

---

## Konvensjoner og symbolbruk [3.4]

### Hjelpsymbalet

3.4.1 Et standardisert hjelpesymbol foran svarfeltet, eller bak ledeteksten til en feltgruppe, skal lede til selvvalgt hjelpetekst. Hvordan klikkingen skal presentere og fjerne hjelpeteksten i informasjonsområdet, behandles i ELMERs kravgruppe 1.2. Mer om plasseringen av symbolet i forhold til andre informasjonselementer er tema under gruppe 2.3.

Utseende på symbolet stilles det ingen krav til, utover at det altså skal være standardisert, det vil si likeartet for alle skjemaer fra én oppgaveinnhenter. Vanligvis er det utformet som et *spørsmålstegn* eller som en *i* (for informasjon) inni en firkant eller en sirkel med eller uten særskilt bunnfarge. Symbolet er gjerne en figur i gif-format.

3.4.2 Det eneste kravet som gjelder i tillegg, er at symbolet skal endre utseende for *valgt* hjelpetekst. Hensikten er å gi en tydelig markering av hvilket spørsmål informasjonen gjelder. Det kan stå mange hjelpesymboler nær hverandre på samme side. Også anbefalingen om at starten på informasjonen bør plassere seg på linje med det relevante feltet [1.2.5] er med på å visualisere sammenhengen mellom spørsmål og hjelpetekst.

For å slippe ekstra informasjonsutveksling over nettet, er det naturlig å sende begge symbolene over til brukeren ved lasting av siden og presentere dem etter behov.

### Åpent og lukket

Har du prøvd å spørre ungene dine hva de har gjort på skolen i dag? De mest sannsynlige svarene er **Ikke no' særlig**, **Ingen ting** eller **Litt av hvert**. Ikke er de veldig interessert i å fortelle og ikke vet de hva slags svar du er ute etter. Dessuten har de egentlig ikke tid. De vil bare få det unna så de kan drive videre med sitt. Dermed har de samme holdning til spørsmålene som de fleste skjemautfyllerne dine.

Spør du mer presist **Lekte du med Peter?**, **Sparket du fotball?**, **Har du hatt matte?** eller **Kom du for sent igjen?**, kan du regne med greie, presise **Ja** eller **Nei** og du har fått vite det du *egentlig* lurte på. I et *skjema* med mange slike spørsmål, uten at det herved anbefales i samtale mellom foreldre og barn, vil du heller formulere svar i en liste for avkrysning; **Lekt med Petter**, **Sparket fotball** osv.

Når du stiller *åpne spørsmål*, hvor utfylleren formulerer fri tekst innenfor et felt, har du liten kontroll med hva slags kategorier den enkelte tenker seg. Et *lukket spørsmål* setter opp et sett mulige svar og ber utfylleren krysse av. Det tvinger den enkelte til å tenke i dine baner. Dessuten slipper du all systematiseringen etterpå, for kryssene styrer det enkelte svaret rett inn i en bestemt celle i statistikktabellen du har planlagt eller til et bestemt valg i en datastøttet saksbehandling.

### Lukket med åpen ende

3.4.5 ELMER tenker mest på *brukeren* og anbefaler avkrysningsbokser, radioknapper eller nedtrekkslister framfor åpne svarfelder «der det kan støtte utfyllerens forståelse av oppgaven». Og det vil det jo som regel gjøre. I tillegg gir det altså bedre svar for mottakeren og maskinene elsker dem.

Så hvorfor stiller man da åpne spørsmål i det hele tatt?

En sjelden gang krever en lov eller forskrift at avgiveren formulerer sine begrunnelser med egne ord. Da har du selvsagt ikke noe valg. Der det knapt finnes rammer for hva avgiveren skal kunne fortelle, må også spørsmålet være åpent. (**Beskriv selv hvorfor du mener at du er den rette til stillingen.**)

Den *gode* grunnen til at du *velger* å gi brukeren fritt spillerom, er at du ikke kan garantere at han alltid vil finne «sitt» alternativ blant kategoriene. Men som regel kan du fristille brukeren tilstrekkelig også i et lukket spørsmål, ved å tilby et ekstra, siste svaralternativ **Annet**. Da lar du *dette* svaret aktivere et på forhånd utgrået fritekstfelt og du har hentet det beste fra to verdener; tydelige svaralternativer for de fleste og fritt spillerom for den som trenger det.

Sannsynligvis fins det et passende svaralternativ til spørsmålet, som brukeren ikke har forstått. Hvis bibliotekets skjema spør besøkende om hvilke typer litteratur de er mest interessert i, kan mottakeren selv flytte fritekstkommentaren **Kriminalromaner** til det oppsatte alternativet **Lett underholdningslitteratur** når svarene behandles.

Når du i ettertid studerer hvordan svarene fordeler seg, får du mange gode tips til forbedring av senere versjoner: Hvis mange krysser i *alle* rutene ved flervalgsspørsmål, eller alle svar samler seg om *ett* alternativ, har du en spørsmålsformulering som gir for dårlig skille mellom svarene. Hvis mange velger **Annet**, har du gjort for dårlig forarbeid og laget alternativer, og eventuelt hjelpetekster, som ikke hjalp brukerne helt fram.

Fritekstfeltet under **Annet** ødelegger for maskinell svarbehandling, selve gulrota for å streve fram klare svaralternativer. Det kan være en hard straff for å ikke ha skaffet seg tilstrekkelig oversikt over brukernes terminologi og situasjon, og det må innrømmes at ELMER verken krever eller eksplisitt anbefaler et **Annet**-alternativ.

## Den dårlige grunnen

Så til den *dårlige* begrunnelsen for åpne spørsmål: Det hender nok at en oppgaveinnhenter ikke er tilstrekkelig enig med seg selv om hvilke alternativer som er relevante. Da vet du ikke helt hva du lurer på. Og så skyver du problemet over på brukeren.

I den nederste varianten i Figur 1 er en ganske uklar oppfordring (øverst) erstattet med greie alternativer som viser hvilke typer begrunnelser som godtas for denne søknaden. Hjelpetekster er tilgjengelig til hele problemstillingen samlet, og til de svaralternativene som kan være vanskelig å forstå. Og det finnes en utvei for den som trenger å forklare seg annerledes. (Fritekstfeltet er foreløpig utgrået, til **Annet** eventuelt blir valgt).

Figur 1 Lukket spørsmål hjelper brukeren

Hvis du skal lage et skjema for mottakere som ikke greier å konkretisere hva de trenger, bør du lage et utkast hvor du selv foreslår kategorier. Da får du diskusjonen i gang. Noen sjekker jussen sin eller behovene sine og til slutt ender

---

oppgaveinnhenteren opp med både en bedre brukersituasjon og et bedre forarbeid til den etterfølgende saksbehandlingen.

### Vær forsiktig

Det er alltid grunn til ekstra varsomhet når du begrenser brukerens muligheter til å velge svarene sine selv. ELMER sier ikke noe om dette, men her er noen tips:

- **Sikre deg at alternativene er uttømmende**  
Du bør ha fått med deg alle mulighetene for svar innenfor *din* forståelse av spørsmålet/svaret. Ellers lurer du fram en underrepresentasjon av de uteglemte alternativene. Det *finnes Alder* som overstiger **81–100 år**.
- **Sikre deg at alternativer ikke overlapper**  
Du kan ikke ha både **Lett underholdningslitteratur** og **Kriminalromaner**. En klassisk feil er **0–20, 20–50**, osv. Hvor skal du plassere 20?
- **Ikke bruk Annet som sovepute**  
Alternativet er ikke med for at du skal kunne *glemme* kategorier, men for å hjelpe den som ikke *fant* det som passet.

### Envalgs- og flervalgsspørsmål

På Internett er det vanlig å bruke radiokapper i envalgsspørsmål, altså der det bare skal veges *ett* av de tilgjengelige svaralternativene. Når brukeren «trykker inn» en knapp til, «spretter» den første ut igjen, som på en gammeldags radio. En annen variant er å legge svaralternativene inn i en nedtrekksliste, også kalt rullegardinsmeny, hvor det på samme måten bare er mulig å merke *ett* valg.

Der det er tillatt å velge *flere* svar, lager vi avkrysningsbokser, og det kommer opp et kryss eller en hake i hver av rutene brukeren klikker på.

Dette er rene drømmesituasjonen for skjemakonstruktører, som i papirets verden har et svare strev med å forklare brukerne hvorvidt de kan velge flere eller bare ett svaralternativ. Men samtidig hindrer nettskjemaet brukerne fra å redde deg ut av situasjonen når du selv har tenkt for kort:

## Ikke lukk brukerne ute

Figur 2 er hentet fra et reelt skjema for kursevaluering på Internett. På papirversjonen kunne en kreativ utfyller tillatt seg å mene at et kurs kom **for sent** etter tilsetningen, *samtidig* som kurset var **nyttig uansett**. Selv om du hadde skrevet «Velg bare *ett* alternativ» bak spørsmålet.

Kursholderen vil trolig få problemer med svarene på neste spørsmål, når han tillater at jeg både ... **ønsker å melde meg på** og ... **er ikke interessert**. Her hadde det vært bedre å lage et ja/nei-spørsmål med radioknapper for først å sjekke om jeg var interessert i det hele tatt. Så kunne et eget flervalgsspørsmål om *hvilke* tjenester jeg ønsker meg, blitt åpnet for utfylling ved **Ja**.

Hvordan passet tidspunktet for deg?

For sent

For tidlig

Passe

Dette er nyttig uansett

Ja, jeg ønsker å melde meg på seminaret

Jeg ønsker å tipse en bekjent om seminaret

Jeg ønsker å bli informert om fremtidige seminarer

Nei, jeg er ikke interessert

Figur 2 Uheldig bruk av lukkede spørsmål

Et elektronisk skjema gir mindre slingringsmonn og mindre anledning til å svare «utenom skjema», bokstavelig talt. Det krever at du er enda mer påpasselig med at de lukkede spørsmålene ikke lukker brukerne *ute*.

## Unngå forhåndsvalg

3.4.3 Virkningen av radioknapper/nedtrekkslister og avkrysningsbokser er altså ganske standardisert på Internett, så når ELMER krever at de første skal brukes ved *ett* valg og den siste for *flervalg* er det ikke veldig omstridt.

3.4.4 Da bryter det mer med kjente konvensjoner at det ifølge ELMER ikke skal være lagt inn forhåndsvalgte verdier på skjemaer i det offentlige, selv når ett alternativ er det ubetinget vanligste. Hensikten er å unngå at brukeren «besvarer» et spørsmål ved en ren forglemmelse. Et offentlig skjema har ofte betydelige rettsvirkninger for den som svarer. Det skal aldri kunne oppstå tvil om at en opplysning er avgitt med *vitende og vilje*.

Det kan være et problem ved vanlige løsninger for envalgslister at de ikke kan «avelges». Brukeren kan bytte radioknapp eller nedtrekksvalg så mange ganger han vil, men får ikke gjort spørsmålet ubesvart igjen når noe først er valgt. Siden ELMER først og fremst er utviklet for det offentlige, spiller det likevel liten rolle. Hvis avgiveren ikke plikter å svare, skal myndighetene helst ikke spørre heller. Er spørsmålet aktuelt bare for visse kategorier av avgivere, skal det være grået ut for de andre. Dette er også grunnen til at ELMER ikke foreslår merking av obligatoriske spørsmål.

3.4.4 Det forekommer jo frivillige offentlige statistikkundersøkelser, og frivillige spørsmål kan ikke utelukkes helt. Dessuten vil ELMER gjerne være et tilbud for skjemaer i privat sektor også. ELMER løser det ved å kreve at **Vet ikke, Ikke besvart** eller liknende skal være et valgbart alternativ i envalgslister når det er tillatt å ikke avggi et tellende svar. Hvis brukeren angrer på svaret sitt, *må* han velge et annet, men i frivillige spørsmål kan valget altså bli **Vet ikke**.

- 3.4.6** ELMER anbefaler nedtrekksliste framfor radioknapper hvis envalgslistene blir lange. Det opptar mindre plass i bildet, men nettopp derfor vil en åpent liste dekke over feltene nedenfor. Da blir det en avveining om man skal presentere alle alternativene samtidig eller tillate scrolling inni nedtrekkslista. Lista skal i hvert fall ha en *bredde* som gir plass for hele det lengste svaralternativet, uten forkortelser som kan bli ubegripelige for brukeren [2.3.8].

## Form og formatering

### Datoformat

- 3.4.7** ELMER krever at dato skal gjengis og oppgis på formen dd.mm.åååå. Ifølge NS-ISO 8601 er år-måned-dag den korrekte måten å skrive datoer på, men dette er en fremmed rekkefølge for folk flest i Norge. ELMER har altså valgt å følge den vanligste praksisen. Det har selvsagt ingen konsekvenser for hvordan datoen representeres i et mottakende datasystem.

Kravet betyr ikke at all tidsangivelse i skjemaer må være en fullstendig dato. Det kan være nok å få oppgitt måned og år. Eller kanskje bare et årstall, for eksempel for skolestart. Da ligger det nok i ELMERS krav at formen skal være henholdsvis mm.åååå og åååå. Ved slikt avvikende presisjonsnivå blir det ekstra viktig å angi formatbeskrivelsen i tilknytning til feltet, synlig for alle og altså ikke i selvvalgt hjelpetekst. Det skal alltid gjøres der det er viktig for brukerens forståelse av et felt [3.1.4].

Det kan være nyttig å la brukeren hente datoen fra en kalender, så slipper han å tenke på format i det hele tatt, men det er lurt å tenke seg om før du innfører kalenderfunksjonalitet. De fleste kalenderfunksjoner kan bare klikkes fram og tilbake én måned om gangen for valg av riktig dato inni. Skal du legge til rette for å velge *år* i tillegg, blir det straks mer komplisert og de løsningene som finnes er lite standardisert.

Dermed blir kalenderen kjekk for den som skal angi startdato for et arrangement om fjorten dager. Og nyttig der ukedagene hjelper brukeren til å velge rett, for eksempel når man skal omadressere aviser i påskeferien. Men å sette inn fødselsdatoen til tante Agnes på 80 år krever 960 klikk i en vanlig månedskalender i 2007. Og ikke spiller det noen rolle om det var en mandag heller.

Hvis du legger kalender inn i skjemaet, risikerer du altså å måtte ha en blanding av løsninger for å oppgi dato og det kan jo være forvirrende i seg selv.

Juni 2007							
	M	T	O	T	F	L	S
22	28	29	30	31	1	2	3
23	4	5	6	7	8	9	10
24	11	12	13	14	15	16	17
25	18	19	20	21	22	23	24

Figur 3 Fødselsdato i 1927?

### Formgivning

Skjemaet blir både mer begripelig og mindre avskrekkende med et ryddig og tiltalende utseende. Det handler om enhetlig bruk av grafiske virkemidler, tydelig atskilte sekvenser og synlig struktur. Bruken av farger, rammer, symboler og skrifttyper kan bety mer enn de fleste er klar over for brukeropplevelsen.

De færreste av klagen på skjemaer handler om slikt, men så er det da også underbevisstheten formgivningen taler høyest til. Det skal stå svært dårlig til før

manglende layoutkvaliteter er så tydelig at lekmannen opplever det som en del av problemet. Vi merker ikke selv at vi kjøper mer av varer med bestemt størrelse, plassering, form eller farge. Men selgeren vet.

ELMER ønsker ikke å begrense den enkelte oppgaveinnhenterens bruk av virksomhetens særegne designelementer i skjemaene eller å hindre kreativ utforming og plassering av standardelementer. Den grunnleggende tredelingen av skjemaet står fast, men mange valg er fortsatt overlatt til designeren, hvis bare ELMER får oppfylt kravet om konsekvens og tydelighet:

#### 3.4.9

Grafiske elementer skal være konsekvent og likeartet brukt i alle skjemaer som utstedes av én oppgaveinnhenter. Dessuten skal det være tydelige skiller mellom ulike typer elementer som overskrifter på ulike nivåer, ledetekster, feilmeldinger, varsler osv. ELMER anbefaler sans serif-skrifter og farger som gir god kontrast.

### Standardiser MER

Det er fint om du kan legge en egen designmal for virksomhetens skjemaer til grunn for utformingen og du vil antakelig oppdage at den bør gå lenger enn ELMER har tanker om. Venstre- eller høyreorientering av tekst, sidestilte eller vertikale radioknapper, avstander og strektykkelser, farger og uthevingsteknikk, bredde og høyde på fritekstfelter. Dette er noen av mange viktige valg som virksomheten er tjent med å håndtere konsekvent og samordnet.

For fritekstfelter der brukeren skal gi en egen framstilling av for eksempel et behov eller en situasjon, bør enhver oppgaveinnhenter operere med standardiserte varianter. Det går an å låse utfylleren til å holde seg innenfor de oppsatte linjene, men det er vanligere å åpne for lengre tekster, hvor bare noen linjer er synlige om gangen i et felt med scrolling. Felt som vokser etter hvert som brukeren skriver, ville bryte med ELMERs grunnleggende ønske om stillestående skjermbilde. Vær oppmerksom på at avsatt størrelse gir et signal om hvor mye tekst du ønsker. Et bredt felt på åtte linjer gir inntrykk av at du vil ha en lang avhandling, og det kan kanskje passe i en stillingssøknad, mens to-tre linjer viser den som skal begrunne et pleiebehov at du ikke venter noen grundig forklaring.

Faste tekstfelter for navn, adresse osv. bør være brede nok til at den som skriver ser hele svaret på en gang. Hvis jeg ser bare åtte tegn samtidig av den lange, kryptiske e-postadressen min, er det ikke rart om det oppstår noen feil.

### Universell utforming

Stortingsmelding nr. 17 (2006-2007), Eit informasjonssamfunn for alle, forutsetter at de samme prinsippene for utforming brukes overfor alle mennesker uavhengig av funksjonsevne. Løsninger skal fungere slik at de fungerer bra både for mennesker med og uten funksjonsproblemer, uten at det er nødvendig med spesielle eller alternative tilpasningsordninger for den som har nedsatt funksjonsevne. Det er Regjeringens mål at grupper med helt spesielle behov skal ha tilgang til verktøy som bedrer tilgjengeligheten. Det kan for eksempel dreie seg om verktøy for talesyntese (teks-til-tale) eller leselist.

Så mange som mulig skal altså kunne benytte seg av nettskjemaet ditt. Ikke bare fordi det er pålagt, eller fordi det er diskriminerende å stenge ute deler av befolkningen,

men også fordi personer med ulike funksjonsnedsettelse utgjør en stor del av markedet for mange varer og tjenester. Og de plikter å besvare de samme offentlige skjemaer som alle andre.

3.4.8

ELMER tar hensyn til dette. For bruk av en del spesialverktøy blir kravene om elementenes rekkefølge både på skjermen og ved bruk av tastaturets tab-knapp spesielt viktig. For eksempel at hjelpeteksten er tilgjengelig før svarfeltet. For den som har kognitive funksjonshemninger kan både ELMER-prinsippet om enkelt språk i hjelpetekster og selve hovedtanken om gjenkjennelighet være til god hjelp. Fargeblinde eller svaksynte er tenkt på ved kravet om tydelige skiller og god kontrast.

3.4.10

Men ELMER presenterer ikke selv *alle* krav som må til for å oppnå universell utforming. Derimot er det tatt inn et generelt krav om å «ta hensyn til *gjeldende* konvensjoner som underbygger nett-tilgjengelighet for alle, *herunder* WAI-krav og generelle W3C-konvensjoner». Man viser altså ikke til konkrete versjoner av kravene og begrenser ikke hvilke det kan være snakk om. Formuleringen gjør at man ikke behøver endre ELMER i takt med utviklingen av relevante standarder. Skulle det komme nye tilgjengelighetskrav som er i *konflikt* med ELMER, må de selvsagt fanges opp i en ny ELMER-versjon så fort som mulig.

Det er viktig å være klar over at rekkefølgen som du og skjemaverktøyet ditt setter opp for presentasjon av skjemaelementene på dataskjermen, ikke nødvendigvis vil bli den samme ved bruk av andre presentasjonsverktøy. Deltasenteret, statens kompetansesenter for deltakelse og tilgjengelighet for folk med nedsatt funksjonsevne, kan gi råd om disse og andre utfordringer. Senteret har blant annet laget veiledere om **Tilgjengelige nettsted** som du finner på [www.shdir.no/deltasenteret](http://www.shdir.no/deltasenteret).

### Merking av obligatoriske felter

Noen har savnet et krav om merking av obligatoriske felter i ELMER. Det er ganske vanlig på Internett å sette \* (asterisk) ved de feltene som *må* fylles ut i et skjema. Det er ikke uttrykkelig sagt at slik merking skal unngås, men som retningslinjer for *offentlige* skjemaer går ELMER ut fra at det *bare* stilles obligatoriske spørsmål. Plikter ikke avgiveren å svare, skal myndighetene heller ikke stille spørsmålet. Et spørsmål som bare angår en del av brukerne, skal være utgrået for de andre.

Siden obligatoriske spørsmål er det normale, blir det mer naturlig å påpeke frivilligheten i de få tilfellene der det kan være aktuelt. Et felt for å gi frivillige tilleggsopplysninger kan for eksempel ha ledeteksten **Eventuelle andre opplysninger av betydning for søknaden**.

Det finnes frivillige *skjemaer* fra det offentlige også, ikke minst i forbindelse med statistikk. Men da bør det komme tydelig fram for den som oppfordres til å svare at det ikke er et pålegg fra myndighetene. Selv om dette ikke er noe ELMER har tatt for seg spesielt, vil det være naturlig at frivilligheten som et minimum framgår under **Om skjemaet** på siden «Hjelp» [1.3.2].