
Sidedeling og -rekkefølge [2.2]

En bevisst dramaturgi

Fra papirverdenen er de som utsettes for et ukjent skjema, vant til at de kan skimme igjennom spørsmålene og skaffe seg et overblikk før de går løs på selve besvarelsen. De kan ønske å fylle ut litt her og litt der, kanskje starte med spørsmål de er mest sikre på, eller med et tema som opptar dem. Denne arbeidsmåten støttes av at fri navigering skal være hovedregelen for ELMER-skjemaer [1.1.4].

Likevel har de fleste en mer eller mindre bevisst forestilling om at skjemaet skal følge en viss logikk. Logikken driver dialogen framover, og selv den som velger å spole fram og tilbake, har en idé om at det finnes en retning.

ELMER har meninger om hvordan skjemaet skal *starte* og hvordan det eventuelt presenterer et sammendrag av tallstørrelser *til slutt*. Om alt imellom stiller ELMER krav til *avgrensning* av den enkelte siden men ikke detaljert til rekkefølgen.

Måten vi bygger opp skjemaet på for å lede utfylleren gjennom «handlingen», kan vi kalle for *skjemaets dramaturgi*. Vanligvis brukes begrepet om oppbygging og framdrift av et «drama» eller en forestilling. Gode dramaturgiske grep skaper spenninger og forventninger som holder publikum fanget og engasjert fram til siste slutt. Kanskje noe voldsomme ambisjoner for et skjema, men dramaturgien skal i det minste ivareta den røde tråden i skjemaet og holde motet oppe hos utfylleren så lenge det er nødvendig.

At ELMER er så opptatt av logisk struktur, samtidig som fri navigering er et ideal, kan virke noe schizofrent. Målet er å ta hensyn til ulike brukere, ulike situasjoner og ulik grad av sammenhenger mellom spørsmål. Men dobbeltheten forutsetter mye tankearbeid hos deg som skal lage skjemaet. Der det logiske resonnementet krever en fast styring *på tvers av* sider, er låst siderekkefølge et tillatt alternativ [1.1.4.a]. Som regel kommer du langt ved å følge en logisk og pedagogisk rekkefølge *innenfor* den enkelte siden.

Hold emnet sammen

Sidenes rekkefølge er mindre viktig enn rekkefølgen innenfor siden. Du kan ikke vente at brukers hukommelse drar med seg så mye opplæring fra side til side uansett. De færreste er så interessert i skjemaet at de gir seg til å pugge forklaringer i fall de skulle trenge dem på neste side. Det er grunnen til at ELMER behandler logikk og rekkefølge grundigere under kravgruppe 2.3 Oppbygging av siden. Og en god grunn til å holde et emne samlet på én side.

ELMER er ikke veldig bekymret for loddrett scrolling i skjemasiden. Tvert imot kan muligheten for å lage lange sider sikre at et emne kan presenteres fullstendig, etter en helhetlig pedagogisk logikk, endelig befridd fra A4-sidens begrensning. Lange sider betyr også *færre* sider og dermed en mer oversiktlig venstremeny.

2.2.1

Grunnregelen er at ett og samme logiske emne bør presenteres på én side, men for svært omfattende emner anbefaler ELMER likevel en oppdeling i logiske

2.2.6

undergrupper som presenteres på hver sin side. Det er også et poeng å ta hensyn til nedlastingstiden ved avgrensning av den enkelte siden.

At alle sider skal ha forskjellige, forståelige navn, har ELMER fastslått allerede [1.1.3]. Er det vanskelig å finne dekkende navn, kan det være et tegn på at du har blandet emner innenfor siden. Fristes du til å gi samme navn til flere sider, behandler de kanskje samme emne og bør slås sammen til én.

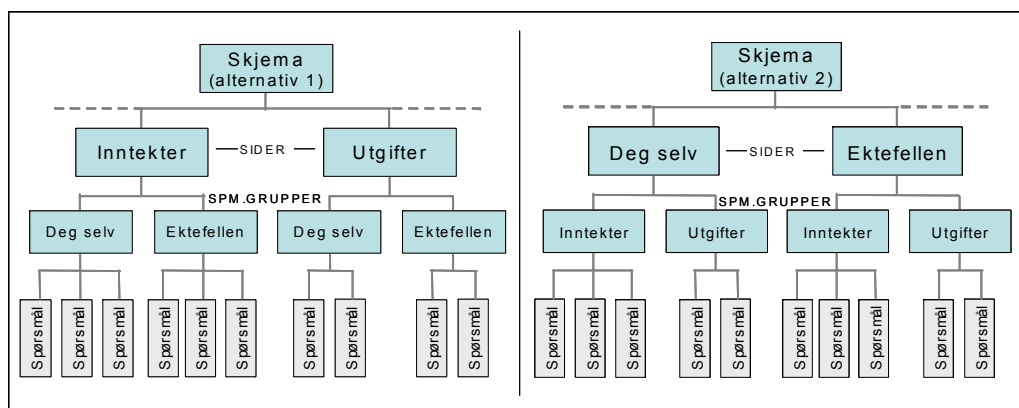
Tenk hierarkisk

2.2.3 Hvis spørsmålene på flere sider henger nøye sammen, anbefaler ELMER at også siderekkefølgen tar hensyn til utfyllerens naturlige tankerekke.

Når vi skal sette alle spørsmål og mulige svaralternativer sammen til et skjema, bygger vi i prinsippet et hierarkisk system med *sidene* som første underordnede nivå. Innenfor siden kommer *spørsmålene*, eventuelt samlet i *feltgrupper* imellom. (Feltgrupper behandles av ELMER under kravgruppe 2.3.) Det er lurt å tenke på hele strukturen under ett, før du låser fast hva som bør legges til den enkelte siden.

For den som er vant til å arbeide med den hierarkiske oppbygningen av et notat med kapitler, underkapitler og punkter, er veien kort til god logisk strukturering av et skjema. Problemet er å følge *brukerens* logikk og ikke din egen. Og selvsagt vil det være delte meninger om hva som er den mest naturlige strukturen. Det er nok en av grunnene til at mange av punktene under denne kravgruppen i ELMER er formulert som «bør-krav».

I fagmiljøet ditt, og i behandlingen av skjemaopplysningene, er kanskje den store hovedinndelingen Inntekter og Utgifter. Fordelt på avgiveren og vedkommendes ektefelle i hver av gruppene. Altså vil du ha en side «**Inntekter**», med en samling spørsmål om avgiverens inntekstforhold, etterfulgt av tilsvarende for ektefellen. Og så vil du bygge opp siden «**Utgifter**» på samme måte. Men kanskje er «jeg selv» og «den andre» (ektefellen) naturlig hovedskille for den som skal svare? Begge varianter vises i Figur 1.



Figur 1 Inndeling av skjemasider

Det er nyttig å leke litt fram og tilbake med ulike inndelinger når du jobber med skjemastruktur. Forskjellen betyr sikkert ikke stort for verken utfyller eller mottaker i *dette* eksemplet. Men underveis kan det ha gått opp for deg at å samle ektefellespørsmål på egen side kan lede ugifte utenom hele siden (sporvalg), mens den andre inndelingen gir store utgråede områder (svaravhengige spørsmål) på begge sidene. Kanskje det avgjør saken?

Den første siden

Spørsmål om navn, adresse og kunde-, medlems-, eller registreringsnummer, (identifikasjonsopplysninger) er ofte en grei begynnelse, så langt dette er nødvendige opplysninger. I skjemaer som kan brukes til ulike formål, kan det være mer logisk å starte med å avklare brukerens situasjon (**Skal du bestille produkter/endre en bestilling/klage på mottatt produkt?**)

Dette er også gjerne de enkleste spørsmålene, de det krever minst innsats å finne svaret på. Og dermed lurt for å trekke utfylleren i gang. Unngå i hvert fall å begynne med de mest avskrekkende kompliserte spørsmålene. Spørsmål som krever leting etter opplysninger annet sted, er heller ingen god start.

2.2.2 ELMER sier at identifikasjonsopplysninger *bør* samles på første side og at ingen andre opplysninger *bør* tas med her. Samtidig *skal* siden ha navnet «**Innledning**» hvis den har et slikt innhold. Første side kan altså ha et annet navn hvis den inneholder en annen type spørsmål. For brukeren er nok ikke dette veldig viktig. Det er uansett innlysende at den øverste siden i sideoversikten, som også presenteres idet skjemaet åpnes, er *starten* på skjemaet.

Sammendraget

2.2.4 I noen skjemaer kan det være nyttig for brukeren å få en oppsummering av utfylte sider. Hvis det finnes et slikt sammendrag, skal det presenteres *alene* på siste side, og

2.2.5 den skal hete «**Sammendrag**». Sammendragssiden skal også presentere identifikasjonsopplysninger om avgiver – som tekst, ikke som felter, siden de ikke skal kunne endres av brukeren. Mange fyller ut skjemaer på oppdrag fra flere avgivere, og ELMER vil at det skal være lett å holde dem fra hverandre.

Mange skjemaer som tar sikte på å følge ELMER pr. i dag, presenterer *samtlig* skjemasvar i en side med navnet «**Sammendrag**». Det kan bli heftig for store skjemaer og er ikke hva ELMER egentlig ønsker seg. Begrepet *sammendrag* er alvorlig ment; man skal *dra sammen*, altså presentere avgitt informasjon på et overordnet, summert nivå når detaljmengden i regnestykker er for stor til å beholde en samlet oversikt.

ELMER anbefaler sammendragsside hvis skjemaet har innebygde beregninger med viktige resultater for avgiveren spredt på flere sider [3.3.6]. Det er kanskje ingen ting i veien får å lage sammendrag også i andre skjemaer hvor det er vanskelig å beholde oversikten over utfylte data, men det er neppe veldig viktig. Dette kommer vi tilbake til under omtalen av kravgruppe 4.3.

2.2.4 Brukeren kan forveksle en sammendragsside med en tilbakemelding *etter* innsendt skjema. Derfor krever ELMER at det skal framgå tydelig på siden at skjemaet ennå ikke er innsendt. Det kan virke innlysende, for den som kjenner systemet, at brukeren ikke er i mål når det ikke en gang har dukket opp noen «**Send inn**»-knapp. Men *brukeren* vet ikke hvilke aktiviteter han skal initiere selv og hvilke kvitteringer systemet skulle ha kommet opp med som garanti for at prosessen er avsluttet.