

ELMER

– Retningslinjer for brukergrensesnitt i offentlige skjemaer på Internett

Versjon 2.1 – UTKAST

Eventuelle kommentarer – med angivelse av hvilket kravpunkt eller hvilket begrep fra definisjonslista som kommenteres – bes sendt til ELMER@brreg.no senest torsdag 15. april 2010.

Endringer i utkastet er merket slik:

	Ny tekst	Slettet	Uendret tekst	Lenker	
4.2.2	Der ledeteksten, ev. supplert med framskutt hjelpetekst, ikke kan gjøres tilstrekkelig forståelig. Det skal det være forklarende, selvalgt hjelpetekst i tilknytning til spørsmålet. alle felter som erfaringsmessig gir forespørsler fra utfylleme.				3.1.4 3.1.5
	Unngå hjelpetekst der den ikke kan tilføre merinformasjon av betydning for noen gruppe av brukere.				
	Begrunnelse for endring: Synliggjør at ledeteksten er den viktigste informasjonsbæreren.				

Begrunnelse, ev. også spørsmål til leseren

Om illustrasjoner:

Nye illustrasjoner vil bli utviklet etter høringen, så disse skal ikke kommenteres nå.

Forord

NYTT FORORD

Her skal vi blant annet få fram hva som er hovedkilder for endringsforslagene. (Dvs. vise til workshopene i fjor vår og påfølgende kommunikasjon med etater og fagmiljøer.)

Vi skal også navngi de som har utviklet nye, alternative figurer, dvs. studenter ved Høgskolen i Gjøvik.

ELMER

– Retningslinjer for brukergrensesnitt i offentlige skjemaer på Internett

Versjon 2.1 – UTKAST

Innhold

	Side
Introduksjon til ELMER-retningslinjene	5
Avgrensning	5
Bruk av retningslinjene.....	6
Dokumentets oppbygging.....	6
1: Skjemasidens bestanddeler	8
1.1: Navigasjonsområdet	8
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.....	13
2.3: Oppbygging av siden.....	14
3: Skjemaelementer	16
3.1: Identifikasjon og ledetekster.....	16
3.2: Tabeller.....	16
3.3: Tallbehandling i skjemaet.....	17
3.4: Konvensjoner og symbolbruk.....	18
4: Hjelp og tilbakemeldinger	21
4.1: Forhåndsutfylling	21
4.2: Hjelpetekster.....	22
4.3: Feilmeldinger og varsler.....	23
5: Skjemaets omgivelser	25
5.1: Avsluttende meldinger	25
5.2: Andre funksjoner utenom skjemaet.....	26
Begreper	28
Sjekkliste for utforming av ELMER-skjema.....	31
1. Analysere innholdet i skjema	31
2. Planlegge skjema	31
3. Definere skjema.....	32
Presiseringer og figurer	33
Presiseringer	33
Figurer	34

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 skjemakompetanse 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.~~

Begrunnelse for endring:

I denne versjonen tar vi ikke stilling til hva slags skjemakategorier som politikerne vedtar at retningslinjene skal være obligatoriske for. Det er heller ikke riktig lenger at man spesielt har hatt næringskjemaaer i tankene under arbeidet.

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.

Begrunnelse for endring:

Vi har sett misforståelser i forhold til HVA som omfattes av retningslinjene, og det er naturlig å minne om skjema-definisjonen i den sammenhengen.

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.

Begrunnelse for endring:

Erfaring viser at noen tror ELMER reduserer behovet for brukertester, så dette bør være nevnt. Egne KRAV i ELMER om brukertest er imidlertid ikke naturlig. (ELMER sier *hva* skjema utvikleren skal oppnå i skjemaet, ikke *hvordan* hun skal jobbe for å komme dit.)

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 oppgaveinnehenters 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 «spør-rer-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, 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.

ELMER 2 skiller bevisst mellom «skal», «bør» og «kan». «**Skal**» er et ufravikelig 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 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 begreps-oversikten (unntatt når de forekommer flere ganger nær hverandre).

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

Kravområde

Lenke til annen regel

Kravgruppe

Lenke til begrepsdefinisjoner

Anbefaling

Ufravikelig krav

Lenke til utdypning og forklaringer

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	<p>Alle ordinære skjemasider skjemasider unntatt Tabellside skal inneholde et navigasjonsområde ytterst til venstre for <u>utfyllingsområdet</u>.</p> <p>Begrunnelse for endring: Begrepsoppyrdding. (Begrepet "ordinær skjemaside" utgår. <u>Informasjonssider</u> regnes ikke lenger som <u>skjemasider</u>. Se begrepslista).</p>	<p>Figur 1</p> <p>Nytt eksempel (bedre visualisering av sammenhenger).</p>
1.1.2	<p>Navigasjonsområdet skal inneholde en benevnelse for hver av skjemaets sider <u>skjemaside</u>.</p> <p>I skjemaer med <u>spor</u>valg skal bare de faste sidene som skal besvares av alle, vises inntil spor er valgt.</p> <p>Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering</p>	<p>2.1.1</p>
1.1.2.a	<p>I skjemaer der det vil være unaturlig for utfylleren å forholde seg til flere sider kan sidebenevnelse utelates i navigasjonsområdet. Det vil gjelde når</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) det samlede skjemaet består av få spørsmål, anslagsvis begrenset til to skjermhøyder og 2) spørsmålene tydelig relaterer seg til ett enkelt emne. <p>Begrunnelse for endring: Større fleksibilitet. Faglige innspill. Merk at vi fortsatt opererer med et "informasjonsområde", slik at utfyllingsområdet kan plasseres som normalt.</p>	
1.1.3	<p>Sidebetegnelsen i navigasjonsområdet skal gi en mest mulig forståelig beskrivelse av <u>skjemasidens</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 <u>naturlig</u> å skille menyvalgene fra hverandre gjennom oversiktlige navn, skal tallkoder (nummer på poster osv.) unngås eller plasseres bakerst.</p> <p>Begrunnelse for endring: Det meste er "mulig". Åpner litt mer for bruk av nummer/tallkoder.</p>	<p>2.3.1</p>
1.1.4	<p>De enkelte sidebetegnelsene skal være lenket til <u>skjemasiden</u> for fritt valg av oppslags-/utfyllingsrekkefølge. Representasjonen av den siden man befinner seg på skal framstå layoutmessig framhevet fra de andre.</p>	<p>Figur 1</p>
1.1.4.a	<p>I skjemaer der</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) rekkefølgen har vesentlig betydning for forståelse eller svar kvalitet eller 2) videre rekkefølge avhenger av <u>forutgående</u> svar fra forutgående sider, <p>skal siderekkefølgen være låst.</p> <p>Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering</p>	

1.1.5	<p>Det skal framgå visuelt hvorvidt utfyllingsrekkefølgen er fri eller låst. Det skal også framgå av standardisert tekst i navigasjonsområdet over første sidereferanse. hvorvidt utfyllingsrekkefølgen er fri eller låst.</p> <p>Begrunnelse for endring: Faglige innspill.</p> <p>Spørsmål til leseren: Bør ELMER mene noe om <i>hvordan</i> det skal framgå visuelt?</p>	<p>Presisering</p> <p>Ny figur som viser forskjellen mellom fri og låst.</p>
1.1.6	<p>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.</p>	<p>Figur 2</p>

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 utfyllingsrelaterede 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
1.2.1	<p>Alle skjemasider unntatt <u>Tabellside</u> ordinære skjemasider skal inneholde et informasjonsområde ytterst til høyre for utfyllingsområdet.</p> <p>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.</p> <p>Begrunnelse for endring: Første avsnitt: Begrepsoppyrdding (se 1.1.1) + farlig å si "ytterst" med brede skjermer og høy oppløsning. Annet avsnitt: Faglige innspill. Avstand og fysiske grenser til hjelpeinformasjon svekker forståelsen av sammenheng. ELMERs ønske om tredeling av skjermen bør være en <u>plasseringsanvisning</u>, ikke fysisk "innramming".</p>	<p>Figur 1</p> <p>(tegnes ny uten tydelig strek/skille)</p>
1.2.2	<p>I informasjonsområdet presenteres selvvalgt hjelpe-tekst og tilbakemeldinger om hvordan feil eller mangler skal rettes (feilmeldinger og varsler). Teksten skal presenteres fullstendig, dvs. ikke som "tooltip", "hint" eller på noen måte som forutsetter spesiell plassering av muspeker.</p>	<p>Figur 1</p>
1.2.3	<p>Selvvalgt hjelpe-tekst presenteres når brukeren-utfylleren klikker på et standardisert hjelpikon i tilknytning til et spørsmål, en spørsmålsgruppe eller en skjemaside. Den, ffjernes ved nytt klikk på samme symbol og erstattes av ny tekst ved klikk for hjelp til et annet spørsmål.</p> <p>Begrunnelse for endring: Synliggjør at hjelp kan gis på flere nivåer (samsvarer med dagens praksis i mange løsninger)</p>	<p>3.4.1</p> <p>4.2.1</p>
1.2.4	<p>Feilmeldinger og varsler presenteres i informasjonsområdet uoppfordret etter fortløpende kontroll og ved klikk på tilhørende felt på en egen kontrollside etter sluttvalidering.</p> <p>Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering. "Fortløpende kontroll" er først omtalt under 4.3.1. Kanskje en av årsakene til at mange har trodd ELMER foretrekker samlet validering til slutt.</p>	<p>4.3.1</p> <p>4.3.2</p>

1.2.5	<p>Hjelpetekst eller feilmelding/varsel skal være synlig i skjermbildet samtidig med svarfeltet. Sammenhengen mellom det aktuelle feltet og tilhørende informasjon skal framgå tydelig visuelt. Starten på informasjonen bør skal plassere seg automatisk på linje med det feltet feltet informasjonen omhandler.</p> <p>Begrunnelse for endring: Andre setning: Språklig bedring/presisering. Framgår av 4.3.4 men bør tydeliggjøres også her av pedagogiske grunner. Tredje setning: Ikke naturlig å tillate avvik her.</p>	<p>Figur 1 (Ny figur som viser feilsituasjon (med tydelig markering av feltet))</p> <p>4.2.4 4.3.4</p>
-------	--	--

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	<p>Øverst til høyre på alle skjemasider ordinære skjemasider 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"> • 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 vVeiledning og informasjon som ikke naturlig kan knyttes til et enkelt felt spørsmål, en eller en feltspørsmålsgruppe 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. <p>Informasjonen kan presenteres direkte i denne siden eller i separate undersider avhengig av omfanget. Hjelpoversikten behøver ikke presenteres i standard sideutforming.</p> <p>Begrunnelse for endring: Første avsnitt: Begrepsopprydding (se 1.1.1) Siste kulepunkt: Språklig bedring/presisering + faglige innspill.</p>	<p>1.3.6 4.2.7</p>

1.3.3	<p>Teksten under Om utfylling og bruk er skjemaauavhengig og skal være <u>standardisert</u>. Den skal også framkomme uoppfordret i informasjonsområdet på første <u>skjemaside</u> i når skjemaet åpnes. Teksten fjernes når siden forlates eller inntil annen hjelpetekst er blir valgt.</p> <p>Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering + faglige innspill</p> <p>Spørsmål til leseren: Noen har ønsket at vi skal tillate denne teksten plassert i midtfeltet som alternativ. Men det kan virke irriterende å tvinges innom en bruksanvisning først - idet brukeren har tenkt å <i>starte prosessen</i> sin. Dette er ikke brukertestet. Foreslår derfor at ev. endring utstår til neste versjon. Kommentarer?</p>	5.2.3
1.3.4	<p>Skjemaets fullstendige navn, med eventuelt kortnavn i parentes, skal framgå øverst i <u>utfyllingsområdet</u> på alle <u>skjemasier</u> <u>ordinære skjemasider</u> sammen med tydelig angivelse av hvem som er <u>oppgaveinnhenter</u>.</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> <p>Begrunnelse for endring: Første avsnitt: Begrepsoppydding (se 1.1.1) + Større fleksibilitet. (Skjemanavnet kan gjerne bruke hele skjermbildet, overfor tredelingen). Andre avsnitt: Tar høyde for rapportering til flere oppgaveinnhentere i samme skjema. Se også <u>skjemadefinisjonen</u>.</p>	2.3.1 3.1.1
1.3.5	<p>Nederst på alle <u>skjemasier</u> <u>ordinære skjemasider</u> 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».</p> <p>Begrunnelse for endring: Begrepsoppydding (se 1.1.1)</p>	1.3.10 5.2.9 5.2.13
1.3.6	<p>«Hjelpoversikt» (med eventuelle undersider), «Kontrollside», «Fordypningsside» og «<u>Tabellside</u>» skal ha en navigasjonsknapp med teksten «Fortsett», som leder til den <u>skjemaside</u> som var valgt da spesialsiden <u>informasjonssiden</u> ble åpnet eller til annet naturlig neste trinn i prosessen.</p> <p>Begrunnelse for endring: Begrepsoppydding (se 1.1.1)</p>	5.2.6
1.3.7	<p>Knapp for «Kontroller skjema» skal i utgangspunktet bare finnes på siste skjemaside. Etter gjennomført kontroll skal «Kontroller skjema» komme fram på alle sider.</p>	4.3.2
1.3.8	<p>«Kontroller skjema» skal utløse fullstendig skjemakontroll (<u>sluttvalidering</u>) og vise <u>feilliste</u> på en egen <u>kontrollside</u>. Hvis ingen feil eller usannsynligheter oppdages, skal dette opplyses på kontrollsiden.</p> <p>Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering (nytt begrep definert)</p>	1.3.6
1.3.9	<p>Knapp for «Send inn» skal bare presenteres på kontrollsiden, og bare når den ikke viser absolutte feil.</p>	
1.3.9.a	<p>«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 <u>skjemasett</u> kan kreve særskilte knapper, funksjoner og skjermbilder.</p>	

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 for hver av de aktuelle utfyllergruppene. Flere spor kan til dels være sammensatt av identiske sider/spørsmålsekvenser. Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering	
2.1.2	Korte sekvenser av 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 sekvenssekvens av sjelden relevante spørsmål bør skal heller etableres som særskilt spor eller tas inn i et spor som er relevant for den aktuelle avgivergruppen. Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering. Bl.a. for å unngå for store områder med grå felter. Se også neste.	
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. Hvis en hel spørsmålsgruppe skal være svaravhengig, skal også gruppens overskrift/ledetekst være utgrået. Det skal være god kontrast mellom bakgrunn, utgrået felt og aktivt felt. Begrunnelse for endring: Faglige innspill. I mange løsninger er utgråing vanskelig for svaksynte. Det har vært diskutert å la svaravhengige spørsmål "vokse fram" ved aktivering eller å sette av åpne områder, men dette har andre ulemper. Når ingen alternativ løsning har pekt seg ut som tydelig bedre enn den nåværende, beholder vi nåværende regel men presiserer at det må sikres god kontrast. Det bør hjelpe noe.	Figur 3 Lag ny figur 3 med bedre eksempel på "nyttig tilleggsinfo"
2.1.4	Der det er nødvendig for å velge spor eller svaravhengig spørsmål, kan det legges inn ekstra silingsspørsmål . Det skal bare gjøres der forenklingen for brukerne-utfyllerne samlet er større enn merarbeidet ved silingsspørsmålet.	
2.1.5	Spørsmål som er utslagsgivende for sporvalg eller svaravhengige spørsmål, bør plasseres rett før dette selve sporvalget eller de svaravhengige spørsmålene , hvis det ikke bryter med logikk og emneinndeling for øvrig. Begrunnelse for endring: Se neste punkt	2.3.2
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. Begrunnelse for endring: Skille mellom svaravhengige spørsmål (hvor brukeren lett bør kunne se hvorfor noen felter er grå) og sporvalgsspørsmål (hvor brukeren så tidlig som mulig bør få en "endelig" sideoversikt).	2.2.7

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. Begrunnelse for endring: Større fleksibilitet. Det har vist seg som unaturlig og rigid å kreve en særskilt plassering av disse spørsmålene og et særskilt navn på siden.	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. Begrunnelse for endring: Summer for tallstørrelser håndteres fullt ut gjennom punktene om forhåndsutfylling/summering. Og vi behøver ikke mene så mye om HVOR det skal plasseres.	3.3.6 5.1.2 Figur 5 (fjerne figur)
2.2.5	Identifikasjonsopplysninger om avgiver skal gjentas som tekst (ikke utfyllingsfelter) på sammendragssiden. Begrunnelse for endring: Utgår som følge av at forrige punkt utgår.	
2.2.6	Den enkelte siden bør bygges opp og avgrenses slik at man unngår urimelig lang nedlastings- ventetid før alle elementer er presentert . Tiden påvirkes av grafikkbruk, mengde/type kontroller og antall felter. Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering.	2.2.1
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. Begrunnelse for endring: Basert på uheldige eksempler i eksisterende løsninger.	

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	<p>Alle skjemasider skal ha en overskrift (sidenavn) rett under 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.</p> <p>Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering</p>	<p>1.1.3 1.3.4</p>
2.3.2	<p>Feltrekkefølgen Spørsmålsrekkefølgen innen en side 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).</p> <p>Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering</p>	<p>2.2.3</p>
2.3.3	<p>Rekkefølgen av alle elementer på siden skal følge naturlig leseretning, dvs. fra venstre til høyre, ovenfra og nedover i norske skjemaer.</p> <p>Begrunnelse for endring: Andre normer i andre kulturer</p>	
2.3.4	<p>Elementene knyttet til ett og samme svarfelt bør presenteres i følgende rekkefølge så langt de forekommer.</p> <p>For utfyllingsfelt: <ev. feltnummerfeltidentifikator> <ledetekst> <hjelpsymbol> <ev. fortegn> <svarfelt> <ev. benevnning, format, grenseverdi > <framskutt hjelpetekst></p> <p>Framskutt hjelpetekst skal plasseres på egen linje nedenfor resten av feltene. Ledeteksten kan være plassert på egen linje over de påfølgende feltene.</p> <p>For valgfelt: < feltidentifikator> <ledetekst> <framskutt hjelpetekst> <radioknapp/avkrysningsboks> <svaralternativ><hjelpsymbol> <radioknapp/avkrysningsboks> <svaralternativ><hjelpsymbol> (...)</p> <p>Ledeteksten skal være plassert på egen linje over de påfølgende feltene med framskutt hjelpetekst på linjen nedenfor. Hvert enkelt svaralternativ (med tilhørende knapp/boks oghjelpsymbol) bør plasseres venstrejustert på hver sin linje.</p> <p>På linjen under: <referanse eller annen umiddelbar forklaring (framskutt hjelpetekst)></p> <p>Begrunnelse for endring: Faglige innspill. Ulike behov ved ulike typer spørsmål/svar</p>	<p>Figur 6 Figur 4 3.1.2 3.1.4 3.4.1 Korrigert figur?</p>

2.3.5	<p>Når et skjema inneholder tre eller flere felter-spørsmål som logisk hører sammen (feltgruppespørsmålsgruppe), skal disse grupperes på samme <u>sideskjemaside</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. Grupperingen skal synliggjøres visuelt.</p> <p>Begrunnelse for endring: Større fleksibilitet. Faglige innspill.</p>	Figur 1 3.4.9
2.3.5.a	<p>Alternativ til rammer, for å uttrykke svakere sammenhenger, er bruk av ekstra luft mellom rader i bildet.</p> <p>Begrunnelse for endring: Utgår som følge av endring i forrige punkt.</p>	
2.3.6	<p>Der en feltgruppe-spørsmålsgruppe 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.</p> <p>Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering</p>	
2.3.7	<p>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.</p>	3.2.3
2.3.8	<p>Verdier i avkrysningsbokser, radioknapper og nedtrekkslister skal ha tilstrekkelig tekst til å gi mening for brukeren <u>utfylleren</u>.</p>	3.4.5
2.3.9	<p>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 flervalgs <u>lister</u> deles opp og én-valgs <u>lister</u> eller presenteres i to <u>flere</u> trinn.</p> <p>Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering</p>	Presisering Figur 4 Ny og bedre illustrasjon

3: Skjemaelementer

3.1: Identifikasjon og ledetekster

Ledeteksten er den primære beskrivelsen eller definisjonen av hva som forventes utfyllt 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 **som** 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 feltidentifikator tas med i ledeteksten der den er viktig for veiledning/kommunikasjon om feltet og unngås der det ikke trengs. Begrunnelse for endring: Språklig presisering. Ikke alle feltidentifiseringer er numeriske.	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. Begrunnelse for endring: Forholdet til ev. papirversjon er etatens behov ikke brukerens og dermed ikke ELMERs	
3.1.4	Der det er viktig for utfyllerens forståelse av feltet, bør benevning (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
3.1.5	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. Begrunnelse for endring: Selvsagt for mange, men bør være uttrykt. Ledeteksten er viktigste informasjonsbærer.	4.2.1

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/ forekomster , og det ikke er mulig å forhåndsdefinere antall rader, bør skal skjemaet presentere en dynamisk tabell der brukeren utfylleren kan klikke fram nye rader etter behov. Begrunnelse for endring: Faglige innspill. Poenget med forhåndsdefinering av antall rader: Det kan tenkes at innledende spørsmål/kunnskap fra andre sider/skjemaer gir info om hvor mange rader som trengs. (Har noen svart at de har TRE aksjonærer, trengs TRE rader for å beskrive dem.)	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	<p>Når det er helt nødvendig å utnytte hele sidebredden for å unngå vannrett scrolling i Spesielt en spesielt omfattende tabeller, skal den presenteres for seg. Den kan vises på en egen side (Tabellside) uten standard sideutforming men med eget sidenavn i navigasjonsmenyen og relevante navigasjonsknapper. når det er helt nødvendig å utnytte hele sidebredden for å unngå vannrett scrolling.</p> <p>Begrunnelse for endring: Presiserer konsekvenser av at vi nå behandler tabellsiden som skjemaside i forhold til knapper og generell funksjonalitet.</p> <p>Alternativt kan den enkelte tabell-forekomsten presenteres som en særskilt spørsmålsgruppe nær tabellen, eller i en utfyllingsløsning utenfor selve skjemaet tilgjengelig fra den aktuelle skjemasiden. I dette tilfellet skal de viktigste svardata for hver forekomst leveres tilbake til tabellen, og forekomstene skal kunne slettes eller åpnes for endring/korreksjon.</p> <p>Begrunnelse for endring: Faglige innspill. Gir større fleksibilitet, åpner for innlegging av tabelldata "utenfor" selve skjema-grensesnittet</p> <p>Spørsmål til leseren: Åpner vi nå for uønsket variasjon? Gjør vi det for lett å beholde komplekse tabeller? Andre ulemper?</p>	1.3.6 3.2.4
3.2.3	I tabeller med ledetekst over cellene (kolonneoverskrift) bør man unngå loddrett scrolling som bevirker gjør at ledeteksten forsvinner fra skjermbildet ved utfylling av de nederste feltene.	
3.2.4	<p>Spørsmål skal ikke presenteres i tabellform der det vil lette utfyllerens situasjon å presentere dem enkeltvis eller i spørsmålsgrupper.</p> <p>Begrunnelse for endring: Viktig påminnelse om at tabeller er vanskelig for utfyller, og faktisk ofte kan unngås.</p>	Ny figur

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 utfylleren 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 synlige for brukeren samtidig, bør man lage en egen summeringsgruppe nederst på siden. Hvis mellomsummene finnes på ulike sider, bør de samles i en sammendragsside. Begrunnelse for endring: Summer for tallstørrelser håndteres fullt ut gjennom punktene om forhåndsutfylling/summering. Og vi behøver ikke mene så mye om HVOR det skal plasseres.	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. Begrunnelse for endring: Utgår fordi 2.2.4 utgår	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. For spørsmålsgrupper og enkeltstående utfyllingsfelter Symbolet plasseres symbolet rett foran -bak ledeteksten. det enkelte svarfeltet. Hjelpsymbotet for grupper plasseres bak gruppens ledetekst. For valg felter plasseres det bak det enkelte svaralternativet. Begrunnelse for endring: Tydeliggjør forskjellen mellom plassering for utfyllings- og valgfelter.	1.2.3 2.3.4
3.4.2	Hjelpsymbotet skal endre utseende for valgt (aktiv) når selvvalgt hjelpetekst er valgt, det vil si når utfylleren har klikket på symbolet. Begrunnelse for endring: Språklig presisering	
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 besvart» eller liknende være et valgbart svaralternativ. Begrunnelse for endring: Like viktig for nedtrekkslister som for andre valgfelter.	

3.4.5	<p>Valgfelt Avkrysningsbokser, radioknapper eller nedtrekkslister bør brukes framfor utfyllingsfelt < → valgfelter åpne svarfelder der det kan støtte-lette utfyllerens forståelse og besvarelse av oppgaven.</p> <p>Lange lister bør unngås der det er like enkelt å skrive inn tekst eller tall.</p> <p>Begrunnelse for endring: Innfører begrepene valgfelt/utfyllingsfelt med tilhørende definisjoner. Andre avsnitt: Faglige innspill</p>	2.3.8
3.4.6	<p>Av plasshensyn bør nedtrekksliste foretrekkes framfor radioknapper ved et større antall gjensidig utelukkende svaralternativer. I tabeller er radioknapper ikke et alternativ.</p> <p>Begrunnelse for endring: Radioknapper er ikke utenkelig i tabeller (se f.eks. veilederen til Elmer.)</p>	2.3.9
3.4.7	Dato skal gjengis og kreves oppgitt på formen dd.mm.åååå.	<i>Lenke til kravet om plassering av format 2.3.4 + 3.1.4</i>
3.4.8	<p>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.</p> <p>Utgråede felt hoppes over i tab-rekken.</p>	Link til 2.3.2 ?
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 nettilgjengelighet for alle, herunder WAI-krav og generelle W3C-konvensjoner.	
3.4.11	<p>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 være utilgjengelige gjennom sporvalg eller utgråing.</p> <p>Begrunnelse for endring: Faglige innspill og negative erfaringer fra eksisterende løsninger</p>	
3.4.12	<p>Lengde og form på utfyllingsfelt bør stå i et rimelig forhold til mengden tekst man venter å få utfyllt.</p> <p>Begrunnelse for endring: Faglige innspill.</p>	

3.4.13	<p>Der alternativene i <u>valgfelt</u> ikke er uttømmende og forståelig for alle utfyllerne, bør det inkluderes et svaralternativ ”Annet” eller tilsvarende tekst, med tilhørende <u>utfyllingsfelt</u>. Når et slikt alternativ forekommer, skal utfyllingsfeltet være utgrået til alternativet er valgt.</p> <p>Begrunnelse for endring: Fleksibilitet for brukeren. (Kan være problematisk for automatisert behandling av svar). Se også nytt 3.4.14</p>	
3.4.14	<p>Skjemaet bør inneholde særskilte <u>utfyllingsfelt(er)</u> for utfyllerens egne kommentarer i fritekst. Det skal i så fall framgå at besvarelse er frivillig og feltet(ene) skal advare i <u>framskutt hjelpetekst</u>, mot å inngi sensitive opplysninger.</p> <p>Begrunnelse for endring: Fleksibilitet for brukeren. (Kan være problematisk for automatisert behandling av svar). Se også nytt 3.4.13</p>	Presiseringstekst?

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
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 utfylleren .	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 utfyllingsfeltet . Forhåndsutfylte tall , som inngår i et oppsatt regnestykke hvor noen av feltene skal fylles ut, bør presenteres i utfyllingsfelt på samme måte som de redigerbare feltene, men <u>utgrået</u> . Begrunnelse for endring: Faglige innspill.	Figur 10 Bedre figur
4.1.4	Der forhåndsutfylte registerdata ikke kan endres i skjemaet, skal det opplyses i framskutt hjelpetekst hvor informasjonen skriver seg fra og hvordan man går fram for å endre på annen måte. Begrunnelse for endring: Faglige innspill.	

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 (klikkbart) 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	<p>Hjelpetekster som antas å være et nødvendig supplement til en ledetekst eller en spørsmålsgroupeoverskrift for en stor andel av utfyllerne, skal presenteres kortfattet i selve skjemaområdet (midtområdet) som framskutt hjelpetekst.</p> <p>Framskutt hjelpetekst kan også benyttes øverst på en side, som forklaring til sidens tema og/eller øverst på første side til viktig forklaring som gjelder skjemaet generelt.</p> <p>Ved behov for lengre tekstlig framstilling skal informasjonen suppleres med mer detaljert selvvalgt hjelpetekst.</p> <p>Begrunnelse for endring: Første avsnitt: Synliggjør at ledeteksten er den viktigste informasjonsbæreren. Andre avsnitt: Synliggjør muligheter for bruk av konseptet.</p>	<p>1.2.3 3.3.2 3.1.5</p> <p>Lage figur som viser hjelpetekst om formål/hvem som ikke kan fylle ut osv.)</p>
4.2.2	<p>Der ledeteksten, ev. supplert med framskutt hjelpetekst, ikke kan gjøres tilstrekkelig forståelig, Det skal det være forklarende, selvvalgt hjelpetekst i tilknytning til spørsmålet. alle felter som erfaringsmessig gir forespørsler fra utfyllerne.</p> <p>Unngå hjelpetekst der den ikke kan tilføre merinformasjon av betydning for noen gruppe av brukerne utfyllere.</p> <p>Begrunnelse for endring: Synliggjør at ledeteksten er den viktigste informasjonsbæreren.</p>	<p>3.1.4 3.1.5</p>
4.2.3	<p>Forklaringer i selvvalgt hjelpetekst skal tilpasses de minst skolerte utfyllerne som ikke bruker profesjonelle rådgivere og ikke fyller ut skjema via fagsystemer.</p>	
4.2.4	<p>Selvvalgt hjelpetekst bør ikke overskride høyden på ett skjerm bilde.</p>	1.2.5
4.2.5	<p>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 (fordypnings-side) som ikke behøver å følge standard sideutforming.</p>	1.3.6
4.2.6	<p>Der det er nyttig for brukeren 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.</p> <p>Begrunnelse for endring: Faglige innspill</p>	
4.2.7	<p>Viktig, overordnet informasjon som ikke er knyttet til det enkelte feltet et spørsmål, eller feltgruppens en spørsmålsgroupe eller en skjemaside, skal gis i en egen hjelpeside (Hjelpoversikt) for skjemaet generelt.</p> <p>Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering</p>	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	<p>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.</p> <p>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 sporvalg.</p> <p>Begrunnelse for endring: Faglige innspill. Større "kontrollabilitet" for utfylleren.</p>	<p>Figur 9</p> <p>Bytte ut med figur som viser tydelig markering.</p> <p>1.2.5</p> <p>4.3.10</p>
4.3.2	<p>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.</p> <p>Oversikt over alle gjenværende <u>absolutte feil</u> og/eller <u>usannsynligheter</u> skal presenteres som samlet <u>feilliste</u> i en egen kontrollside når utfylleren velger "Kontroller skjema". På denne siden skal det ikke presenteres informasjon om andre spørsmål enn disse.</p> <p>Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering</p>	<p>1.2.4</p> <p>1.3.6</p> <p>1.3.7</p>
4.3.2.a	<p>I skjemaer med låst utfyllingsrekkefølge skal også manglende utfylling av felt gi feilmelding så raskt som mulig, senest før siden forlates. Feil ved kryssvalidering skal meldes så raskt som mulig etter utfylling av det siste feltet som inngår i valideringen.</p> <p>Begrunnelse for endring: Faglige innspill. Mer naturlig feilbehandling ved låst utfyllingsrekkefølge</p>	1.1.4a
4.3.3	<p>Feillisten Kontrollene bør også inkludere varsler 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.</p> <p>Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering</p>	
4.3.4	Valg av en forekomst i feillisten på kontrollside n 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-utfylleren 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 kontrollsiden 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 skjermbilde .	1.2.5
4.3.10	<p>Hvis et spørsmål må være besvart for å gi grunnlag for senere spørvalg, skal det utløse feilmelding idet utfylleren prøver å forlate siden. Slik feilmelding bør ha standardisert tekst 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> <p>Begrunnelse for endring: Dette følger egentlig av andre krav men formuleres eksplisitt av pedagogiske grunner.</p>	4.3.11 Presisering
4.3.11	<p>Der hvor utfylleren prøver å forlate skjemasiden til tross for feilmelding om at spørsmål må besvares for å komme videre, bør feilmeldingens tekst gjentas i en lysboks. Lysboksen skal kunne fjernes ved klikk på lukkekryss øverst til høyre i boksen, fra ”OK”-knapp i boksen.</p> <p>Begrunnelse for endring: Faglige innspill. Vi har sett brukere som ikke kommer videre etter å være stanset av feilsituasjoner som <i>må</i> løses for å gå videre. Dette blir bare et ”trinn to” når vanlig melding ikke har blitt forstått/oppdaget.</p> <p>Spørsmål til leseren: Stiller dette uheldige krav om teknologivalg, eller har det andre ulemper, f.eks. i forhold til universell utforming? Funger ordet ”lysboks” for Lightbox på norsk, eller har vi et som er bedre?</p>	4.3.10

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
5.1.1	Etter innsending skal brukeren-utfylleren få fram en kvitteringsside hvor det framgår at skjemaet er mottatt innsending er gjennomført. Kvitteringen skal angi oppgaveinnhenter og gi identifikasjonsopplysninger om avgiver . Kvitteringssiden skal også gi et referanse-nummer for kommunikasjon med avgiver / utfyller i ettertid. Begrunnelse for endring: Faglige innspill. På dette stadiet er det normalt bare mulig for skjemasystemet å bekrefte <i>innsending</i> , ikke endelig <i>mottak</i> i mottakende system.	
5.1.2	Før skjemaer med sammendragsside skal denne sidens informasjon gjentas på kvitteringssiden i den grad det har verdi for brukeren. Begrunnelse for endring: Utgår som følge av at konseptet Sammendragsside utgår.	2.2.4
5.1.3	I kvitteringen skal det tas forbehold om at det kan bli oppdaget nye feil under saksbehandling av de mottatte svarene . Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering	Presisering
5.1.4	På kvitteringssiden skal brukeren-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, mottakskonto, kid og eventuelle andre opplysninger av betydning for betaleren tas med på kvitteringssiden. Begrunnelse for endring: KID (kundeidentifikasjon) inngår under "eventuelle andre opplysninger"	
5.1.6	Når kontrollside etter sluttvalidering ikke viser absolutte feil, bør utfylleren kunne bestille en presentasjon av samtlige besvarte spørsmål / utfylte felt m/tilhørende ledetekster . Begrunnelse for endring: Faglige innspill. Dette leveres av de fleste i dag, og ser ut til å være etterspurt av brukerne. Likevel "bør"-krav for ikke å pålegge store merkostnader i en "desimalrevisjon".	1.3.8

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 støttefunksjoner 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 utfyllere som har fulgt skjema-lenken 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 så vel som egne skjemaoversikter og lenkesamlinger lenkebeskrivelser for skjemaet velges. Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering	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. Brakerens Utfyllerens navn eller annen identitetsangivelse skal presenteres øverst til høyre på hver side, sammen med «logg ut»-knapp rett under . Begrunnelse for endring: Faglige innspill.	
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 fordykningssider.	
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	Før Før innsending av skjemasett skal det presenteres en oversikt over hvilke skjemaer som inngår i forsendelsen. Begrunnelse for endring: Språklig bedring/presisering	
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 skjema-versjonen som ble brukt ved utfylling av skjemaet.	

5.2.11	<p>Oppgaveinnhenter 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.</p> <p>Begrunnelse for endring: Faglige innspill. Tredelt skjema mellom vertikale menyer fungerer dårlig. Dessuten et poeng å holde oppmerksomheten om én aktivitet.</p>	
5.2.12	<p>Alle sideelementer bør lastes under ett, slik at utfylleren slipper unødvendig venting på ny lastning av siden ved framhenting av hjelpetekst, aktivering av svaravhengige spørsmål osv.</p> <p>Begrunnelse for endring: Faglige innspill og uheldige løsninger.</p>	
5.2.13	<p>Det skal være mulig for utfylleren å avbryte utfyllingen for å fortsette senere. Adgangen til å fortsette må være forklart og lett tilgjengelig.</p> <p>Begrunnelse for endring: Faglige innspill. Vi har ikke fått entydige forslag til standardisering av denne funksjonaliteten men vil likevel påpeke behovet.</p>	Figur X Illustrasjon(er) av eksempler på løsning

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	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. 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 galt ved utfyllingen av et felt eller ved sammenhengen mellom felter og <i>hvordan brukeren-utfylleren</i> skal komme ut av feilsituasjonen. Meldingen gis i tilknytning til visuell framheving av feltet/feltene som indikerer feil.
Feltidentifikator	Bokstaver, nummer, symboler eller kombinasjon av disse som identifiserer et enkelt felt 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 Hjelpoversikt, Kontrollside, Kvitteringsside og eventuell Fordypningsside.
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 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.
Lysboks	Område i skjermbildet som framheves gjennom utgråing (dimming) av omgivelsene for å trekke utfyllerens oppmerksomhet mot et bestemt designelement.
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. 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.
Selvalgt 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. Begrunnelse for endring: Erstattes med begrepet "skjemaside"
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 besvarelse og avgivelse av et avgrenset sett med opplysninger på vegne av én avgiver i én leveranse eller sending til én eller flere spesifikke mottakere . En kontrolloppstilling av forhåndsutfylte datafelter som bare eller i hovedsak skal korrigeres/oppdateres ved eventuelle feil og mangler, er ikke et skjema etter denne definisjonen. Begrunnelse for endring: Tar høyde for rapportering til flere oppgaveinnhentere i samme skjema. Andre avsnitt: Presiserer at skjemaet er tilrettelagt for å inngi svar. Det synliggjør bedre at f.eks. forhåndsutfylt selvangivelse ikke trenger samme brukergrensesnitt som en samling spørsmål for BESVARELSE. (Den som skal kontrollere en serie med forslag er i en helt annen arbeidssituasjon enn den som skal avgi en samling svar.)
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> .
Skjemaside	Samling av informasjonselementer og svarfelt i et skjema som er tilgjengelig fra ett valg i navigasjonsmenyen eller én forrige/nesteknapp. Skjemasideer unntatt Tabellside skal ha en standardisert utforming. Informasjonssidene er ikke skjemasider.
Skjermbilde	Det som brukeren utfylleren kan se på skjermen samtidig. 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
Spør	Samling av sider som bare presenteres for en bestemt avgivergruppe eller avgivere i en bestemt situasjon. Grunnlaget for spørvalg 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
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 brukeren utfylleren legger inn informasjon-opplysninger eller velger blant foreslåtte-tillatte verdier som svar på skjemaets ledetekster (spørsmål). Samlebegrep for utfyllingsfelt og valgfelt.
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. Markering av feltet/svaralternativet med tilhørende ledetekster og ev. framskutt hjelpeteksten - 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.
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, hjelpsymbol og framskutt hjelpetekst.
Valgfelt	Svarfelt hvor utfylleren velger mellom oppsatte svaralternativer i en presentert liste uten å skrive innhold selv. Valgfelter kan være envalgs- eller flervalgsfelt.
Varsel	Beskrivelse av hva 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

Spørsmål til leseren:

Vi vurderer å ta sjekklista ut av dokumentet fordi den uansett ikke blir omfattende/konkret nok og ikke er like egnet for NYE skjemaer som for elektrifisering av gamle papirutiner. KOMMENTAR?

Endringene nedenfor er vårt forslag HVIS sjekklista skal beholdes.

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 skjema bruk** (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 forvaltnings-skikk 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 ~~fleretø separate spørsmål~~ eller i flere mindre tabeller? Hva er mest vanlig antall rader utfylt? Kan mottakende system ta imot ubegrenset antall? **Kan tabellen erstattes med enkeltstående spørsmål/-grupper?**
- 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 **for å komme videre** 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

Totrinnslister 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.

Totrinnslister 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 spørvalg

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 figure shows a web form titled 'Skjenkested' with three main areas annotated:

- Navigasjonsområde:** A vertical menu on the left with buttons for 'Innledning', 'Bevillingssøker', 'Skjenkestyrer', 'Skjenkested' (highlighted), 'Arrangement', and 'Sammen drag'. A note says 'Klikk i menyen for å velge side.'
- Utfyllingsområde:** The main form area containing:
 - Opplysninger om skjenkestedet:** Fields for 'Skjenkested/-lokale', 'Gateadr./postboks', 'Postnr. og -sted', and 'Telefon' (with a '?' icon and '[uten mellomrom]').
 - Eier(e) av skjenkestedet ?**: A table with columns 'Org.nummer', 'Foretaksnavn', 'Gateadr./postboks', 'Postnummer', and 'Eierandel'. A 'Ny rad' button is below the table.
 - Navigation buttons '< Forrige' and 'Neste >' at the bottom.
- 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 label 'Knapperad' points to the '< Forrige' and 'Neste >' buttons.

Figur 2 Gruppering av sider (navigasjonsområdet)

The figure shows a 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 énavlsliste i to trinn (utfyllingsområdet)

Organisasjonsform

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

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 formuesoppstilling

Denne siden blir automatisk kalkulert etter utfylling av sidene foran.

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

Figur 6 Rekkefølge for feltelementer (utfyllingsområdet)

1.1.1 Inntekter av egen andel

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

340 000 kr

Hjelpsymbol

Eventuell feltnummer

Eventuell framskutt hjelpetekst

Eventuelt fortegn

Eventuell benevning, format, grenseverdi e.l.

Ledetekst

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 Forhåndsutfylt 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="251 000"/>	
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	