
Informasjonsområdet [1.2]

Hjelp til høyre

1.2.1 Et område helt til høyre i ELMER-skjemaet skal reserveres for tilbakemeldinger i bestemte situasjoner. Det kan være hjelpetekst som brukeren henter fram selv, eller meldinger fra systemet om feil og uklarheter. Hensikten er å kunne gi individuell støtte for utfyllingen uten å forstyrre selve utfyllingsområdet.

1.2.2 Den individuelle støtteinformasjonen er av to hovedtyper. *Selvvalgt hjelpetekst* er tilleggsopplysninger som brukeren selv henter fram ved å klikke på et eget hjelpsymbol ved behov. *Feilmeldinger* og *varsler* skal presenteres av systemet selv, når maskinell kontroll har avdekket ulovlige eller tvilsomme svar eller kombinasjoner av svar. ELMER skiller mellom *feilmelding* om absolutte feil og *varsler* om svar som kan virke underlige men ikke nødvendigvis er gale.

I Altinn (www.altinn.no), hvor en rekke statsetater presenterer skjemaer under en felles inngang, framkommer selvvalgt hjelpetekst og feilmeldinger under hver sin fane i informasjonsområdet. Det er ikke noe problem i forhold til ELMER men forutsetter smidig, automatisk skift mellom fanene for å oppfylle at begge typer informasjon blir synlig for brukeren uten nye klikk.

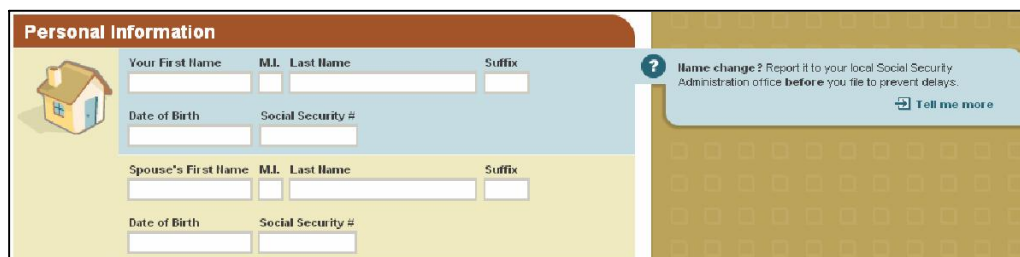
Når skjemaet åpnes første gang, skal informasjonsfeltet presentere en standardisert oppskrift på hvordan skjemaet skal brukes. Ved første klikk på et hjelpsymbol forsvinner denne teksten. Men den skal alltid kunne hentes fram igjen som del av en fast hjelpoversikt[1.3.3].

Synlig forbindelse

1.2.5 Siden hjelp og feilmeldinger/varsler presenteres atskilt fra selve svarfeltene, blir det viktig å synliggjøre hvilket eller hvilke felt kommentaren hører sammen med. ELMER *krever* at informasjon i høyrefeltet skal være synlig i skjermbildet sammen med det aktuelle svarfeltet, og *anbefaler* at den starter på linje med feltet. Vi kan altså ikke plassere støtteinformasjon øverst på siden hvis den handler om et felt man må scrolle seg ned til.

Hvis du lar hjelpeteksten starte på linje med feltet, risikerer du å komme nedenfor alle andre sideelementer ved klikk for hjelp til det nederste feltet. Det ser ikke nødvendigvis vakkert ut, men ELMER har altså kommet til at løsningen *generelt* er den beste for å sikre synlig forbindelse mellom felt og hjelp.

Det er et krav at hjelpsymbolet skifter utseende for valgt (aktiv) hjelpetekst [3.4.2], og det feltet eller de feltene som kommenteres av feilmeldingen/varslet, skal være tydelig merket i utfyllingsområdet[4.3.4].

The image shows a web form titled "Personal Information" with a house icon. It contains two sections for "Your First Name", "M.I.", "Last Name", "Suffix", "Date of Birth", and "Social Security #". A tooltip is visible on the right side of the form, containing the text: "Name change? Report it to your local Social Security Administration office before you file to prevent delays." and a "Tell me more" link.

Figur 1 Synlig sammenheng

Denne varianten, med *visuell sammensmelting* av felt og hjelpetekst, har vi ikke sett i noe norsk skjema. Men ELMER ville neppe ha noe i mot den.

- 1.2.3 Bare én hjelpetekst skal være synlig om gangen. Klikk på nytt hjelpesymbol skal bytte ut eventuell framhentet hjelpetekst med den nye. Nytt klikk på symbolet for aktiv hjelpetekst skal fjerne teksten igjen. Brukeren styrer altså selv all tilgang til selvvalgt hjelpetekst.
- 1.2.4

Feilmeldinger og varsler kan oppstå på forskjellige måter. Det kommer vi tilbake til.

Fullstendig tekst i stabilt felt

- 1.2.2 Det finnes skjemaverktøy som helst presenterer meldinger som såkalt *tooltip* eller *hint* under muspekeren når den plasseres på et bestemt sted. Noen verktøy vil helst vise et begrenset antall tegn i klartekst og avslører hele teksten bare under muspekeren. ELMER vil at teksten skal presenteres *fullstendig*. Det er lov å skjelve på handa. Heller ikke meldinger i egne sprettoppvinduer tilfredsstiller ELMERs ønske om at skjermbildet skal være mest mulig samlet og uforanderlig.

Som regel, særlig for rutinerte brukere, vil informasjonsområdet være tomt. Det har ført til en diskusjon om man heller burde legge meldingene inn i et flytende felt som glir inn fra høyre ved behov. Men for ELMER er det viktigere å unngå overraskende endringer i bildet enn å rydde plass for bredere (og mindre lesbare?) linjer i utfyllingsområdet. Dessuten vil hjelpetekst i flytende felt kunne dekke over skjemafeltet som omtales, eller enda verre; midtfeltet må trenge sammen og vokse i høyden for å avgi plass til informasjonsfeltet.