
Sporvalg og svaravhengige spørsmål [2.1]

Et skjema som lytter

Når du til hverdags spør en ny kollega **Har du sett den filmen?**, fortsetter du neppe med **Likte du den?** etter at den andre har svart **Nei**. I så fall framstår du som en ualminnelig dårlig lytter og har forsuret samarbeidsklimaet allerede fra starten.

Papirskjemaet oppfører seg likevel slik. Når du må rase fram med alt du lurte på før den andre kommer til orde, vet du ikke hvilke detaljer som er relevante. Da må du gi plass for alle eventualiteter. Skjemaet spør først om avgiveren jobber, studerer eller er hjemmeværende. For så å ville vite hvem som er arbeidsgiver og startdato for arbeidsforholdet, upåvirket av at noen har sagt de er hjemmeværende. Og selvsagt følger det en bolk for opplysninger om *studiestedet*.

Piler fra hvert svaralternativ til det relevante neste spørsmålet, eller forbehold i neste ledetekst (*Eventuell arbeidsgiver*), hindrer ikke at skjemaet presenterer mange spørsmål som bare gjelder enkelte avgivere. Det kan gi et overveldende inntrykk av utfyllingsarbeidet og roter til bildet for den enkelte utfylleren. Hvis et foretak skal si fra om ett nytt styremedlem i et skjema som også skal takle registrering av alle detaljer om et nyetablert foretak, må utfylleren lete seg fram til riktig sted blant atskillige skjemasider.

I intervjuundersøkelser, hvor den som *spør* sitter med skjemaet, er det gjerne lagt inn informasjon til intervjueren for valg av «spor». Ved svaralternativet **Hjemmeværende** kan det stå *Hopp til spørsmål 19*, så slipper intervjuobjektet alt snakk om jobbforhold og studiested.

På mange måter er det intervjusituasjonen ELMER-skjemaet etterlikner med de teknikkene vi beskriver nedenfor. Ingen likeverdig samtale mellom to parter, men tross alt en utspørring hvor den mektigste parten viser at han har *forstått* det som blir sagt og *tar hensyn* til det i sin videre framferd. Et lite signal om en mindre autoritær og mer lyttende motpart, kanskje til og med en medspiller.

Selv om skjemaet skal «lytte» til brukeren og tilpasse seg avgitte svar, vil ELMER helst unngå store, uventede forandringer i skjermbildet. ELMER opererer med to ulike løsninger for å ta hensyn til dette; *svaravhengige spørsmål* og *sporvalg*.

Grå spørsmål

- 2.1.2 Spørsmål som kan være uaktuelle for mange utfyllere, bør gjøres utilgjengelige for andre enn dem det angår, anbefaler ELMER. Og *hvis* de skal være utilgjengelige,
- 2.1.3 skal de presenteres synlig og ta sin plass i bildet, men være «grået ut» i ELMER-skjemaet. Det vil si at de er markert i en annen fargetone enn resten av spørsmålene og ikke kan besvares før de aktiveres ved et tidligere svar. Da vil spørsmål om avgiverens ektefelle ikke skifte til normal farge og åpnes for utfylling, før han svarer **Ja** på at han er gift. Ektefellespørsmålene er altså *svaravhengige*.

I praksis definerer du et sett med tilgangsbetingelser, det vil si hvilke bestemte svaralternativer som skal være valgt i ett eller flere andre spørsmål for at de svaravhengige feltene skal bli tilgjengelig for utfylling. ELMER krever at både ledetekster og svarfelder er grået ut til spørsmålet åpnes. Det betyr nok også at overskrift og eventuell innramming av en *feltgruppe*, som vi skal snakke mer om senere, bør være tilsvarende markert hvis hele gruppen er svaravhengig.

The screenshot shows a web form with a light blue background. At the top, there is a section for 'Sivilstand' (Marital Status) with a question mark icon and five radio button options: 'Gift/Registrert Partner' (selected), 'Ugift', 'Separert', 'Skilt', and 'Enke/enkemann'. Below this is a section titled 'Ektefelle' (Spouse) with a sub-header 'Ektefeller skal levere hver sin selvangivelse. Om likning av ektefeller, se rettledningen.' (Spouses must file their own tax returns. For equalization of spouses, see the guidance.) This section contains several input fields: 'Ektefellens navn' (Spouse's name), 'Ektefellens fødselsnr.' (Spouse's birth number), 'Har du og ektefellen fordelt næringsinntekt/personinntekt fra felles bedrift?' (Do you and your spouse share business/personal income from a common business?) with 'Ja' (selected) and 'Nei' options, 'Har du inngått ekteskap etter 31. oktober 2004?' (Did you get married after October 31, 2004?) with 'Ja' (selected) and 'Nei' options, 'Dato' (Date), 'Navnet på ektefellen før inngått ekteskap' (Spouse's name before marriage), 'Boligadresse før inngått ekteskap' (Residential address before marriage), 'Postnr.' (Postal code), 'Poststed' (Post office), and 'Skattkommune' (Tax municipality) with a dropdown arrow.

Figur 1 Selvangivelse med svaravhengige spørsmål (utfyllingsområdet)

Figur 1 viser hvordan en ELMER-selvangivelse har benyttet seg av svaravhengige spørsmål. En hel feltgruppe for data om avgiverens ektefelle er aktivert fordi brukeren oppgav **Gift/registrert partner** som sivilstand. Den nederste delen står imidlertid fortsatt som utgrået, fordi han ikke har giftet seg etter en viss dato. (Om den som har giftet seg ganske nylig ønsker Skatteetaten en del opplysninger fra ektefellens fortid, for å være helt sikker på å knytte sammen riktige personer.)

Den forholdsvis nygifte kunne sluppet å oppgi ektefellens tidligere navn hvis han først ble spurt om navnet var endret. Et klikk på riktig radioknapp er en mindre jobb enn å skrive inn ektefellens navn om igjen. Men når vi får svaravhengigheter inni en feltgruppe som allerede er svaravhengig, blir det etter hvert vanskelig for brukeren å se logikken, og ulike valg gir en forvirrende veksling mellom grå og svarte/fargede områder. Vi skal passe oss for å være så flinke og besparende at brukeren ikke lenger skjønner hvorfor feltet er låst.

At grå områder i skjermbildet skifter farge, forstyrrer mindre enn om det plutselig spretter fram nye spørsmål. En annen fordel, som har vært nevnt av flere testpersoner, er at det kan støtte forståelsen av et spørsmål å få visualisert

konsekvensene av ulike svar. Det kan være lettere å forstå spørsmålet **Har du gjennomført energisparetiltak i boligen?** → **Ja/Nei**, hvis mulige tiltakstyper, som skal aktiveres etter **Ja**, er synlige i bildet.

Egne spor for lange sekvenser

2.1.1 Å lede store brukergrupper *helt* utenom spørsmål som ikke gjelder deres situasjon, er kanskje det viktigste forenklingstiltaket som kan oppnås gjennom elektroniske skjemaer. ELMER krever at det etableres egne spor hvis bestemte kategorier utfyllere kan spares for et *vesentlig* antall spørsmål eller skal besvare *svært ulike* spørsmålsrekker. Et spor er en samling av sider som bare presenteres for bestemte avgivere. Det gir ingen forstyrrelse i utfyllingsområdet i det hele tatt. Han som slapp unna de ekstra sidene, vil for alltid være lykkelig uvitende om at de eksisterer i skjemaet.

2.1.2 Svaravhengige spørsmål er alltid et alternativ, men det er et viktig poeng at mange utgråede felter under hverandre virker rotete og det kan bli mye loddrett scrolling. ELMER foretrekker nok sporvalg, ved å *anbefåle* at en lang sekvens av svaravhengige spørsmål heller etableres som særskilt spor. Det er ikke sagt hva som skal menes med en «lang sekvens». I det minste bør det bety en såpass omfattende samling av spørsmål at de naturlig kan utgjøre minst én skjemaside.

Det fins ingen fasit for når du bør etablere spor og når du heller bør lage svaravhengige spørsmål. Men et eget spor gir noen tilleggsmuligheter for presis målgruppetilpasning. Det er fullt mulig å ha ganske like sider i ulike spor hvor bare *noen* av spørsmålene er skiftet ut. Da kan det komme til nytte å utstyre identiske spørsmål med ulike hjelpetekster eller valideringsregler i hvert av sporene, for de ulike situasjonene eller brukergruppene. Kanskje trenger den som søker om barnehageplass for første gang, mer forklaring på priser og åpningstider enn den som skal søke overgang til halvtidsplass, selv om svaralternativene er identiske. Den som skal registrere et enkeltpersonforetak bør utvilsomt få en annen beskrivelse av formelle krav til foretaksnavn enn den som oppretter et aksjeselskap, selv om navnet skal inn i samme datafelt i Enhetsregisteret.

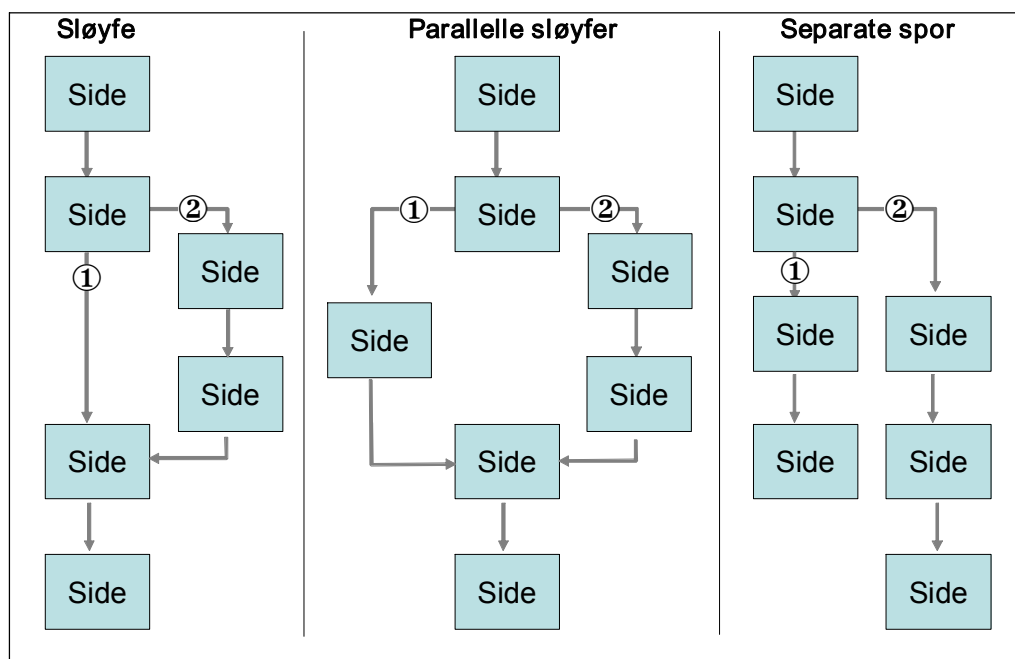
Hvis du får mange ulike spor, og en litt kaotisk blanding av svaravhengige og faste spørsmål innenfor de enkelte sporene, kan det hende du er best tjent med å lage flere, forskjellige skjemaer for ulike situasjoner eller avgivergrupper. Men her er det mange hensyn å ta, som vi kommer tilbake til et annet sted i boka.

Det vanligste kriteriet for sporvalg vil være som for svaravhengige spørsmål: Valget utløses av et eller flere svar på tidligere spørsmål. Men ELMERs definisjon dekker også at skjemaet kan ta hensyn til kunnskap om avgiveren som mottakeren har fra før. Det krever at avgiveren er blitt identifisert ved innlogging og at skjemaet er koblet opp mot eksisterende registre hos oppgaveinnhenteren eller andre tilgjengelige data. Vet vi med sikkerhet at avgiveren er mann eller driver varehandel, kan vi droppe «kvinnespørsmålene» eller siden om industriproduksjon allerede i utgangspunktet.

Faren med dette er at vi kan ha tatt feil, eller ting kan ha forandret seg. Da blir det til at vi spør om helt gale ting. Og vi går glipp av en mulighet til å få korrigeret *gale* og oppdatert *gamle* opplysninger. Folk skifter noen ganger kjønn og betydelig oftere bransje.

Spør og sløyfer

Det første ELMER-prosjektet i 2001 skilte mellom *spor* og *sløyfer*, hvor *sløyfen* tar en sving innom noen ekstra sider før den kommer inn på «hovedsporet» igjen, mens et eget spor skulle føre fram til en annen «endestasjon». Denne nyanseringen viste seg lite nyttig og ELMER 2 snakker ikke om sløyfer.



Figur 2 Ulike eksempler på sporvalg

Alle eksemplene i Figur 2 viser sporvalg etter den nåværende ELMER-terminologien, selv om man gjerne kan sette navn på ulike underkategorier. Presentasjonen av sider etter side to følger enten ① eller ② avhengig av et svarvalg på skjemaets første eller andre side eller av tidligere kjennskap til avgiveren.

Egne silings spørsmål

2.1.4 Sporvalg og svaravhengigheter kan ikke alltid utløses av skjemaspørsmål som oppgaveinnhenteren trenger svar på. ELMER presiserer at det er tillatt å ta inn ekstra *silings spørsmål*. Det er et spørsmål som tas med i skjemaet *bare* for å gi bakgrunnsinformasjon for sporvalg og svaravhengige spørsmål. Svaret skal altså ikke brukes videre i saksbehandlingen og det er ikke aktuelt å overføre det til maskinelle saksbehandlingssystemer. **Har du barn?** (→ Ja/Nei) kan tas med for å spare en stor gruppe av avgiverne for hele sekvenser om barnas fritidssysler eller lommepenger. Svaret på spørsmålet er ikke viktig. Det er hobbyer eller kroner oppgavegiveren vil vite noe om og «tomme» svar om dette er tilstrekkelig informasjon for saksbehandler.

2.1.4 Noen går så langt i tilrettelegging for brukerne at de tar med silings spørsmål som gir mer ekstraarbeid enn besparelse. Det aksepterer ikke ELMER. Det er unødvendig å legge til spørsmålet **Har du barn?** for at barnløse skal unngå ett eneste spørsmål om **Antall barn**. De slipper like lett hvis **0** eller **Ingen** er et av svaralternativene under Antall. Og alle med barn må gi et *ekstra* svar hvis silings spørsmålet er med.

Utløsende spørsmål på naturlig plass

Ofte er det naturlig å samle de spørsmålene som utløser sporvalg allerede på innledningssiden. (**Hva skal du gjøre? → Melde om ny virksomhet/endre adresse/oppgi nye styremedlemmer ...**). Da kan vi starte med blank venstrespalte og legge ut en fullstendig sidemeny når brukeren har fylt ut innledningssiden.

- 2.1.5 Men det vil ikke alltid gi en logisk oppbygging av skjemaet. Kanskje er det mest naturlig å spørre om avgiveren er gift i en egen sekvens om familieforhold. Hvis alle spørsmål om ektefelle ligger på en egen *side* midt i skjemaet, vet ikke systemet fra starten hvorvidt den er aktuell. Da kan menyen til venstre bare vise sidene fram til «sporskiftet» når skjemaet åpnes. Så dukker resten opp etter at det utløsende spørsmålet har avklart veien videre [1.1.2]. ELMER anbefaler likevel at det utløsende spørsmålet stilles rett før sporskiftet, så sant denne plasseringen er mest logisk.
- 2.1.5 Også svaravhengige spørsmål bør befinne seg nærmest mulig det utløsende spørsmålet, mener ELMER, så sant det ikke bryter med logikk eller emneinndeling ellers. Med en slik plassering er det lettere for brukeren å forstå hvorfor en sekvens er grå og utilgjengelig enn om tilgangen styres fra en helt annen skjemaside.