



NÆRINGS- OG HANDELSDEPARTEMENTET

Enklere skjemaer for næringslivet:

ELMER 2

– Retningslinjer for brukergrensesnitt
i offentlige skjemaer på Internett

Forord

Nærings- og handelsdepartementet har vedtatt at Elmer 2 skal være felles retningslinjer for brukergrensesnitt i offentlige skjemaer for næringslivet på Internett. Dette er et helhetlig sett med prinsipper og spesifikasjoner for utforming av nettbaserte skjemaer.

Forenkling av offentlige skjemaer er en viktig oppgave for å bedre kommunikasjonen mellom brukerne og offentlig sektor. Overgang til elektroniske rapporteringsordninger kan være viktige forenklingstiltak for oppgavegiverne, men bare hvis nettløsningene oppleves som mer brukervennlige enn de gamle papirskjemaene. Ved å følge gode pedagogiske prinsipper kan elektroniske skjemaer også sikre bedre oppgaveforståelse, bedre kontroll av data før innsending, og dermed bedre svarkvalitet og mer effektiv saksbehandling hos den myndigheten som skal bruke svarene.

Allerede sommeren 2000 initierte en tverrfaglig referansegruppe for elektronisk innrapportering **ELMER-prosjektet**, et samarbeidsprosjekt mellom Nærings- og handelsdepartementet (NHD), Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO) og Handels- og Servicenærings Hovedorganisasjon (HSH). Prosjektet fulgte 6 bedrifter gjennom ett år for å kartlegge bedriftenes rapporteringsplikter og teste ut enkle løsninger for elektronisk innrapportering basert på kjent teknologi.

Blant annet presenterte ELMER-prosjektet et eksempel på utforming av et komplekst webskjema. Eksemplet skulle først og fremst synliggjøre at bruk av enkel Internett-teknologi gir nye pedagogiske muligheter og kan gjøre det lettere å besvare spørsmål fra det offentlige. Samtidig skulle det kunne være «kimen til en mal», som kan sikre likeartethet (common look and feel) i offentlige skjemaer. ELMER-eksemplet ble tatt raskt og vel i mot av så vel leverandører som etater, og er fulgt opp i en rekke offentlige skjemaløsninger og en del i privat sektor. Men det har hele tiden vært etterlyst en videreutvikling og konkretisering, både fra næringsorganisasjonene og fra etatene selv.

Prosjektet **ELMER 2** er utført av Forvaltningsinfo AS i samarbeid med NHO. De interne eSkjema-retningslinjene for Skattedirektoratet, basert på det første ELMER-prosjektet, ble brukt som utgangspunkt for arbeidet. Næringsorganisasjoner, offentlige etater, usability-eksperter og leverandører ble invitert til å levere innspill og delta i debatt underveis. NHO stilte til disposisjon internettdomenet elmer.no og bidro i vedlikehold av nettstedet med nyhetsmeldinger, utkast og diskusjonsforum til bruk for alle interesserte i utviklingsperioden. Det er arrangert flere åpne arbeidsmøter, og en rekke instanser og fagpersoner har skrevet, lest og kommentert innlegg i det åpne diskusjonsforumet på Internett.

Nærings- og handelsdepartementet sendte forslag til retningslinjer på høring høsten 2005. Etter høringsrunden er det gjort noen få justeringer, som også har vært tilgjengelig for diskusjon i nettforumet.

Retningslinjene forvaltes av Brønnøysundregistrene, som etter oppgaveregisterloven har ansvar for å «bistå oppgaveinnhenter med råd om utforming av oppgaveplikter».

ELMER 2 har vokst fram i et samarbeid mellom svært kompetente virksomheter og fagpersoner. I sum har de hatt med seg en helt unik erfaring fra utvikling av svært ulike skjemaer hos etater og leverandører, fra mottak og bruk av de samme skjemaene hos oppgaveinnhenter og fra brukertesting av «ELMER 1»-baserte og andre elektroniske skjemaer i svært varierte målgrupper.

Med dette er det lagt et godt grunnlag for at det offentlige kan møte muligheter og utfordringer ved elektronisk skjema-basert kommunikasjon på en pedagogisk og brukervennlig måte. Men ELMER 2 er ikke noe endelig svar. Brukernes netterfaring og -atferd er i rask utvikling. Det samme er teknologien, og nye konvensjoner vil fortrenge gamle sannheter om hvordan et nettsted kommuniserer best med brukerne. Derfor er det uhyre viktig at brukere, etater, fagpersoner og organisasjoner fortsetter å engasjere seg. Med tilbakemeldinger om ELMER 2 i praksis, med utveksling av gode løsningsforslag innenfor rammen av retningslinjene og med kontinuerlig debatt om endringer og videreutvikling.

ELMER 2

– Retningslinjer for brukergrensesnitt i offentlige skjemaer på Internett

Innhold	Side
Introduksjon til ELMER-retningslinjene	7
Avgrensning	7
Bruk av retningslinjene.....	7
Dokumentets oppbygging.....	8
1: Skjemasidens bestanddeler	9
1.1: Navigasjonsområdet	9
1.2: Informasjonsområdet.....	9
1.3: Andre faste elementer.....	10
2: Struktur og rekkefølge.....	12
2.1: Sporvalg og svaravhengige spørsmål	12
2.2: Sidedeling og -rekkefølge.....	12
2.3: Oppbygging av siden.....	13
3: Skjemaelementer	14
3.1: Identifikasjon og ledetekster.....	14
3.2: Tabeller.....	14
3.3: Tallbehandling i skjemaet.....	15
3.4: Konvensjoner og symbolbruk.....	15
4: Hjelp og tilbakemeldinger	17
4.1: Forhåndsutfylling	17
4.2: Hjelpetekster.....	17
4.3: Feilmeldinger og varsler.....	18
5: Skjemaets omgivelser.....	20
5.1: Avsluttende meldinger	20
5.2: Andre funksjoner utenom skjemaet.....	20
Begreper	22
Sjekkliste for utforming av ELMER-skjema.....	25
1. Analysere innholdet i skjema	25
2. Planlegge skjema	25
3. Definere skjema.....	26
Presiseringer og figurer	27
Presiseringer	27
Figurer	28

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 utformet med tanke på næringslivets rapportering til det offentlige. Men spesialistene i store bedrifter fyller ikke ut skjemaer. De bruker fagsystemer. ELMER skal først og fremst ivareta behovene i den lille bedriften, hvor de ansatte har privatpersonens forhold til skjemaer. Skjemautfyllerens generelle skjema-kompetanse og personlige preferanser forandrer seg selvsagt ikke idet hun går løs på et skjema for privatsfæren. Tvert imot vil "common look and feel" på tvers av rapporterings-/utfyllingssituasjoner være et ytterligere fortrinn for det elektroniske skjemaet i konkurranse med gamle papirversjoner.

Det er selvsagt heller ingen ulempe om ELMER får gjennomslag innenfor privat sektor. Ved kunde-/leverandør-rapportering så vel som bedrifter imellom.

Bruk av retningslinjene

ELMER 2 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 oppgaveinnehenters egen organisasjon fra etatens/organisasjonens ledelse.

Når man refererer til ELMER 2 i kravspesifikasjoner, er det viktig å være oppmerksom på ansvars- og arbeidsdeling mellom kunde og leverandør. Siden det er oppgaveinnhenteren som har ansvaret for «spørre-siden» av kommunikasjonen med «svarerne», 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 2, 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 2.

Et krav til leverandører om å følge ELMER 2 må også ta stilling til i hvilken grad «bør-krav» skal være ivaretatt i leveransen.

ELMER 2 skiller bevisst mellom «skal», «bør» og «kan». «**Skal**» er et utfravikelig krav for å kunne si at retningslinjene er fulgt. «**Bør**» er en anbefaling, men det er opp til den enkelte å vurdere kravet mot andre hensyn, for eksempel kost-/nyttevurderinger eller hensiktsmessighet i forhold til andre brukerbehov. «**Kan**» er i hovedsak brukt for å gjøre tydelig at en løsningsmåte er tillatt.

I presiseringer til punktene finnes en del «forslag» til tekst og utforming. «**Forslag**» skal tolkes som mer styrende enn et eksempel men svakere enn en anbefaling.

Dokumentets oppbygging

Kravene er presentert i et varierende antall **grupper** fordelt på fem **hovedområder**, slik at hvert enkelt-krav har en tresifret identifikasjon. Tillatte alternativer til et krav identifiseres med en bokstav i tillegg. Krav **1.1.4.a** er altså et tillatt alternativ til **1.1.4**.

Det er også tatt inn et en sjekklister for utforming av ELMER-skjema og eget kapittel med begrepsdefinisjoner.

Hvert enkelt kravpunkt kan være supplert med tre ulike typer referanser:

- Utdyping, forklaring eller presisering av regelen, f.eks. forslag til standardiserte tekster for bruk i skjema
- Henvisning til annen regel som bør ses i sammenheng
- Forklarende figurer.

Presiseringer og figurer er presentert i et eget kapittel inndelt etter kravgruppe.

Referansene er klikkbare i elektronisk versjon. Det samme gjelder begreper som er definert i begrepsoversikten (unntatt når de forekommer flere ganger nær hverandre).

Kravområde		Lenke til annen regel
2.3.8	Verdier i avkrysningsbokser, radioknapper og nedtrekkslister skal ha tilstrekkelig tekst til å gi mening for brukeren.	3.4.5
2.3.9	Verdier i lister med mange svaralternativer skal sorteres i en rekkefølge som gir mening for utfylleren . Hvis alternativene er ukjent for aktuelle utfyllere og rekkefølgen samtidig ikke kan forutses logisk, bør lange flervalgslister deles opp og énvalgslister presenteres i to trinn.	Presisering

Kravgruppe Lenke til utdypning og forklaringer

Lenke til begrepsdefinisjoner Anbefaling Ufravikelig krav

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
1.1.1	Alle <u>ordinære skjemasider</u> skal inneholde et navigasjonsområde ytterst til venstre.	Figur 1
1.1.2	Navigasjonsområdet skal inneholde en benevnelse for hver av skjemaets <u>sider</u> . I skjemaer med <u>spor</u> valg skal bare de faste sidene vises inntil spor er valgt.	2.1.1
1.1.3	Sidebetegnelsen i navigasjonsområdet skal gi en mest mulig forståelig beskrivelse av <u>sidens</u> 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 mulig å skille menyvalgene fra hverandre gjennom oversiktlige navn, skal tallkoder (nummer på poster osv.) unngås eller plasseres bakerst.	2.3.1
1.1.4	De enkelte sidebetegnelsene skal være lenket til skjemasiden for fritt valg av oppslags-/utfyllingsrekkefølge. Representasjonen av den <u>siden</u> man befinner seg på skal framstå layoutmessig framhevet fra de andre.	
1.1.4.a	I skjemaer der <ol style="list-style-type: none"> 1) rekkefølgen har vesentlig betydning for forståelse eller svar kvalitet eller 2) videre rekkefølge avhenger av svar fra forutgående sider, skal siderekkefølgen være låst.	
1.1.5	Det skal framgå av <u>standardisert tekst</u> i navigasjonsområdet over første sidereferanse hvorvidt utfyllingsrekkefølgen er fri eller låst.	Presisering
1.1.6	Hvis antall skjemasider 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 brukergruppen. Gruppebetegnelsene skal framstå layoutmessig framhevet fra sidelenkene.	Figur 2

1.2: Informasjonsområdet

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

Nr	Krav	Referanse
1.2.1	Alle <u>ordinære skjemasider</u> skal inneholde et informasjonsområde ytterst til høyre.	Figur 1
1.2.2	I informasjonsområdet presenteres <u>selvvalgt hjelpetekst</u> og tilbakemeldinger om hvordan feil eller mangler skal rettes (<u>feilmeldinger</u> og <u>varsler</u>). Teksten skal presenteres fullstendig, dvs. ikke som "tooltip", "hint" eller på noen måte som forutsetter spesiell plassering av muspeker.	Figur 1

1.2.3	Selvvalgt hjelpetekst presenteres når brukeren klikker på et standardisert hjelpikon i tilknytning til et spørsmål, fjernes ved nytt klikk på samme symbol og erstattes av ny tekst ved klikk for hjelp til et annet spørsmål.	3.4.1 4.2.1
1.2.4	Feilmeldinger og varsler presenteres i informasjonsområdet ved klikk på tilhørende felt på en egen kontrollside.	4.3.2
1.2.5	Hjelpetekst eller feilmelding/varsel skal være synlig i skjermbildet samtidig med svarfeltet. Starten på informasjonen bør plassere seg automatisk på linje med det felte informasjonen omhandler.	Figur 1 4.2.4 4.3.4

1.3: Andre faste elementer

Selve «samtalen» mellom oppgaveinnhenter og utfyller støttes i papirverdenen av veiledningsmaterieell 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 «blaing» mellom skjemasider, lagring, kontroll og selve innsendingsprosessen må ha en felles, gjennomtenkt metodikk.

Nr	Krav	Referanse
1.3.1	Skjemaets ledetekster , svarfelter , hjelpsymboler og framskutt hjelpetekst skal presenteres i et eget utfyllingsområde mellom navigasjonsområdet og informasjonsområdet.	Figur 1
1.3.2	Øverst til høyre på alle ordinære skjemasider skal det være én lenke med teksten «Hjelp». Denne skal åpne en egen side (Hjelpoversikt) med tilgang til de relevante av følgende emner: <ul style="list-style-type: none"> • Om utfylling og bruk Kort om at hjelpsymbol 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. • Om underskjema og vedlegg Om sammenhengen mellom skjemaene og ev. behov for overføring av tall mellom dem. Om hvordan underskjemaer hentes fram og hvordan vedlegg kan legges til. • Kontaktinformasjon Kontaktperson/-instans, telefonnr, e-postadresse m.m for ytterligere hjelp, teknisk og faglig • Om skjemaet Generell veiledning og informasjon som ikke naturlig kan knyttes til et enkelt felt eller en feltgruppe. F. eks. om 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. <p>Informasjonen kan presenteres direkte i denne siden eller i separate undersider avhengig av omfanget. Hjelpoversikten behøver ikke presenteres i standard sideutforming.</p>	1.3.6 4.2.7
1.3.3	Teksten under Om utfylling og bruk er skjemaauavhengig og skal være standardisert . Den skal også framkomme uoppfordret i informasjonsområdet på første side i skjemaet, inntil annen hjelpetekst er valgt.	5.2.3
1.3.4	Skjemaets fullstendige navn, med eventuelt kortnavn i parentes, skal framgå øverst i utfyllingsområdet på alle ordinære skjemasider sammen med tydelig angivelse av hvem som er oppgaveinnhenter .	3.1.1

1.3.5	Nederst på alle ordinære skjemasider skal det ligge en knapperad med de til enhver tid relevante av valgene «Forrige» (på venstre side) og «Neste» (til høyre), for å bla én side framover/bakover. Det skal ikke finnes egen knapp for «Lagre».	5.2.9
1.3.6	«Hjelpoversikt» (med eventuelle undersider), «Kontrollside», «Fordypningsside» og «Tabellside» skal ha en navigasjonsknapp med teksten «Fortsett», som leder til den skjemasiden som var valgt da spesialsiden ble åpnet eller til annet naturlig neste trinn i prosessen.	5.2.6
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.	
1.3.8	«Kontroller skjema» skal utløse fullstendig skjemakontroll og vise feilliste på en egen kontrollside. Hvis ingen feil eller usannsynligheter oppdages, skal dette opplyses på kontrollsiden.	1.3.6
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 skjemasett kan kreve særskilte knapper, funksjoner og skjembilder.	

2: Struktur og rekkefølge

2.1: Sporvalg og svaravhengige spørsmål

De ulike spørsmålene i et skjema er i varierende grad aktuelle for ulike brukerkategorier. 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 felter som er relevante for den enkelte brukeren.

Nr	Krav	Referanse
2.1.1	I skjemaer hvor enkelte kategorier utfyllere kan spares for et vesentlig antall spørsmål eller skal besvare svært ulike spørsmålsrekker, skal det utvikles ulike spor som den enkelte styres igjennom. Flere spor kan til dels være sammensatt av identiske sider/spørsmål sekvenser .	
2.1.2	Spørsmål som er relevante innenfor sporet men likevel bare angår en brøkdel av avgiverne (svaravhengige spørsmål), bør gjøres utilgjengelige for andre enn dem det angår. En lang sekvens av sjelden relevante spørsmål bør heller etableres som særskilt spor .	
2.1.3	Både ledetekster og svarfelter for svaravhengige spørsmål skal være utgrået på sidene og åpnes bare for utfylling hvis det framgår av forutgående svar at de er aktuelle.	Figur 3
2.1.4	Der det er nødvendig for å velge spor eller svaravhengig spørsmål, kan det legges inn ekstra silings spørsmål . Det skal bare gjøres der forenklingen for brukerne samlet er større enn merarbeidet ved silings spørsmålet.	
2.1.5	Spørsmål som er utslagsgivende for sporvalg eller svaravhengige spørsmål, bør plasseres rett før dette, hvis det ikke bryter med logikk og emneinndeling for øvrig.	2.3.2

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
2.2.1	Spørsmål som angår ett og samme logiske emne bør presenteres på én side 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 sider er viktigere enn at den enkelte siden er kort.	1.1.6 3.3.3
2.2.2	Eventuelle felter/spørsmål om identifikasjonsopplysninger (nummer, navn og adresse for avgiver , utfyller og/eller oppgaveenhet) bør samles på første skjemaside. Andre spørsmål bør unngås på denne siden. Siden skal ha navnet Innledning .	4.1.2
2.2.3	Der spørsmål på flere sider henger nøye sammen, bør man følge utfyllerens naturlige tankerekke, dvs. normalt gå fra premisser/ingredienser til konklusjoner/summer.	2.3.2
2.2.4	Hvis skjemaet skal presentere et sammendrag av utfylte data på tvers av sider, skal dette legges til en egen side til slutt. Siden skal ha navnet Sammendrag . Det skal framgå tydelig av sammendragssiden at skjemaet ennå ikke er sendt inn.	3.3.6 5.1.2 Figur 5

2.2.5	Identifikasjonsopplysninger om avgiver skal gjentas som tekst (ikke utfyllingsfelter) på sammendragssiden.	
2.2.6	Den enkelte <u>siden</u> bør avgrenses slik at man unngår urimelig lang nedlastingstid. Tiden påvirkes av grafikkbruk, mengde/type kontroller og antall felter.	2.2.1

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
2.3.1	Alle skjemasider skal ha en overskrift (sidenavn) 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.	1.1.3
2.3.2	Feltrekkefølgen innen en <u>side</u> 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).	2.2.3
2.3.3	Rekkefølgen av alle elementer på siden skal følge naturlig leseretning fra venstre til høyre, ovenfra og nedover.	
2.3.4	Elementene knyttet til ett og samme felt bør presenteres i følgende rekkefølge: <ev. feltnummer> <ledetekst> <hjelpsymbol> <ev. fortegn> <svarfelt> <ev. benevnning, format, grenseverdi e.l.> På linjen under: <referanse eller annen umiddelbar forklaring (framskutt hjelpetekst)>	Figur 6 3.1.2 3.1.4
2.3.5	Når et skjema inneholder tre eller flere felter som logisk hører sammen (feltgruppe), skal disse grupperes på samme <u>side</u> og gis et beskrivende navn. Dette gjelder også for summeringer og kalkyler. Gruppen skal innrammes og alle felter i gruppen skal holdes innenfor rammen. Hvis en side inneholder bare én feltgruppe skal den ikke innrammes.	Figur 1
2.3.5.a	Alternativ til rammer, for å uttrykke svakere sammenhenger, er bruk av ekstra luft mellom rader i bildet.	
2.3.6	Der en feltgruppe ikke vil være synlig innenfor ett <u>skjerm bilde</u> , bør man om mulig finne fram til logiske undergrupper og presentere dem hver for seg.	
2.3.7	Det skal ikke være behov for vannrett scrolling. Sideelementer bør plasseres under hverandre heller enn side om side, der det er nødvendig for å oppfylle kravet.	3.2.3
2.3.8	Verdier i avkrysningsbokser, radioknapper og nedtrekkslister skal ha tilstrekkelig tekst til å gi mening for brukeren.	3.4.5
2.3.9	Verdier i lister med mange svaralternativer skal sorteres i en rekkefølge som gir mening for <u>utfylleren</u> . Hvis alternativene er ukjent for aktuelle utfyllere og rekkefølgen samtidig ikke kan forutses logisk, bør lange flervalgslister deles opp og énvalgslister presenteres i to trinn.	Presisering Figur 4

3: Skjemaelementer

3.1: Identifikasjon og ledetekster

Ledeteksten er den primære beskrivelsen eller definisjonen av hva som forventes utfylt i hvert enkelt felt. I tillegg tjener identifiserende navn/nummer og ledetekster som referanse i kommunikasjon med brukeren 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 samtidig er dekkende for innholdet.

Nr	Krav	Referanse
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 settes i parentes bak det formelle navnet i skjemaets tittelfelt, slik at det kan benyttes som særskilt søkebegrep.	1.3.4 5.2.2
3.1.2	Eventuelle feltnummer tas med i ledeteksten der den er viktig for veiledning/kommunikasjon om feltet og unngås der det ikke trengs.	2.3.4
3.1.3	For elektroniske skjemaer som også forekommer i papirutgave, skal ledeteksten til et felt være identisk i begge versjoner, så sant selve feltet skal ha identisk betydning.	
3.1.4	Der det er viktig for utfyllerens forståelse av feltet, bør benevnning (f. eks. prosent), grenseverdier (f. eks. maks fradrag) og/eller format (f. eks. datoformat) beskrives i tilknytning til feltet og ikke henvises til selvvalgt hjelpetekst .	2.3.4 Figur 7

3.2: Tabeller

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

Nr	Krav	Referanse
3.2.1	Der det skal fylles ut et likeartet sett med data for et ukjent og varierende antall enheter, bør skjemaet presentere en dynamisk tabell der brukeren kan klikke fram nye rader etter behov.	Figur 1
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.	Figur 8
3.2.2.a	Spesielt omfattende tabeller skal presenteres på en egen side (Tabellside) uten standard sideutforming , når det er helt nødvendig å utnytte hele sidebredden for å unngå vannrett scrolling.	1.3.6
3.2.3	I tabeller med ledetekst over cellene (kolonneoverskrift) bør man unngå loddrett scrolling som bevirker at ledeteksten forsvinner fra skjermbildet ved utfylling av de nederste feltene.	

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
3.3.1	Et felt som mottar verdi(er) maskinelt fra andre felt(er) som ikke er synlig for brukeren samtidig, skal være utstyrt med selvvalgt hjelpetekst som forklarer hvor tallet kommer fra. Sammenhengen bør også forklares i selvvalgt hjelpetekst til de(t) feltet/ene opplysningene overføres fra.	3.3.7 4.2.3
3.3.2	Manuell overføring av tekst eller manuell kopiering/summering av tall til et annet felt 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 avgivende og mottakende felt.	4.2.1 Predisering
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 side for å redusere behovet for beregning og verdioverføring på tvers av sider.	2.2.1
3.3.4	Der regnestykket må gå over flere sider, bør det legges inn mellomsummer nederst på hver side .	
3.3.5	Hvis det finnes flere mellomsummer som ikke er synlig for brukeren samtidig, bør man lage en egen summeringsgruppe nederst på siden. Hvis mellomsummene finnes på ulike sider, bør de samles i en sammendragsside.	Figur 10
3.3.6	I skjemaer med beregninger på flere sider som ender opp i resultater av betydning for avgiver, bør resultatene legges inn en sammendragsside.	2.2.4
3.3.7	Der det kan være spesielt uklart hvor et beregnet tall kommer fra, bør beregningsformel eller -grunnlag beskrives i framskutt hjelpetekst. Mindre viktige formler kan tas inn i selvvalgt hjelpetekst .	4.2.1 4.2.3

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 brukernes forståelse av nettskjemaets funksjoner og bruksmåter.

Nr	Krav	Referanse
3.4.1	For felter som er tilordnet selvvalgt hjelpetekst skal det settes inn et klikkbart symbol som leder til den aktuelle hjelpeteksten. Symbolet plasseres rett foran det enkelte svarfeltet . Hjelpsymbotet for grupper plasseres bak gruppens ledetekst .	1.2.3 2.3.4
3.4.2	Hjelpsymbotet skal endre utseende for valgt (aktiv) hjelpetekst.	
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 eller radioknapper. Der det skal være tillatt å ikke avgi et tellende svar, skal «Vet ikke», «Ikke besvart» eller liknende være et valgbart svaralternativ.	
3.4.5	Avkrysningsbokser, radioknapper eller nedtrekkslister bør brukes framfor åpne svarfelder der det kan støtte utfyllerens forståelse av oppgaven.	2.3.8
3.4.6	Av plasshensyn bør nedtrekksliste foretrekkes framfor radioknapper ved et større antall gjensidig utelukkende svaralternativer. I tabeller er radioknapper ikke et alternativ.	2.3.9
3.4.7	Dato skal gjengis og kreves oppgitt på formen dd.mm.åååå.	
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 oppgaveinnhenter . Det skal være tydelige skiller mellom ulike typer elementer (overskrift, gruppeoverskrift, ledetekst, feilmelding, varsel osv). Generelt bør man holde seg til sans serif-skrifter og bruke farger som gir god kontrast.	4.2.9
3.4.10	Skjemaet skal ta hensyn til gjeldende konvensjoner som underbygger netttilgjengelighet for alle, herunder WAI-krav og generelle W3C-konvensjoner.	

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 forenklede. Hensiktsmessig bruk av forhåndsutfylling krever noen kjøreregler.

Nr	Krav	Referanse
4.1.1	Informasjon som oppgaveinnhenter har tilgang til internt eller fra andre kilder, bør bare presenteres i skjemaet der det har betydning for utfylleren .	
4.1.2	Der det er nødvendig å kontrollere om kjente opplysninger (fortsatt) 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 brukeren.	2.2.2
4.1.3	Forhåndsutfylt informasjon, for eksempel fra offentlige registre, som utfylleren ikke kan endre, bør framkomme som tekst, mens redigerbar forhåndsutfylt verdi skal presenteres i feltet.	Figur 10
4.1.4	Der forhåndsutfylte registerdata ikke kan endres i skjemaet, skal det opplyses i framskutt hjelpetekst hvordan man går fram for å endre.	

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
4.2.1	Hjelpetekster som antas å være nødvendig for en stor andel av utfyllerne , skal presenteres kortfattet i selve skjemaområdet (midtområdet) som framskutt hjelpetekst. Ved behov for lengre tekstlig framstilling skal informasjonen suppleres med mer detaljert selvvalgt hjelpetekst .	1.2.3 3.3.2
4.2.2	Det skal være forklarende, selvvalgt hjelpetekst i tilknytning til alle felter som erfaringsmessig gir forespørsler fra utfyllerne. Unngå hjelpetekst der den ikke kan tilføre merinformasjon av betydning for noen gruppe av brukerne.	3.1.4
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 skjerm bilde .	1.2.5
4.2.5	Der det er nødvendig å gi en lengre framstilling i selvvalgt hjelpetekst , bør den presenteres i to lag, slik at en grunnleggende overordnet beskrivelse peker til en egen fordypningstekst. Fordypningsteksten skal presenteres på en egen side (fordypningsside) som ikke behøver å følge standard sideutforming.	1.3.6

4.2.6	Der det er nyttig for brukeren 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.	
4.2.7	Viktig, overordnet informasjon som ikke er knyttet til det enkelte feltet eller feltgruppen, skal gis i en egen hjelpeside for skjemaet generelt.	1.3.2
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.	3.4.9

4.3: Feilmeldinger og varsler

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
4.3.1	Ved feil utfylling av enkeltfelt skal feilmelding komme uoppfordret så raskt som mulig etter at feilen er oppstått. Teksten presenteres i informasjonsområdet samtidig som det aktuelle feltet markeres tydelig. Meldinger i eget vindu (pop-up/dialogboks) skal ikke forekomme.	Figur 9 1.2.5
4.3.2	Oversikt over alle tilfeller av manglende utfylling av obligatoriske felter og av feil etter kryssvalidering skal komme som samlet feilliste i en egen kontrollside i forkant av signering/innsending. Listen skal også inkludere ev. tilfeller av feil utfylling som ikke er blitt rettet underveis.	1.2.4 1.3.6 1.3.7
4.3.3	Feillisten bør også inkludere varsler ved uvanlige, men tillatte, verdier eller kombinasjoner av verdier. (F.eks. 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.	
4.3.4	Valg av en forekomst i feillisten på kontrollsidene skal lede til riktig sted i skjemaet, der de(t) aktuelle feltet/feltene skal være tydelig merket, og fullstendig feilmelding og/eller varsel skal være gitt i informasjonsområdet.	1.2.5
4.3.5	Når brukeren har rettet en feil eller gjort andre endringer, skal feillisten være oppdatert ved ny visning.	
4.3.6	Målet med en feilmelding er å hjelpe utfylleren videre. Feilmeldingen skal ikke primært fortelle hva som er gjort galt men peke på hva som skal til for å fylle ut riktig . (Heller "Oppgi et gyldig postnummer" enn "Postnummeret er ugyldig").	
4.3.7	Målet med et varsel 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 eller varsel etter kryssvalidering 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.	Presisering
4.3.9	En feilmelding eller et varsel skal ikke overskride høyden på ett skjerm bilde .	1.2.5

5: Skjemaets omgivelser

5.1: Avsluttende meldinger

Mange er mer usikre på om en elektronisk sending når fram til mottakeren enn når de sender skjemaer i posten. 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
5.1.1	Etter innsending skal brukeren få fram en kvitteringsside hvor det framgår at skjemaet er mottatt. Kvitteringen skal angi oppgaveinnhenter og gi identifikasjonsopplysninger om avgiver . Kvitteringssiden skal også gi et referansenummer for kommunikasjon med avgiver / utfyller i ettertid.	
5.1.2	For skjemaer med sammendragsside skal denne sidens informasjon gjentas på kvitteringssiden i den grad det har verdi for brukeren.	2.2.4
5.1.3	I kvitteringen skal det tas forbehold om at det kan bli oppdaget nye feil under saksbehandlingen.	Presisering
5.1.4	På kvitteringssiden skal brukeren 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, mottakskonto, kid og eventuelle andre opplysninger av betydning for betaleren tas med på kvitteringssiden.	

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 brukeren bør tilgangen til støttfunksjoner utenom selve skjemautfyllingen framstå og fungere mest mulig ensartet, uavhengig av disse variasjonene.

Nr	Krav	Referanse
5.2.1	Oppgaveinnhenter 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 brukere som har fulgt skjemalenken komme rett til det aktuelle skjemaet etter påloggingen.	
5.2.2	Oppgaveinnhenter 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.	3.1.1
5.2.3	Oppgaveinnhenter skal legge best mulig til rette for at den teksten som presenteres under Om skjemaet kan gjøres tilgjengelig i så vel eksterne som egne skjemaoversikter og lenkesamlinger før skjemaet velges.	1.3.3

5.2.4	I skjemaer med innlogging skal brukeren (utfylleren) alltid være informert om at hun er innlogget og ha lett tilgang til å logge ut. Brukerens navn eller annen identitetsangivelse skal presenteres øverst til høyre på hver side, med «logg ut»-knapp rett under.	
5.2.5	Brukeropplevelsen i skjema og skjemaets omgivelser skal være tilnærmet lik for alle nettlekere 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 feltet.	2.3.9
5.2.8	Foran innsending av skjemasett 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.	1.3.5
5.2.10	For å sikre rettsvern og ettersporbarhet for avgiver , skal det i ettertid være mulig å hente fram autentisk representasjon av inngitte data, innfelt i den skjemaersjonen som ble brukt ved utfylling av skjemaet.	

Begreper

Begrep	Forklaring
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 (enkelpersonforetak), organisasjoner, aksjeselskaper og andre juridiske personer.
Avgivende felt	Datafelt 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 felter der det er avdekket (absolutte) feil og usannsynlige (men tillatte) verdier ved maskinell kontroll av skjemaet. Feillisten gis på en egen kontrollside.
Feilmelding	Beskrivelse av <i>hva</i> som er galt ved utfyllingen av et felt eller ved sammenhengen mellom felter og <i>hvordan</i> brukeren skal komme ut av feilsituasjonen. Meldingen gis i tilknytning til visuell framheving av feltet/feltene som indikerer feil.
Fordypningsside	Særskilt side med grundigere redegjørelse for emnet i en selvvalgt hjelpetekst (fordypningstekst). Fordypningssiden 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 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.
Kontrollside	Side som svar på maskinell kontroll av skjemaet. Inneholder feilliste eller melding om at det ikke er funnet feil. Skal 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.
Mottakende felt	Datafelt 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. (F.eks. 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> oppgaveinnhenter.
Ordinære skjemasider	Sider i et skjema unntatt «Hjelpoversikt», «Kontrollside» og eventuell «Fordypningsside» og «Tabellside». Ordinære skjemasider skal ha en standardisert utforming. («Kvitteringsside» er ikke en del av skjemaet og følgelig heller ikke inkludert i begrepet.)
Sekvens	Samling av elementer (sider, spørsmål eller spørsmålsgrupper) som danner en tematisk helhet.
Selvvalgt hjelpetekst	Veiledning som utfylleren kan hente fram etter eget ønske.
Side	Samling av informasjonselementer og svarfelt som er tilgjengelig fra ett menyvalg eller én forrige/nesteknapp.
Silingsspørsmål	Spørsmål som utelukkende har til formål å gi bakgrunnsinformasjon for sporvalg og svaravhengige spørsmål.
Skjema	Samling av spørsmål og forklaringer som under ett navn legger til rette for avgivelse av et avgrenset sett med opplysninger på vegne av én avgiver i én leveranse eller sending.
Skjemasett	Samling av skjemaer og vedlegg som signeres og sendes inn i én prosess. Der innsendingsrutinen forutsetter at ett bestemt skjema alltid er med i sendingen, er dette et <i>hovedskjema</i> og resten er <i>underskjema</i> .
Skjerm bilde	Det som brukeren kan se på skjermen samtidig. Her regnet ut fra en skjermoppløsning på 1024 x 768 piksler.
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 ledetekst
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	Område hvor brukeren legger inn informasjon eller velger blant foreslåtte verdier som svar på skjemaets ledetekster (spørsmål)
Tabellside	Særskilt side 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.

Utgråing	Markering av passive svaralternativer eller passive svarfelt eller med tilhørende ledetekster for å synliggjøre at de ikke er tilgjengelige i den aktuelle situasjonen. Markeringen 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 o.l.
Utfyllingsområdet	Området mellom navigasjonsområdet og informasjonsområdet. Her presenteres skjemaets ledetekster, svarfelt, hjelpsymbol og framskutt hjelpetekst.
Varsel	Beskrivelse av <i>hva</i> som virker usannsynlig eller urimelig ved utfyllingen av et felt eller ved sammenhengen mellom felter. Meldingen gis i tilknytning til visuell framheving av feltet/feltene som indikerer urimelige svar. Varsler skal ikke være til hinder for at skjemaet godkjennes for innsending.

Sjekkliste for utforming av ELMER-skjema

Sjekklisten erstatter ikke retningslinjene, men er ment som en hjelp til å bruke dem. Punktene er delt inn i tre deler, der den første delen omfatter en analyse av behovet, for å få fram nødvendig faglig forståelse av skjemaets innhold. Dette er en viktig forutsetning for å utforme den elektroniske versjonen på en korrekt og logisk måte.

Del to bidrar til å gi det elektroniske skjemaet en relevant og logisk struktur, som gir brukeren best mulig oversikt i utfyllingssituasjonen. Den siste delen er viktig for å kommunisere tydelig med brukeren ved utfylling av det enkelte spørsmål.

I tillegg til sjekklisten anbefales læreboka **Skjemavett – Veileder i datafangst og skjemabruk** (Kommuneforlaget, 2002) som hjelpemiddel ved utvikling av skjemaer. Den er utarbeidet i samarbeid mellom Brønnøysundregistrene og Nærings- og handelsdepartementet. Rådene i boka anses som god forvaltningsskikk og som veiledende for oppgaveinnhentes arbeid med å utvikle og revidere skjemaer. Offentlige etater kan få den gratis fra Brønnøysundregistrene.

1. Analysere innholdet i skjema

Finn svar på:

- Hvilken kompetanse om dette skjemaets innhold har brukeren? Hvor har brukeren mest problemer/feil ved utfylling? Er det statistikk tilgjengelig som beskriver feilkategorier? (*begrepsbruk, ledetekster, hjelpetekster*)
- Hvem fyller ut hvilke deler og hva skiller disse fra hverandre? Finn fram til spørsmål som generelt bare skal besvares av en definerbar gruppe utfyllere. Er det statistikk tilgjengelig som beskriver bruken av skjema? (*sporvalg, svaravhengige spørsmål*)
- Hvordan brukes opplysningene i saksbehandlingen? Hva er resultatet av skjema? (*kartlegge der reelle behov for opplysninger, utforme sammendrag*)
- Er det mulig å gjøre forenklinger/generalisering? (*flere nesten like spørsmål som kan generaliseres og slås sammen*)
- Hvilke sammenhenger er det internt i skjema og med andre skjema? (*gruppering, struktur, sammendrag*)
- Kan noe av skjema forhåndsutfylles? Hvilke opplysninger er tilgjengelig fra før? (*preutfylling av opplysninger*)

2. Planlegge skjema

Bruk opplysningene til å planlegge struktur og utforming av skjema i elektronisk form.

- Legg eventuelt til flere betingelser for å lage sporvalg og svaravhengige spørsmål. Betingelser kan være lukkede spørsmål (med gitte alternativer) eller grenseverdier som overskrides.
- Se på hva som logisk høres sammen og gi dette et kort, beskrivende og forståelig navn. Dersom det er vanskelig å finne et dekkende navn er sannsynligvis gruppen for stor eller lite homogen.
- Planlegg sideinndeling og rekkefølge.
- Definer hva som er hovedresultat fra skjema og legg dette inn som Sammendrag, eventuelt sammen med delresultater.
- Avhengigheter til andre skjema plasseres best i Sammendraget

- Vurder alternativ utforming av tabeller. Kan disse forkortes eller deles opp i to separate tabeller? Hva er mest vanlig antall rader utfyllt? Kan mottakende system ta imot ubegrenset antall?
- Tegn skjemasidene (og eventuelle grupperinger på siden) som navngitte bokser. Tegn piler der det gjøres overføringer/kalkuleringer mellom grupper og sider. Alle pilene bør peke i samme retning.
- Strukturen bør diskuteres med 2-3 representanter for brukerne. Ta hensyn til innvendingene, men hold deg til retningslinjene.

3. Definere skjema

Når den overordnede strukturen er lagt, kan de enkelte sidenes innhold defineres i detalj.

- Bruk retningslinjene ved gruppering og valg av skjemaelementer.
- Lange ledetekster kan deles i ledetekst og hjelpetekst når det er nødvendig for kompakt layout.
- Definer presentasjonsformat, tillatte verdier, grenseverdier. Skriv tilhørende feilmeldinger som forteller brukeren hva han/hun skal gjøre når feilen er oppstått.
- Definer hjelpetekster som tar utgangspunkt i brukerens behov ved elektronisk utfylling. Si det viktigste først! Test hjelpeteksten på representanter for målgruppen.
- Tegn papirskisser av de enkelte sidene som spesifikasjonsgrunnlag for definisjon i OR og skjema utvikling.
- Følg retningslinjene ved videre utforming i skjemaverktøyet.
- Brukertestning av fullstendig skjema utkast er nødvendig for å avdekke hvor brukere oppfatter begreper, tekster og funksjoner annerledes enn du hadde trodd.

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

Totrinnslistene 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.

Totrinnslistene 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 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 a web form titled "Skjenkestet" with three main areas annotated:

- Navigasjonsområde:** A vertical menu on the left with buttons for "Innledning", "Bevillingssøker", "Skjenkestyrer", "Skjenkestet" (highlighted), "Arrangement", and "Sammendrag". A note above it says "Klikk i menyen for å velge side."
- Utfyllingsområde:** The main form area containing:
 - Opplysninger om skjenkestedet:** Fields for "Skjenkestet/-lokale", "Gateadr./postboks", "Postnr. og -sted", and "Telefon" (with a help icon and "[uten mellomrom]").
 - Eier(e) av skjenkestedet:** A table with columns for "Org.nummer", "Foretaksnavn", "Gateadr./postboks", "Postnummer", and "Eierandel". A "Nytt rad" button is below the table.
 - Navigation buttons: "< Forrige" and "Neste >".
- Informasjonsområde:** A vertical box on the right containing the text: "Oppgi alle selskaper/ næringsdrivende med minst 10 prosent eierandel. Personlige eiere/ aksjonærer får du spørsmål om på annet sted i skjemaet."

A "Knapperad" label points to the navigation buttons at the bottom.

Figur 2 Gruppering av sider (navigasjonsområdet)

The screenshot shows the navigation menu with the following structure:

- Klikk i menyen for å velge side.
- [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 (utfyllingsområdet)

1.1.5 Sivilstand

- Gift/registrert partner
- Ugift
- Separert
- Skilt
- Enke/enkemann

1.2 Ektefelle

Ektefeller skal levere hver sin selvangivelse.

1.2.1 Ektefellens navn

1.2.2 Ektefellens fødselsnr

1.2.3 Har du og ektefellen fordelt næringsinntekt/personinntekt fra felles bedrift? Ja Nei

1.1.5 Sivilstand

- Gift/registrert partner
- Ugift
- Separert
- Skilt
- Enke/enkemann

1.2 Ektefelle

Ektefeller skal levere hver sin selvangivelse.

1.2.1 Ektefellens navn

1.2.2 Ektefellens fødselsnr

1.2.3 Har du og ektefellen fordelt næringsinntekt/personinntekt fra felles bedrift? Ja Nei

Figur 4 énavglsliste i to trinn (utfyllingsområdet)

Organisasjonsform

- Enkeltpersonforetak (eneinnehaver)
- Ansvarlig selskap med solidarisk ansvar
- Ansvarlig selskap med delt ansvar
- Aksjeselskap
- Forening/lag/innretning
- Annet

Bo

Bo

Eierseksjonssameie

Europeisk økonomisk foretaksgruppe

Forretning

Kommunalt foretak/Fylkeskomm.

Stiftelse

Tingrettslig sameie

Utenlandsk enhet med norsk avd./repr. (EOFG)

Verdipapirfond

Annet (ikke juridisk person)

Annen juridisk person

Annet selskap med begrenset ansvar (BA)

Figur 5 Sammendragsside (Utfyllingsområdet)

SAMMENDRAG

Dette er et sammendrag av de viktigste resultater fra utfyllingen din. *Skjemaet er ennå ikke sendt inn.*

Inntekt- og formuesopstilling

Denne siden blir automatisk kalkulert etter utfylling av sidene foran.

<p>Inntekter <input style="width: 100px;" type="text" value="340 000"/></p> <p>Overført fra 208 Sum inntekt</p>	<p>Formue <input style="width: 100px;" type="text" value="1 300 000"/></p> <p>Overført fra 208 Sum inntekt</p>
<p>Fradrag til inntekt <input style="width: 100px;" type="text" value="120 000"/></p> <p>Overført fra 307 Sum fradrag</p>	<p>Gjeld <input style="width: 100px;" type="text" value="600 000"/></p> <p>Overført fra 403 Sum gjeld</p>
<p>Sum netto inntekt <input style="width: 100px;" type="text" value="220 000"/></p>	<p>Sum netto formue <input style="width: 100px;" type="text" value="700 000"/></p>

Figur 6 Rekkefølge for feltelementer (utfyllingsområdet)

1.1.1 Inntekter av egen andel ? - kr

Alle med inntekter av egen andel skal også fylle ut skjema 14.

Eventuell feltnummer

Eventuell framskutt hjelpetekst

Eventuelt fortegn

Eventuell benevning, format, grenseverdi e.l.

Ledetekst
Hjelpsymbol
Svarfelt

Figur 7 Benevning til felt (utfyllingsområdet)

Postnr. og -sted

Dato (dd.mm.yyyy)

Beløp (Maks 3.400)

Andel av inntekt prosent

Figur 8 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 9 Melding ved feil utfylling av enkeltfelt (Utfyllings- og informasjonsområdet)

1.1.1 Egen andel av utgiftene	<input type="text" value="340 000"/>	kr	<p>Feil utfylling av felt Det gis ikke fradrag for beløp over 300 000 kroner. Kontroller beløpet på nytt.</p>
-------------------------------	--------------------------------------	----	--

Figur 10 Forhåndsutfyllt informasjon som ikke kan endres (Utfyllingsområdet)

Generell informasjon	
Oppgaven gjelder for perioden	
Termin	<input type="text" value="2"/>
År	<input type="text" value="2006"/>
Til skatteoppkreveren (kjemner/kommunekasserer) i	
Kommunenr.	<input type="text" value="0301"/>
Kommunenavn	<input type="text" value="Oslo"/>
Arbeidsgiver	
Organisasjonsnr.	987654321
Firmanavn	Norge AS
Gateadr./postboks	Norgesveien 1A
Postnr. og -sted	0101 OSLO

Figur 11 Side med mellomsummer m/scrolling (Utfyllingsområdet)

Inntekt- og formueoppstilling		
Inntekt		
Lønn og personalytelser	<input type="text" value="250 000"/>	
Renter av bankinnskudd	<input type="text" value="1 000"/>	
Salg av aksjer	<input type="text"/>	
Sum inntekt	251 000	
Formue		
Bankinnskudd	<input type="text" value="250 000"/>	
Pengemarkedsfond	<input type="text"/>	
Bolig	<input type="text" value="3 000 000"/>	
Sum formue	3 250 000	
Kalkulering av fradrag		
Minstefradrag	<input type="text" value="57 000"/>	Maks 57 000
Prosentvis fradrag	<input type="text"/>	%
Utenlandske fordringer	<input type="text"/>	
Andre underskudd	<input type="text"/>	Sett minustegn foran tallet ved negativt underskudd
307 Sum Post	57 000	
Delsummer		
Sum inntekt	<input type="text" value="251 000"/>	
Sum formue	<input type="text" value="3 250 000"/>	
Sum fradrag	<input type="text" value="57 000"/>	
Sum inntekt og formue	3 444 000	