4</a> <a href="#">Figur 5</a>	
3.1.5	Ledeteksten skal være mest mulig selvforklarende, med språkbruk og begreper som er tilpasset de minst skolerte utfyllerne i målgruppen, så langt det er mulig uten å komme i konflikt med presisjonsbehovet og rimelig bruk av plass.	<a href="#">4.2.2</a>	Nytt punkt Tydeliggjøring

### 3.2: Tabeller

Mange skjemaer inneholder omfattende informasjonssett som fylles inn i tabellform. Dette byr tradisjonelt på særskilte pedagogiske og utformingsmessige utfordringer i elektroniske skjemaer så vel som på papir.

Nr	Krav	Referanse	Endring
3.2.1	Der det skal fylles ut et likeartet sett med data for et ukjent og varierende antall enheter/forekomster, og det ikke er mulig å forhåndsdefinere antall rader, skal skjemaet presentere en dynamisk tabell der utfylleren kan legge til og fjerne rader etter behov.	<a href="#">Figur 1</a>	Strengere krav (bør→skal)
3.2.2	En tabell skal deles i flere der det er nødvendig for å unngå vannrett scrolling. De enkelte delene skal grupperes logisk og gis forståelige overskrifter som skiller mellom dem.	<a href="#">Figur 6</a>	
3.2.2.a	(Utgår)		Flyttet til 3.2.4
3.2.3	I tabeller med ledetekst <b>over</b> cellene (kolonneoverskrift) bør man unngå loddrett scrolling som gjør at ledeteksten forsvinner fra <a href="#">skjermbildet</a> ved utfylling av de nederste feltene.		
3.2.4	Når det er helt nødvendig å utnytte hele sidebredden for å unngå vannrett scrolling i en spesielt omfattende tabell, skal den vises på en egen skjemaside (Tabellside) uten navigasjons- og/eller informasjonsområde, men med skjema-navn, sidenavn og relevante navigasjonsknapper.  Tabellsiden skal ha eget sidenavn i navigasjonsmenyen (der menyen framkommer på andre sider).	<a href="#">1.3.4</a> <a href="#">1.3.5</a> <a href="#">2.3.1</a>	Nytt punkt (Tydeliggjøring av tidligere 3.2.2a)
3.2.4.a	Alternativt kan utfylling av den enkelte tabell-forekomsten utføres <ul style="list-style-type: none"> <li>• i en særskilt spørsmålsgruppe nær tabellen eller</li> <li>• i en utfyllingsløsning utenfor selve skjemaet tilgjengelig fra den aktuelle skjemasiden.</li> </ul> De viktigste svardata for hver forekomst skal leveres til tabellen, og forekomstene skal kunne slettes eller åpnes for endring/korreksjon.  Denne løsningen skal bare brukes når en tabell ikke kan unngås og det ikke er mulig å unngå vannrett scrolling ved å dele den i flere.	<a href="#">3.2.2</a> <a href="#">3.2.5</a> <a href="#">3.4.10</a>	Større fleksibilitet
3.2.5	Spørsmål skal ikke presenteres i tabellform der det vil lette utfyllerens forståelse å presentere dem enkeltvis eller i spørsmålsgrupper.	< <i>bør illustreres</i> >	Nytt punkt Tydeliggjøring

### 3.3: Tallbehandling i skjemaet

Mange skjemaspørsmål er pedagogiske hjelpemidler for å lede utfylleren fram til svaret på kompliserte beregninger, gjennom et resonnement basert på mer kjente tallstørrelser. Ensartet notasjon og informasjon om tallstørrelser og –behandling letter utfyllerens forståelse på et område av kritisk betydning for oppgavekvaliteten.

Nr	Krav	Referanse	Endring
3.3.1	Et <a href="#">svarfelt</a> som mottar verdi(er) <b>maskinelt</b> fra andre felt(er) som ikke er synlig for utfylleren samtidig, skal ha hjelpetekst som forklarer hvor tallet kommer fra. Der det er særlig viktig å få fram hvor opplysningene kommer fra, bør hjelpeteksten være <a href="#">framskutt</a> .  Sammenhengen bør også forklares i <a href="#">selvvalgt hjelpetekst</a> til de(t) feltet/ene opplysningene overføres fra.	<a href="#">3.3.7</a> <a href="#">4.2.3</a>	Tydliggjøring
3.3.2	Manuell overføring av tekst eller manuell kopiering/summering av tall til et annet svarfelt i samme eller annet skjema bør unngås. Der utfylleren likevel må overføre en verdi fra ett felt til et annet manuelt, skal dette forklares i framskutt hjelpetekst både ved <a href="#">avgivende</a> og <a href="#">mottakende felt</a> .	<a href="#">4.2.1</a> <a href="#">Presisering</a>	
3.3.3	Så sant det ikke bryter med logikk og emneinndeling for øvrig, bør tall som inngår i summeringer og kalkyler samles innenfor én <a href="#">skjemaside</a> for å redusere behovet for beregning og verdioverføring på tvers av sider.	<a href="#">2.2.1</a>	
3.3.4	Der regnestykket må gå over flere sider, bør det legges inn mellomsummer nederst på hver <a href="#">skjemaside</a> .		
3.3.5	(Utgår)		Større fleksibilitet
3.3.6	(Utgår)		Større fleksibilitet
3.3.7	Der det kan være spesielt uklart hvor et beregnet tall kommer fra, bør beregningsformel eller grunnlag beskrives i <a href="#">framskutt hjelpetekst</a> . Mindre viktige formler kan tas inn i <a href="#">selvvalgt hjelpetekst</a> .	<a href="#">4.2.1</a> <a href="#">4.2.3</a>	

### 3.4: Konvensjoner og symbolbruk

Etter hvert er rutiner brukere blitt vant til en rekke standard symboler og beskrivelsesformer på Internett. Å holde seg til konvensjonene letter utfyllerens forståelse av nettskjemaets funksjoner og bruksmåter.

Nr	Krav	Referanse	Endring
3.4.1	For felter som er tilordnet <a href="#">selvvalgt hjelpetekst</a> skal det settes inn et klikkbart symbol som leder til den aktuelle hjelpeteksten. For spørsmålsgrupper og enkeltstående <a href="#">utfyllingsfelte</a> plasseres symbolet rett bak ledeteksten. For <a href="#">valg-felter</a> plasseres det bak det enkelte svaralternativet.	<a href="#">1.2.3</a> <a href="#">2.3.4</a> <a href="#">Figur 3</a> <a href="#">Figur 4</a>	Nye begreper Strengere krav
3.4.2	Hjelpsymbotet skal endre utseende når selvvalgt hjelpetekst er valgt, det vil si når utfylleren har klikket på symbolet.		Tydliggjøring

3.4.3	Avkrysningsbokser brukes til besvarelse av spørsmål med adgang til å treffe flere samtidige valg, mens nedtrekkslister eller radioknapper brukes der det bare kan velges ett svaralternativ.		
3.4.4	For offentlige skjemaer skal det ikke legges inn forhåndsvalgt verdi i avkrysningsbokser, nedtrekkslister eller radioknapper. Der det skal være tillatt å ikke avgi et tellende svar, skal «Vet ikke», «Ikke aktuelt», «Ønsker ikke å svare» eller liknende være et valgbart svaralternativ.		Tydliggjøring
3.4.5	<a href="#">Valgfelt</a> bør brukes framfor <a href="#">utfyllingsfelt</a> der det kan lette <a href="#">utfyllerens</a> forståelse og besvarelse av oppgaven.  Lange lister bør unngås der det er like enkelt å skrive inn tekst eller tall.	<a href="#">2.3.8</a>	Nye begreper Strengere krav
3.4.6	Av plasshensyn bør nedtrekksliste foretrekkes framfor radioknapper ved et større antall gjensidig utelukkende svaralternativer.	<a href="#">2.3.9</a>	Større fleksibilitet
3.4.7	Dato skal gjengis og kreves oppgitt på formen dd.mm.åååå.	<a href="#">2.3.4</a> <a href="#">3.1.4</a>	
3.4.8	Følgende bør være standard rekkefølge for elementer som får fokus ved bruk av tastaturets tab-knapp: Ev. hjelpetekst-ikon for første utfyllingsfelt → utfyllingsfelt/øverste verdi i valgliste → tilsvarende fra venstre til høyre, ovenfra og ned gjennom hele skjemasiden → knapp for neste skjemaside (eller tilsvarende naturligste nestevalg) → ev. andre elementer på siden.  Utgråede felt hoppes over i tab-rekken.		
3.4.9	Skrifttype, skriftstørrelser, farger, og andre grafiske elementer skal være konsekvent og likeartet brukt i alle skjemaer som utstedes av én <a href="#">oppgaveinnholder</a> . Det skal være tydelige skiller mellom ulike typer elementer (overskrift, gruppeoverskrift, ledetekst, feilmelding, varsel osv). Skriften skal være godt lesbar på skjerm. Fonter som finnes ferdig installert og vises korrekt på de aller fleste datamaskiner bør foretrekkes. Generelt skal det brukes farger som gir god kontrast.	<a href="#">4.2.9</a>	Tydliggjøring
3.4.10	Skjemaet skal ta hensyn til gjeldende konvensjoner som underbygger nettilgjengelighet for alle, herunder WAI-krav og generelle W3C-konvensjoner.		
3.4.11	I offentlige skjemaer skal det ikke benyttes asteriks (*) eller annen visualisering av spørsmål som er obligatoriske. Spørsmål som ikke er relevante for den enkelte utfyller eller situasjon vil normalt være utilgjengelige (sporvalg eller utgråing).  Hvis et spørsmål er frivillig i et skjema med innsendingsplikt, skal dette framgå av ledeteksten eller av framskutt hjelpetekst.	<a href="#">3.4.4</a>	Nytt punkt Strengere krav
3.4.12	Lengde og form på utfyllingsfelt bør stå i et rimelig forhold til mengden informasjon man venter å få utfylt.		Nytt punkt Strengere krav

3.4.13	Der alternativene i <a href="#">valgfelter</a> ikke er uttømmende og forståelig for alle utfyllerne, bør det inkluderes et svaralternativ ”Annet” eller tilsvarende tekst, med tilhørende <a href="#">utfyllingsfelt</a> . Når et slikt alternativ forekommer, skal utfyllingsfeltet være utgrået til alternativet er valgt.	< <i>bør illustreres</i> >	Nytt punkt Strengere krav
3.4.14	Skjemaet bør inneholde særskilte <a href="#">utfyllingsfelt(er)</a> for utfyllerens egne kommentarer i fritekst. Det skal i så fall framgå at besvarelse er frivillig. I skjemaer som ikke er spesielt tilrettelagt for å inngi sensitive personopplysninger, skal det advares i <a href="#">framskutt hjelpetekst</a> mot å skrive slik informasjon i feltet.	< <i>Presiseringstekst?</i> >	Nytt punkt Strengere krav

## 4: Hjelp og tilbakemeldinger

### 4.1: Forhåndsutfylling

Riktig brukt kan forhåndsutfylling lette utfyllerens arbeid. Men også kontroll av forhåndsutfylte data kan være en tidkrevende oppgave og forhåndsutfylling av opplysninger som ikke kan korrigeres i samme skjema, kan lett bli mer forvirrende enn forenkende. Hensiktsmessig bruk av forhåndsutfylling krever noen kjøreregler.

Nr	Krav	Referanse	Endring
4.1.1	Informasjon som <a href="#">oppgaveinnhenter</a> har tilgang til internt eller fra andre kilder, bør bare presenteres i skjemaet der det har betydning for <a href="#">utfylleren</a> .		
4.1.2	Der det er nødvendig å kontrollere om kjente opplysninger (fortsett) er riktige, bør de være forhåndsutfylt i skjemaet. Det samme gjelder faste fradragssatser og andre konstanter i beregninger som det er ønskelig å presentere for utfylleren.		
4.1.3	Forhåndsutfylt <b>informasjon</b> , for eksempel fra offentlige registre, som <a href="#">utfylleren</a> ikke kan endre, bør framkomme som tekst, mens redigerbar forhåndsutfylt verdi skal presenteres i utfyllingsfelt.	<a href="#">Figur 8</a> < <i>Bedre figur?</i> >	
4.1.4	Der forhåndsutfylte registerdata ikke kan endres i skjemaet, skal det opplyses i <a href="#">framskutt hjelpetekst</a> hvor informasjonen skriver seg fra og hvordan man går fram for å endre på annen måte.		Tydliggjøring Strengere krav

## 4.2: Hjelpetekster

**I papirbasert oppgaveinnhenting er det et problem å sikre tilstrekkelig informasjon til den ukyndige uten å belaste eksperten med unødvendige detaljer. Riktig bruk av selvvalgt (klikkbare) hjelpetekst, i bevisst kombinasjon med informasjon som alle eksponeres for, er en god løsning på dette dilemmaet. Selvvalgte, klikkbare informasjonselementer på ulike trinn i utfyllingen bidrar til at informasjonen kommer på riktig tid, og bare til den som trenger det.**

Nr	Krav	Referanse	Endring
4.2.1	Hjelpetekster som antas å være et nødvendig supplement til en overskrift eller ledetekst, skal presenteres kortfattet i selve skjemaområdet (midtområdet) som <a href="#">framskutt hjelpetekst</a> .  Framskutt hjelpetekst kan også benyttes øverst på en skjemaside, som forklaring til sidens tema og/eller øverst på første side til viktig forklaring som gjelder skjemaet generelt.  Ved behov for lengre tekstlig framstilling skal informasjonen suppleres med mer detaljert <a href="#">selvvalgt hjelpetekst</a> .	<a href="#">1.2.3</a> <a href="#">3.3.2</a> <a href="#">3.1.5</a>	Tydliggjøring  Større fleksibilitet
4.2.2	Der ledeteksten, ev. supplert med framskutt hjelpetekst, ikke kan gjøres tilstrekkelig forståelig, skal det være forklarende, <a href="#">selvvalgt hjelpetekst</a> i tilknytning til spørsmålet.  Hjelpetekst som ikke tilfører merinformasjon av betydning for noen gruppe av utfyllere, skal unngås.	<a href="#">3.1.4</a> <a href="#">3.1.5</a>	Tydliggjøring
4.2.3	Forklaringer i selvvalgt hjelpetekst skal tilpasses de minst skolerte utfyllerne som ikke bruker profesjonelle rådgivere og ikke fyller ut skjema via fagsystemer.		
4.2.4	Selvvalgt hjelpetekst bør ikke overskride høyden på ett <a href="#">skjerm bilde</a> .	<a href="#">1.2.5</a>	
4.2.5	Der det er nødvendig å gi en lengre framstilling i <a href="#">selvvalgt hjelpetekst</a> , bør den presenteres i to lag, slik at en grunnleggende overordnet beskrivelse peker til en egen fordypningstekst. Fordypningsteksten skal presenteres på en egen side ( <a href="#">fordypningsside</a> ) som ikke behøver å følge standard sideutforming.	<a href="#">1.3.6</a>	
4.2.6	Der det er nyttig for utfylleren bør det legges inn lenker i hjelpeteksten til andre steder i skjemaet. Det kan også lenkes til ekstern informasjon for spesielt interesserte eller spesielle grupper, hvis det gjøres tydelig i teksten hva lenken leder til og hvem den angår. Lenker til informasjon som er irrelevant i utfyllingssituasjonen bør unngås.  Det skal være enkelt for utfylleren å komme tilbake til riktig sted i skjemaet igjen.		Strengere krav
4.2.7	Viktig, overordnet informasjon som ikke er knyttet til et spørsmål, en spørsmålsgruppe eller en skjemaside, skal gis i en egen hjelpeside ( <a href="#">Hjelpoversikt</a> ) for skjemaet generelt.	<a href="#">1.3.2</a>	Tydliggjøring
4.2.8	Det bør legges betydelig arbeid i å skreddersy tekster for elektroniske medier. Hjelpetekstene skal generelt være kortere, mer strukturert og oppdelt i mindre biter enn det som er akseptabelt i en veiledning på papir.		
4.2.9	Lesbarheten i hjelpetekster bør økes gjennom bruk av typografiske virkemidler. Med unntak av helt korte fraser, bør tekstene brytes opp med overskrifter og nøkkelord som framstår layoutmessig framhevet.	<a href="#">3.4.9</a>	

### 4.3: Feilmeldinger

I nettskjemaer er det mulig å gi utfyllerne tilbakemelding om feil og mangler før innsending. Dette er en stor besparelse for både [avgiver](#) og [oppgaveinnhenter](#). Der utfylleren stanses av maskinelle kontroller, er det viktig å informere tydelig om hva som skal til for å komme ut av feilsituasjonen.

Nr	Krav	Referanse	Endring
4.3.1	Ved <b>feil besvarelse</b> av enkeltfelt skal <a href="#">feilmelding</a> komme uoppfordret så raskt som mulig etter at feilen er oppstått. Teksten presenteres i informasjonsområdet samtidig som det aktuelle svarfeltet markeres tydelig. Meldinger i eget vindu (pop-up/dialogboks) skal ikke forekomme.  I skjemaer med fri utfyllingsrekkefølge skal utfylleren ha adgang til å gå videre i skjemaet uten å rette feilen, så sant spørsmålet ikke må være besvart for å gi grunnlag for senere <a href="#">sporvalg</a> .	<a href="#">Figur 7</a> <i>&lt;Bedre figur?&gt;</i> <a href="#">1.2.5</a> <a href="#">2.1.6</a> <a href="#">4.3.11</a>	Tydeliggjøring
4.3.2	Oversikt over alle gjenværende <a href="#">absolutte feil</a> og/eller <a href="#">usannsynligheter</a> skal presenteres som samlet <a href="#">feilliste</a> i en egen kontrollside når utfylleren velger ” <b>Kontroller skjema</b> ”.  På denne siden skal det ikke presenteres informasjon om andre spørsmål enn disse.	<a href="#">1.2.4</a> <a href="#">1.3.6</a> <a href="#">1.3.7</a>	Tydeliggjøring
4.3.2.a	I skjemaer med låst utfyllingsrekkefølge skal også <b>manglende besvarelse</b> av felt gi feilmelding så raskt som mulig, senest før siden forlates.  Feil ved <b>kryssvalidering</b> i slike skjemaer skal meldes så raskt som mulig etter utfylling av det siste feltet som inngår i valideringen.	<a href="#">1.1.4.a</a>	Tydeliggjøring
4.3.3	Kontrollene bør inkludere <a href="#">varsler</a> ved uvanlige, men tillatte, verdier eller kombinasjoner av verdier. (For eksempel usannsynlige avvik fra dagens dato eller fra kjente gjennomsnittsverdier, usannsynlig kombinasjon omsetning / antall ansatte eller alder / antall barn.) Det skal framgå tydelig på feillisten hvilke forekomster som er absolutte feil og hvilke som er usannsynligheter.		Tydeliggjøring
4.3.4	Valg av en forekomst i feillisten på <a href="#">kontrollsidene</a> skal lede til riktig sted i skjemaet, der de(t) aktuelle svarfeltet/-feltene skal være tydelig merket, og fullstendig feilmelding og/eller varsel skal være gitt i informasjonsområdet.	<a href="#">1.2.5</a>	
4.3.5	Når utfylleren har rettet en feil eller gjort andre endringer, skal feillisten være oppdatert ved ny visning.		
4.3.6	Målet med en <a href="#">feilmelding</a> er å hjelpe <a href="#">utfylleren</a> videre. Feilmeldingen skal ikke primært fortelle hva som er gjort <b>galt</b> men peke på hva som skal til for å fylle ut <b>riktig</b> .		Tydeliggjøring
4.3.7	Målet med et <a href="#">varsel</a> er å sikre at utfylleren vurderer på nytt om utfyllingen er riktig. Det må komme tydelig fram i varselteksten eller på kontrollsidene at den oppgitte verdien/kombinasjonen vil bli godtatt uten endringer.		
4.3.8	Feilmelding etter <a href="#">kryssvalidering</a> skal inkludere en standard tekst som forklarer at (den mulige) feilen kan være i hvilket som helst av feltene som inngår i kontrollen. Alle felter som inngår i kontrollen skal være merket som feil/mulig feil.	<a href="#">Presisering</a>	
4.3.9	En feilmelding eller et varsel skal ikke overskride høyden på ett <a href="#">skjerm bilde</a> .	<a href="#">1.2.5</a>	

4.3.10	<p>Hvis et spørsmål må være besvart for å gi grunnlag for senere sporvalg, skal det utløse feilmelding idet utfylleren prøver å forlate siden. Slik feilmelding bør ha <a href="#">standardisert tekst</a> som forklarer hvorfor spørsmålet må besvares på dette tidspunktet.</p> <p>Manglende utfylling av enkeltfelt skal ellers ikke lede til uoppfordret feilmelding i skjemaer med fri utfyllingsrekkefølge.</p>	<a href="#">4.3.11</a> <a href="#">Presisering</a>	Nytt punkt Tydeliggjøring
4.3.11	<p>Der hvor utfylleren prøver å forlate skjemasiden til tross for feilmelding om at spørsmål <b>må</b> besvares for å komme videre, bør feilmeldingens tekst gjentas i en <a href="#">modal dialogboks</a>. Denne meldingen skal bare kunne fjernes ved klikk på lukkekryss eller "OK"-knapp i boksen. Boksen skal ikke inneholde annen informasjon eller funksjonalitet.</p>	<a href="#">3.4.10</a> <a href="#">4.3.10</a>	Nytt punkt Strengere krav

## 5: Skjemaets omgivelser

### 5.1: Avsluttende meldinger

Mange er mer usikre på om en elektronisk sending når fram til mottakeren enn når de sender skjema på papir. Det er viktig at mottaker gir klar tilbakemelding om at skjemaet er mottatt og om hva som eventuelt ventes av videre aktivitet mellom partene.

Nr	Krav	Referanse	Endring
5.1.1	Etter innsending skal utfylleren få fram en kvitteringsside hvor det framgår at innsending er gjennomført. Kvitteringen skal angi <a href="#">oppgaveinnhenter</a> og gi identifikasjonsopplysninger om <a href="#">avgiver</a> . Kvitteringssiden skal også gi et referansenummer for kommunikasjon med avgiver / <a href="#">utfyller</a> i ettertid.		Endret krav
5.1.2	(Utgår)	<a href="#">2.2.4</a>	Større fleksibilitet
5.1.3	I kvitteringen skal det tas forbehold om at det kan bli oppdaget nye feil under behandling av de mottatte svarene.	<a href="#">Presisering</a>	Tydliggjøring
5.1.4	På kvitteringssiden skal utfylleren gis adgang til å skrive ut kvitteringen og til å få den tilsendt på e-post.		
5.1.5	Hvis rapporteringen er knyttet opp mot betalingstransaksjon skal beløp, mot-takskonto og eventuelle andre opplysninger av betydning for betaleren tas med på kvitteringssiden.		
5.1.6	Når kontrollsiden etter sluttvalidering ikke viser absolutte feil, bør utfylleren få tilgang til en presentasjon av samtlige utfylte/valgte felt med tilhørende ledetekster.	<a href="#">1.3.8</a> <a href="#">5.2.6</a>	Nytt punkt Strengere krav

## 5.2: Andre funksjoner utenom skjemaet

Elektroniske skjemaer støttes i ulik grad av omkringliggende systemer. De kan opptre innenfor en dedikert skjemaportal og spille tett sammen med denne, eller de kan være frittstående applikasjoner. En annen ulikhet er at noen skjemaer kan sendes på nett helt åpent, mens andre krever særskilte påloggings-/autentiseringsmekanismer. For utfylleren bør tilgangen til støttefunksjoner utenom selve skjemautfyllingen framstå og fungere mest mulig ensartet, uavhengig av disse variasjonene.

Nr	Krav	Referanse	Endring
5.2.1	<a href="#">Oppgaveinnhenter</a> skal legge best mulig til rette for at så vel eksterne som egne nettstedet kan dyplente til det enkelte skjemaet. Det vil si at lenken skal gå rett til skjemaet og ikke til overordnet nettsted eller mellomliggende sidenivåer. Der det kreves pålogging, skal utfyllere som har fulgt skjemalenken komme rett til det aktuelle skjemaet etter påloggingen.		
5.2.2	<a href="#">Oppgaveinnhenter</a> skal legge best mulig til rette for at så vel eksterne som interne søk kan fange opp alle skjemaer, inkludert alle deler av et eventuelt skjemasett, enten det søkes på elementer i skjemaets fullstendige navn eller i eventuelt kortnavn.	<a href="#">3.1.1</a>	
5.2.3	<a href="#">Oppgaveinnhenter</a> skal legge best mulig til rette for at den teksten som presenteres under <b>Om skjemaet</b> kan gjøres tilgjengelig i eksterne så vel som egne skjemaoversikter og lenkebeskrivelser før skjemaet velges.	<a href="#">1.3.3</a>	Tydliggjøring
5.2.4	I skjemaer med innlogging skal utfylleren alltid være informert om at hun er innlogget og ha lett tilgang til å logge ut. Utfyllerens navn eller annen identifikasjonsangivelse skal presenteres øverst til høyre på hver side, sammen med «logg ut»-knapp.		
5.2.5	Brukeropplevelsen i skjema og skjemaets omgivelser skal være tilnærmet lik for alle nettlesere og operativsystemer som er mer enn marginalt brukt i markedet.		
5.2.6	Det skal være lagt til rette for utskrift, både før, under og etter utfylling, av <i>hele</i> eller relevante <i>deler av</i> skjemaet, dvs. alle ledetekster, svaralternativer og (eventuelt) avgitte svar. Dessuten for utskrift <i>enkeltvis</i> av kvitteringsside, kontrollside, hjelpoversikt og eventuelle fordypningssider.		
5.2.7	Der utfylleren må velge verdi fra et omfattende kodeverk, skal han gis enkel tilgang til alternativene gjennom innebygd søkefunksjon eller annen hensiktsmessig, godt strukturert dialog. Valgt kode bør legges automatisk inn i svarfeltet.	<a href="#">2.3.9</a>	
5.2.8	Før innsending av <a href="#">skjemasett</a> skal det presenteres en oversikt over hvilke skjemaer som inngår i forsendelsen.		
5.2.9	Alle utfylte data i et skjema skal lagres automatisk så ofte som mulig under utfyllingen.	<a href="#">1.3.5</a>	
5.2.10	For å sikre rettsvern og ettersporbarhet for <a href="#">avgiver</a> , skal det i ettertid være mulig å hente fram autentisk representasjon av inngitte data, innfelt i den skjema-versjonen som ble brukt ved utfylling av skjemaet.		

5.2.11	<a href="#">Oppgaveinnhenter</a> skal legge best mulig til rette for at skjemaet får opptre uforstyrret i skjermbildet. Eventuelle portalrelaterte menyer, lenker og informasjonselementer bør være plassert ovenfor skjemaet, og bare funksjonalitet og navigasjon utenom skjemaet som er relevant for utfylleren der og da, bør være tilgjengelig.		Nytt punkt Strengere krav
5.2.12	Alle sideelementer bør lastes under ett, slik at utfylleren slipper unødvendig venting på ny lasting av siden ved framhenting av hjelpetekst, aktivering av svaravhengige spørsmål osv.		Nytt punkt Strengere krav
5.2.13	Det skal være mulig for utfylleren å avbryte utfyllingen for å fortsette senere. Adgangen til å fortsette må være forklart og lett tilgjengelig.		Nytt punkt Strengere krav

## Begreper

Begrep	Forklaring
Absolutt feil	Skjemasvar som slår ut ved validering og som ikke vil tillate innsending i nåværende form.
Avgiver	Den som etter lov eller forskrift har rett eller plikt til å inngi opplysninger på et skjema og står ansvarlig for besvarelsen, uavhengig av om vedkommende fyller ut skjema selv eller bemyndiger andre (for eksempel regnskapsfører, revisor) på sine vegne. I vår sammenheng er det personer, næringsdrivende (enkeltpersonforetak), organisasjoner, aksjeselskaper og andre juridiske personer.
Avgivende felt	Svarfelt hvor verdien (som regel et beløp) skal overføres maskinelt eller manuelt til et annet felt i samme eller et annet skjema.
Feilliste	Kortfattet oversikt over svarfelter der det er avdekket (absolutte) feil og usannsynlige (men tillatte) verdier ved maskinell kontroll av skjemaet. Felter hvor det ikke er avdekket feil eller usannsynligheter skal ikke gjengis på kontrollside. Feillisten gis på en egen kontrollside.
Feilmelding	Beskrivelse av <i>hva</i> som er eller kan være galt ved besvarelsen av et spørsmål eller ved sammenhengen mellom svar og <i>hvordan</i> utfylleren skal komme ut av feilsituasjonen.
Feltidentifikator	Bokstaver, nummer, symboler eller kombinasjon av disse som identifiserer et enkelt spørsmål entydig innenfor ett og samme skjema.
Fordypningsside	Særskilt side med grundigere redegjørelse for emnet i en selvvalgt hjelpetekst (fordypningstekst). Fordypningssiden er ikke en del av skjemaet og behøver ikke følge standard sideutforming.
Framskutt hjelpetekst	Kortfattet veiledning som presenteres uoppfordret i selve skjemaområdet.
Hjelpoversikt	Egen side med tilgang til generell informasjon og kontaktopplysninger, enten direkte eller via lenker til egne undersider. Hjelpoversikten er ikke en del av skjemaet og behøver ikke følge standard sideutforming.
Hjelpsymbol	Klikkbart symbol som henter fram selvvalgt hjelpetekst. Symbolet endrer utforming når hjelpeteksten er valgt.
Informasjonsområdet	Avgrenset område på skjemasiden for presentasjon av selvvalgt hjelpetekst, feilmeldinger og varsler.
Informasjonsside	Sider knyttet til skjemaet uten svar- eller valgfelter. Informasjonssidene skal ikke være angitt i navigasjonsmenyen eller tilgjengelig fra "Forrige"/"Neste-knapp. Definerte informasjonssider er <b>Hjelpoversikt</b> , <b>Kontrollside</b> , <b>Kvitteringsside</b> og eventuell <b>Fordypningsside</b> .
Kontrollside	Side som svar på maskinell kontroll av skjemaet. Inneholder feilliste eller melding om at det ikke er funnet feil. Kontrollside er ikke en del av skjemaet og behøver ikke følge standard sideutforming.
Kvitteringsside	Side som presenterer bekreftelse på at data er mottatt etter maskinell innsending av elektronisk skjema. Siden ligger utenfor skjemaet og skal ikke følge standard sideutforming.
Kryssvalidering	Maskinell kontroll av sammenhengen mellom innholdet i flere svarfelt

Ledetekst	Selve spørsmålet som skal besvares eller den primære beskrivelsen av hva som skal oppgis i et svarfelt.
Modal dialogboks	Dialogboks som blokkerer annen interaksjon gjennom utgråing (dimming) av omgivelsene. I et ELMER-skjema skal dialogboksen bare brukes til å gjenta en feilmeldingstekst når utfylleren prøver å forlate skjemasiden til tross for ordinær feilmelding om at spørsmål <b>må</b> besvares for å komme videre.
Mottakende felt	Svarfelt hvor verdien (som regel et beløp) er overført maskinelt eller manuelt fra ett eller flere andre felter i samme eller et annet skjema.
Navigasjonsområdet	Avgrenset område på skjemasiden med oversikt over skjemaets sider. Den aktive siden er framhevet visuelt, og det er normalt mulig å velge side for fri utfyllingsrekkefølge.
Oppgaveenhet	Den enheten som oppgaven eller spørsmålene omhandler. Ofte den samme som avgiveren, men en avgiver kan også gi opplysninger om andre oppgaveenheter. (for eksempel et aksjeselskap om aksjonærene eller en boligeier om en eiendom.)
Oppgaveinnhenter	Den myndighet eller private virksomhet som stiller spørsmålene og mottar og bruker svarene fra et skjema. Der en instans etterspør opplysninger som også skal brukes av andre, skiller vi mellom <i>primære</i> og <i>sekundære</i> oppgaveinnhentere.
Sekvens	Samling av elementer (sider, spørsmål eller spørsmålsgrupper) som danner en tematisk helhet.
Selvvalgt hjelpetekst	Veiledning som utfylleren kan hente fram etter eget ønske.
Silingsspørsmål	Spørsmål som utelukkende har til formål å gi bakgrunnsinformasjon for sporvalg og svaravhengige spørsmål.
Sideoversikt	Samling av alle sidenavn i et skjema. Sideoversikten presenteres i navigasjonsområdet og er normalt klikkbar for fri valg av utfyllingsrekkefølge.
Skjema	Samling av spørsmål og forklaringer som under ett navn legger til rette for besvarelse og avgivelse av et avgrenset sett med opplysninger på vegne av én avgiver i én leveranse.
Skjemasett	Samling av skjemaer og vedlegg som signeres og sendes inn i én leveranse. Der innsendingsrutinen forutsetter at ett bestemt skjema alltid er med i sendingen, er dette et <i>hovedskjema</i> og resten er <i>underskjema</i> .
Skjemaside	Samling av informasjonselementer og svarfelt i et skjema som er tilgjengelig fra ett valg i navigasjonsmenyen eller én forrige/nesteknapp. Skjemasider unntatt <b>Tabellside</b> skal ha en standardisert utforming. Informasjonssidene er ikke skjemasider.
Skjerm bilde	Det som utfylleren kan se på skjermen samtidig med de mest vanlige skjermoppløsninger. Her regnet ut fra en skjermoppløsning på 1024 x 768 piksler.
Sluttvalidering	Avsluttende gjennomgang av alle maskinelle kontroller. Innsending skal ikke være mulig så lenge det avdekkes absolutte feil i sluttvalideringen
Spor	Samling av sider som bare presenteres for en bestemt avgivergruppe eller avgivere i en bestemt situasjon. Grunnlaget for sporvalg kan være basert på tidligere svar i samme skjema eller på allerede kjente opplysninger hos oppgaveinnhenteren. Sporene kan delvis, men ikke utelukkende, være satt sammen av identiske sider.
Spørsmål	Se <a href="#">ledetekst</a>

Spørsmålsgruppe	Samling av spørsmål med sterk logisk sammenheng innenfor det emnet som skjemasiden omhandler.
Standardisert tekst	Formulering som skal være likeartet for alle skjemaer som utstedes av én oppgaveinnhenter.
Standard sideutforming	Deling av skjemasiden i (Fra venstre til høyre) navigasjonsområde, utfyllingsområde og informasjonsområde. Standard sideutforming forutsetter også at ELMER-kravene følges for tab-rekkefølge, knapper, og faste tekst- og designelementer.
Svaravhengig spørsmål	Spørsmål som åpnes for besvarelse bare for situasjoner og avgivere der de er relevante. Relevansen bestemmes av allerede avgitte svar i samme skjema eller tidligere registrert informasjon.
Svarfelt	Visuelt markert og avgrenset område hvor utfylleren legger inn opplysninger eller velger blant tillatte verdier som svar på skjemaets ledetekster (spørsmål). Samlebegrep for utfyllingsfelt og valgfelt.
Tabellside	Særskilt skjemaside for å presentere en tabell som ville forutsatt vannrett scrolling i standard sideutforming.
Usannsynligheter	Uvanlige, men tillatte, verdier eller kombinasjoner av verdier. Usannsynligheter som avdekkes i maskinell kontroll, presenteres på feilliste sammen med absolutte feil. Se også <a href="#">Varsel</a> .
Utgråing	Markering av passive svaralternativer eller passive utfyllingsfelt for å synliggjøre at de ikke er tilgjengelige i den aktuelle situasjonen. Markering av feltet/svaralternativet med tilhørende ledetekster og ev. framskutt hjelpetekst gjøres med lysere (som regel grå) fargetone enn aktive tegn/felt.
Utfyller	Den (fysiske) personen som gjennomgår og besvarer spørsmålene på et skjema, eller tilrettelegger data fra en eller flere filer, for innsending til oppgaveinnhenter. Dette kan være avgiveren selv når oppgaveplikten ligger hos en fysisk person. Ellers er utfylleren som regel en ansatt hos avgiver eller hos avgiverens regnskapsfører, revisor, advokat og lignende
Utfyllingsfelt	Svarfelt hvor utfylleren skal legge inn bokstaver og/eller tall som fritekst eller med bestemte krav til innhold (f.eks. inntasting av et gyldig postnummer).
Utfyllingsområdet	Området mellom navigasjonsområdet og informasjonsområdet. Her presenteres skjemaets ledetekster, svarfelt, hjelpesymbol og framskutt hjelpetekst.
Valgfelt	Svarfelt hvor utfylleren velger mellom oppsatte svaralternativer i en presentert liste uten å skrive innhold selv. Valgfelter kan være énavalgs- eller flervalgsfelt.
Varsel	Feilmelding som omtaler en usannsynlighet. Et varsel skal beskrive hva som anses usannsynlig og gjøre oppmerksom på at svaret vil bli godtatt men bør vurderes på nytt.

## Presiseringer og figurer

---

### Presiseringer

#### Presisering 1.1.5

##### **Forslag til standardisert tekst ved fritt sidevalg:**

Klikk i menyen for å velge side.

##### **Forslag til standardisert tekst ved styrt siderekkefølge:**

I dette skjemaet kan du ikke velge side ved å klikke i menyen.

#### Presisering 2.3.9

Totrinnslistar kan f.eks. være først fylke, deretter kommune. Eksempel på ”ukjente valgalternativer” kan for eksempel være bransjekategorier. Et annet eksempel er det enkelte skjemaets inndeling av aldersgrupper, men her kan rekkefølgen ”forutses logisk” (fra lav til høyere alder) og én liste kan aksepteres.

Totrinnslistar kan lages på ulike vis; hierarkisk eller f.eks. med vanlige kategorier synlig i trinn én og sære kategorier under radioknappen ”Annet”

#### Presisering 3.3.2

Manuell overføring av feltverdi er først og fremst aktuelt ved overføring mellom skjemaer.

##### **Forslag til standardisert framskutt tekst ved avgivende felt:**

Overfør til <skjema-/feltbeskrivelse>.

##### **Forslag til standardisert framskutt tekst ved mottakende felt:**

Sett inn fra <skjema-/feltbeskrivelse>.

#### Presisering 4.3.8

##### **Forslag til standardisert tekst som avslutter melding etter kryssvalidering**

###### **I feilmelding:**

... Vennligst kontroller hvilket av de merkede feltene som er feil utfyllt.

###### **I varsel:**

... Vennligst vurder om noen av de merkede feltene bør endres før innsending.

#### Presisering 4.3.10

##### **Forslag til standardisert tekst for feilmelding til spørsmål som utløser sporvalg**

Vennligst besvar spørsmålet før du går videre. Det er nødvendig for å kunne stille deg de rette spørsmålene senere i skjemaet.

#### Presisering 5.1.3

##### **Forslag til standardisert tekst:**

Det er gjennomført en maskinell kontroll under utfylling, men vi tar forbehold om at det kan bli oppdaget feil under saksbehandlingen og at annen dokumentasjon kan være nødvendig. Vennligst oppgi organisasjonsnummer og referansenummer ved eventuelle henvendelser. Takk for samarbeidet.

## Figurer

**Figur 1 Oversiktsbilde (Alle områder)**

The screenshot shows the 'Skjenkestet' form with three main areas: Navigasjonsområde, Utfyllingsområde, and Informasjonsområde.

**Navigasjonsområde:** A vertical menu on the left with the instruction 'Klikk i menyen for å velge side'. The menu items are: Innledning, Bevillingssøker, Skjenkestyrer, **Skjenkestet** (highlighted), and Arrangement.

**Utfyllingsområde:** The main form area titled 'Skjenkestet' containing:
 

- 'Opplysninger om skjenkestedet' section with input fields for: Skjenkestet/-lokale, Gateadr./postboks, Postnr. og -sted, and Telefon (with a help icon and '[uten mellomrom]').
- 'Eier(e) av skjenkestedet' section with a table:
 

Org.nr.	Foretaksnavn	Gateadr./postboks	Postnr	Eierandel (prosent)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Informasjonsområde:** A note on the right states: 'Oppgi alle selskaper/ næringsdrivende med minst 10 prosent eierandel. Personlige eiere og aksjonærer får du spørsmål om på annet sted i skjemaet.'

**Knapperead:** Navigation buttons at the bottom: '< forrige', 'Neste >', and a 'Ny rad' link below the table.

**Figur 2 Gruppering av sider (navigasjonsområdet)**

The screenshot shows the navigation menu with the instruction 'Klikk i menyen for å velge side.' and the following grouped links:

- [Innledning](#)
- Personopplysninger**
  - [Personalia](#)
  - [Ektefelle/samboer](#)
  - [Barn](#)
- Inntekt**
  - [Lønn](#)
  - [Egne pensjoner](#)
  - [Mottatte bidrag](#)
  - [Næringsinntekter/Sykepenger](#)
  - [Inntekt av bolig og fast eiendom](#)
  - [Kapitalinntekter og andre inntekter](#)
- Fradrag**
  - [Arbeidsinntekt og minstefradrag](#)
  - [Underskudd i næring](#)
  - [Kapitalkostnader og andre fradrag](#)
- Formue og gjeld**
  - [Bankinnskudd, verdipapirer mv.](#)
  - [Innbo og løsøre](#)
  - [Faste eiendommer, anlegg mv.](#)
  - [Annen formue/Formue i utlandet](#)
  - [Gjeld](#)
- [Oppsummering](#)

**Figur 3 Svaravhengige spørsmål og rekkefølge for elementer til valgfelt (utfyllingsområdet)**

**Er det gjennomført energisparetiltak i boligen i perioden?**

Ja    Nei

**Type energisparetiltak**

Tabare med tiltak som er satt i drift etter 31.12 2009

Sparedusj

Tetningslister

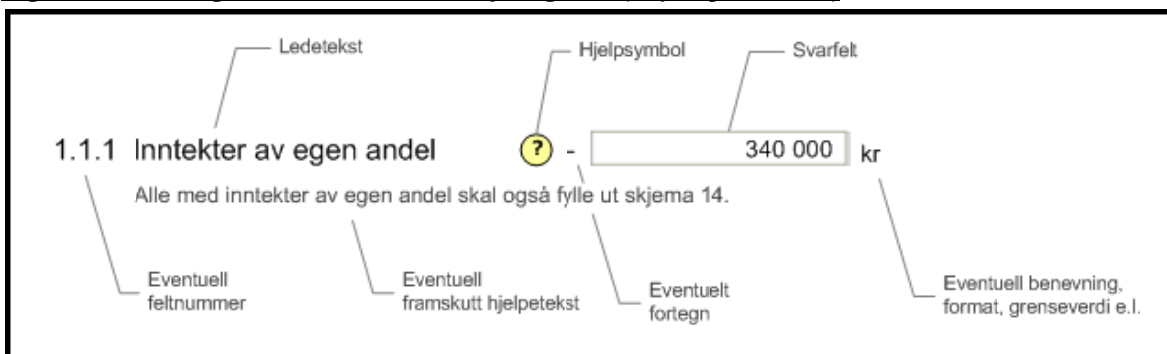
Isolering av vegger, tak og/eller gulv

Utskifting av vinduer

Modernisering av varmekilder 

Annet

**Figur 4 Rekkefølge for elementer til utfyllingsfelt (utfyllingsområdet)**



**Figur 5 Benevning til felt (utfyllingsområdet)**

Postnr. og -sted

Dato  (dd.mm.yyyy)

Beløp  (Maks 3.400)

Andel av inntekt  prosent

**Figur 6 Deling av tabell (Utfyllingsområdet)**

**Timer per måned**

Første halvår						
Navn	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun
Per	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kari	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ola	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Anne	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Petter	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Annet halvår						
Navn	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des
Per	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kari	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ola	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Anne	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Petter	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Figur 7 Melding ved feil utfylling av enkeltfelt (Utfyllings- og informasjonsområdet)**

1.1.1 Egen andel av utgiftene <span style="color: yellow;">?</span> - <input style="border: 2px solid red;" type="text" value="340 000"/> kr	<b>Feil utfylling av felt</b> Det gis ikke fradrag for beløp over 300 000 kroner. Kontrollér beløpet på nytt.
--	--

**Figur 8 Forhåndsutfyllt informasjon som ikke kan endres (Utfyllingsområdet)**

**Generell informasjon**

**Oppgaven gjelder for perioden**

Termin

År

**Til skatteoppkreveren (kjemner/kommunekasserer) i**

Kommunenr.

Kommunenavn

**Arbeidsgiver**

Organisasjonsnr. 987654321

Firmanavn Norge AS

Gateadr./postboks Norgesveien 1A

Postnr. og -sted 0101 OSLO

