
Andre faste elementer [1.3]

Utfyllingsområdet i midten

- 1.3.1 Mellom navigasjonsområdet og informasjonsområdet ligger selve skjemaet. Der presenteres ledetekster med eventuelle hjelpsymboler og framskutt hjelpetekst. Og der finnes svarfeltene som skal fylles ut av brukeren.

Hele kravområde 3 i ELMER handler om hvordan ulike elementer i utfyllingsområdet skal se ut og oppføre seg. Kravgruppe 1.3 handler mest om hvilke elementer som *alltid* skal være til stede på ordinære skjemasider.

Ordinære skjemasider er alle unntatt «**Hjelpoversikt**», «**Kontrollside**» og eventuell «**Fordypningsside**» og «**Tabellside**». La oss kalle dem *spesialsider* for å ha et fellesbegrep. De har det til felles at de ikke nødvendigvis må følge de faste reglene for sideutforming. Derimot kan det stilles andre krav til dem, som vi vil komme tilbake til etter hvert.

Generell hjelp

Hjelp-lenke øverst

- 1.3.2 I informasjonsområdet skal brukeren få hjelp og tilbakemeldinger etter behov og knyttet til det aktuelle stadiet i utfyllingen. Men det finnes også et behov for støtteinformasjon på tvers av sider og svarfelter. Slike opplysninger skal nås fra en fast lenke med teksten «**Hjelp**», øverst til høyre på alle ordinære skjemasider. I hjelpoversikten skal det forklares, gjerne under hver sin overskrift, om

- utfylling og bruk,
- underskjema og vedlegg (der det er aktuelt),
- hvem som kan kontaktes for ytterligere hjelp og
- skjemaet generelt.

Det siste punktet skal gi veiledning som ikke naturlig kan knyttes til et enkelt sted i skjemaet, blant annet om hensikten med skjemaet og i hvilke situasjoner det skal brukes, hvem som må svare (ved svarplikt til det offentlige), eventuell innsendingsfrist og andre formelle forhold.

Hvis du har mye du skal ha sagt, kan omtalen under hvert punkt legges i en egen underside.

Teksten under **Om utfylling og bruk** skal forklare hvordan man henter fram selvvalgt hjelpetekst, at systemet lagrer etter hvert og at ingen ting sendes inn før brukeren selv ber om det.

- 1.3.3 Dette er det så viktig at brukeren får med seg, at teksten også skal synes i informasjonsområdet når skjemaet åpnes. Den forsvinner når brukeren velger ny side eller aktiverer en annen hjelpetekst.

I lover og forskrifter finnes det flere formelle krav om hva *offentlige* skjemainnkrevende skal informere avgiverne om, helt uavhengig av ELMER. De skal ha opplyst hvilke betingelser som gjelder for innsendingen, hvilken klageadgang de har og hvilke konsekvenser det kan få om de ikke svarer. Mye av dette må bli tunge, juridisk korrekte formuleringer om forhold mange av utfyllerne ikke er opptatt av. Da

passer det fint å plassere det litt unna allfarvei men fortsatt tilgjengelig for alle fra alle sider. Og ELMER krever altså at det legges i hjelpoversikten, under **Om skjemaet**.

Standardisert utforming

1.3.3

Teksten under **Om utfylling og bruk** skal være *standardisert*. Det er et begrep ELMER bruker i flere sammenhenger. Det betyr ikke alt alle skjemaer i Norge skal følge samme mal, men at det skal være likt i alle som er utstedt av en og samme virksomhet eller etat.

Når virksomheter med mange skjemaer går i gang med ELMER-tilpasning, vil de fort se nytten av å lage sine egne standardiseringer av begreper, forklaringer og utforming, langt forbi de kravene som stilles i selve ELMER-retningslinjene.

Tydelig navn på skjema ...

1.3.4

Øverst i utfyllingsområdet skal skjemaets fullstendige navn framgå på alle ordinære skjemasider. Mange skjemaverktøy presenterer skjemanavnet, og annen overordnet informasjon, i et fast felt som utnytter hele sidebredden, *over* det tredelte området. Det kan det ikke være noe i veien for.

Hvilket navn skjemaet skal ha er ikke noe tema for ELMER. Men det er vanlig og fornuftig at et skjemanavn gir en beskrivelse av hensikten med og bruken av skjemaet. «**Fartøydeklarasjon**», «**Industristatistikk**» og «**Frammøteskjema for arbeidspraksis**» gir greie assosiasjoner til oppgaven.

«**Melding om import av næringsmidler fra EØS-land og av ikke-animalske næringsmidler fra tredjeland**» kan nok bli i meste laget, men navnet beskriver unektelig ganske presist hva skjemaet skal brukes til. Så lange navn bør utstyres med et *kortnavn*. Det er et tema under kravgruppe 3.1.

Det er ikke nødvendigvis en fordel at navnet er så kort som mulig. Skjemanavnet «**Aa-melding**» gir ingen mening for folk flest. Det hadde nok vært lettere å forstå et navn som for eksempel «**Melding om arbeidstakere**». («Aa» er forkortelse for Arbeidsgiver-/arbeidstakerregisteret.) Så kunne «**Aa-melding**» eventuelt vært et kortnavn, lett å skrive og huske for innvidde men ganske intetsigende for alle andre.

... og på mottaker

Et skjema er en samtale mellom to parter, ofte med alvorlige juridiske konsekvenser. Det sier seg selv at avgiveren har krav på å vite hvem som spør, uavhengig av hvilken nettportal eller hvilket system han presenterer svarene i. ELMER krever at det framgår tydelig hvem som er oppgaveinnhenter. Det er et mål at skjemaer fra ulike instanser skal framstå likeartet for brukeren, men de skal ikke være så like at brukeren til slutt ikke aner hvem han til enhver tid snakker med.

1.3.4

Hvem som skal ha svarene, skal framgå øverst i utfyllingsområdet på alle ordinære skjemasider. Det stilles ingen spesielle krav til utforming. Hvor prangende den enkelte etatens eller bedriftens navn og logo skal framgå i skjemaet, blir en sak for designere og profileringshungrige å slåss om, men *tydelig* er et nøkkelord i ELMER-regelen. Hvis skjemaet må klikkes fram på en kjent etatsportal som skatteetaten.no eller fra nettbanken, vet brukeren allerede hvem han snakker med. Det blir viktigere å

framheve mottakeren hvis skjemaet er tilgjengelig i en fellesportal for mange virksomheter eller kan nås direkte etter nettsøk.

Knapperad

Navigasjonsknapper

- 1.3.5 Navigasjonsknapper hører hjemme på hver skjemaside. ELMER vil ha knappene «**Forrige**» og «**Neste**», i den rekkefølgen, på alle ordinære skjemasider så sant det er relevant. «**Forrige**» er selvsagt uaktuelt på første side og «**Neste**» trengs ikke på den siste siden, som isteden skal ha knappen «**Kontroller skjema**». Mange har reagert på at ELMER entydig sier at det *ikke* skal finnes noen «**Lagre**»-knapp. Argumentet er at det etter hvert bør være en selvfølge at systemet lagrer kontinuerlig, som ELMER også krever [5.2.9], og at lagreknappen får engstelige brukere til å klikke i et sett for sikkerhets skyld. Stoler du på at kaffeautomaten stopper av seg selv før det renner over, når den er utstyrt med en «**Stopp**»-knapp?

Ulempen er at folk kan bli mer engstelige når de ikke får rekvirere en lagring, i hvert fall til vi alle har begynt å ta automatisk lagring for gitt. Dette blir ganske sikkert en diskusjon fram mot senere versjoner av ELMER.

- 1.3.6 Spesialsidene, som brukeren bare «sveiper innom» underveis, skal ha knappen «**Fortsett**». Kanskje en smule ulogisk, siden den skal sende utfylleren *tilbake* dit han kom fra. Men meningen er at han skal gå ut av «sidesporet» og fortsette utfyllingen. Punktet tillater også at knappen sender brukeren til «et annet naturlig neste trinn i prosessen».

«Kontroller skjema»-knappen

ELMER vil unngå at det finnes knapp for å sette i gang en maskinell kontroll, *validering* på IKT-språk, av hele skjemaet fra alle sider. Det frister til klikking når som helst, noe som kan gi ganske grisete feillister hvis utfyllingen så vidt er begynt. Kontroll av bare den *enkelt* siden er ulogisk når vi inviterer til fri utfyllingsrekkefølge. Det er også problematisk fordi en feilkontroll kan gjelde sammenhengen mellom felt på forskjellige sider, for eksempel **antall barn** på én side og **alder** på en annen.

Det er slett ikke selvsagt at skjemaet er ferdig utfylt når brukeren befinner seg på siste side. Vi har fortsatt fri utfyllingsrekkefølge. Men på sistesiden vil det være lettere å skjønne at kontrollen omfatter *hele* skjemaet, og de fleste vil nok fylle ut den sist.

- 1.3.7 Kontrollen, som brukeren altså utløser selv med knappen «**Kontroller skjema**», ender opp i en feilliste med oversikt over feil og mulige feil, presentert på en egen
- 1.3.8 «**Kontrollside**». Klikk på en forekomst i feillista leder tilbake til den aktuelle siden med forklaring i informasjonsområdet. Etter at brukeren først har *bedt om* maskinell kontroll, skal kontrollknappen komme fram på samtlige sider. Nå har jo utfylleren startet finpussingen og skal til enhver tid kunne sjekke hvordan opprettinger slår ut på feillista.

Feilhåndtering behandles grundigere i kravgruppe 4.3.

1.3.9

Det skal ikke være mulig å sende inn skjemaet før det er fritt for maskinelt avdekkede absolutte *feil*. Når kontrollen ikke finner noe rart, eller det eventuelt bare gjenstår *varsler*, skal denne siden ha fått knappen «**Send inn**».

Likelydende tekst på knappene i ulike skjemaer skal gjøre det lettere for brukerne å skjønne hvilke konsekvenser det har å klikke på dem. Særlig er det viktig å gjøre folk trygge på at skjemaet ikke sendes av gårde til mottakeren før man entydig har bedt om det selv.

1.3.9a

ELMER åpner for at det kan trengs *flere* knapper i bestemte situasjoner men bare som alternativer til «Send inn» for å tydeliggjøre flere trinn i prosessen. Antakelig må du kunne tillate deg ekstra knapper også utenom de situasjonene som nevnes spesielt i nåværende versjon.

For eksempel gir ikke ELMER noen signaler om hvordan brukerne skal sikres adgang til å mellomlagre et påbegynt skjema, for å hente det fram igjen senere. Det beste er å kunne «bestille» en beskyttet lagring på mottakeretatens server. (Referansenummer e.l. sendes til brukeren, som oppgir dette ved ny framhenting av det samme skjemaet.)

Det blanke feltet

ELMER mener ikke noe om det, men det skader ikke å sette av plass hvor brukeren kan gi sine egne, selvvalgte tilføyelser til skjemaets opplysninger. Det er vanskelig å sikre seg at alle naturlig finner et felt for enhver opplysning de selv opplever som relevante i skjemaets sammenheng. På papirskjemaet kan man enkelt føye til et ekstra svaralternativ å krysse av, bruke marginen til å forklare mer eller legge ved et ekstra ark.

Nettskjemaet styrer brukeren mer, på godt og vondt. Et ekstra, blankt felt til **Andre opplysninger** eller **Kommentarer** gir en befriende åpning i en verden av faste svaralternativer og styrt utspørring. Det gir også nyttig kunnskap for mottakeren til evaluering og videreutvikling av skjemaet: Hyppig bruk av det blanke feltet kan avdekke mangler og uklarheter i spørsmål, svaralternativer eller hjelpetekster. Av de samme grunnene hadde det vært utmerket om alle skjemaer også hadde funksjonalitet for å sende med vedlegg, selv der det ikke kreves noen formell dokumentasjon vedlagt skjemaet.

Dette er mer kontroversielt enn det kan høres ut. Oppgaveinnhenteren ønsker seg at elektroniske skjemasvar skal automatisere datastrømmen inn til ulike saksbehandlingssystemer. Fritt formulerte svar i klartekst eller separate vedleggsfiler betyr ofte at saken havner på noens *bord* og ikke rett i *maskinen*.

Siden ELMER ikke har gått inn i denne diskusjonen, får det inntil videre være opp til oppgaveinnhenterens samvittighet om du skal prioritere strømlinjeformet, maskinell vedtaksproduksjon eller brukervennlig adgang til å ytre seg fritt.