
Andre funksjoner utenom skjemaet [5.2]

Elektroniske skjemaer støttes i ulik grad av omkringliggende systemer. De kan opptre innenfor en dedikert skjemaportal og spille tett sammen med denne, eller de kan være frittstående applikasjoner.

En annen ulikhet er at noen skjemaer kan sendes på nett helt åpent, mens andre krever særskilte innloggings-/autentiseringsmekanismer. For brukeren bør tilgangen til støttefunksjoner utenom selve skjemautfyllingen framstå og fungere mest mulig ensartet, uavhengig av disse variasjonene.

Skjemaets grenseflate mot andre applikasjoner på Internett vil være høyst varierende og det finnes et overlappende område mellom skjema og omkringliggende systemer. Noen har ment at ELMER bør stille krav til responstid, oppetider og prinsipper for innlogging, men dette er ikke nødvendigvis krav som kan stilles til den virksomheten som ha ansvar for *skjemaet*.

Der ELMER har valgt å stille krav i grenselandet mellom flere parters ansvarsområder, sier reglene at oppgaveinnhenter skal «legge best mulig til rette for ...». Det er en innrømmelse av at skjema-eierens formelle innflytelse på omkringliggende forhold vil være varierende. Men der du *kan* instruere eller påvirke omgivelsene, skal du altså gjøre det.

Noen av reglene kan like gjerne håndteres innenfor selve skjemaet, men plasseringen under denne kravgruppen tar høyde for at for eksempel lagring og utskrift i enkelte løsninger kan involvere systemer på utsiden.

Distribusjon og rekvirering

Skjemaer handler om datafangst. Det du ønsker å fange er *data* til bruk i din egen statistikkproduksjon eller saksbehandling. Men skal du få noen til å taste inn de opplysningene i et elektronisk skjema, må du først fange *brukeren*. Finner ikke avgiveren fram til skjemaet på nettet, får du heller ingen data. I hvert fall ikke elektronisk.

Når dette interesserer ELMER, er det fordi det også handler om brukervennlighet. Det er ingen spøk å finne fram til relevant skjema i et enormt Internett.

I det offentlige skiller man gjerne mellom *hendelsesutløste* og *periodiske* skjemaplikter. Typiske hendelsesutløste oppgaver er melding om nye ansatte, om eksport av valuta og om flytting. Periodiske oppgaver er for eksempel kvartalsvis produksjonsstatistikk, årlig selvangivelse og tomånedlig mva-oppgave. En tredje kategori er *søknader*. For søknader finnes det ingen plikt, men som regel er det en bestemt hendelse eller en ny situasjon som utløser retten eller lysten til å sende en søknad.

En viktig forskjell mellom kategoriene er at den aktuelle oppgaveinnhenteren som regel kjenner til hvem som skal fylle ut en periodisk oppgave, mens det bare er avgiveren som vet når en hendelse har skjedd eller det er aktuelt å sende en søknad.

Periodiske skjemaer

Tradisjonelt har papirskjemaer som skal fylles ut periodisk, blitt *distribuert* til alle relevante avgivere med utgangspunkt i et register over de som fylte ut skjemaet forrige gang. Når du har laget elektroniske skjemaer kan det være nok å sende e-post med lenke til skjemaet, som en påminnelse om at fristen nærmer seg. Om dette er tilstrekkelig til at avgiver av en lovpålagt oppgave har fått pålegget presentert, er et komplisert juridisk spørsmål som vi ikke skal gå nærmere inn på her.

Siden periodiske skjemaer tidligere havnet i postkassa helt av seg selv i god tid før svarfristen, blir det ikke så mye lettere for brukeren å få tak i dem fordi om det legges ut på nettet. Men det blir heller ikke vanskeligere, hvis du gjør skjemaet tilgjengelig fra en lenke i e-postmeldingen eller legger lenken ut til relevante avgivere i et eget «Min arbeidsliste»-område i en portal for faste brukere, slik det blir gjort i Altinn.

Du bør også ta høyde for at noen kanskje må oppgi adressen (URL-en) til skjemaet i telefonen, eller at det kan bli aktuelt å gjengi den i en brosjyre eller et brev på papir. Hvis du er ekstra nøye, er det alltid mulig å taste inn i nettleseren adressen nedenfor. I så fall skal du få fram skjemaet «**Søknad om lønnstillegg til førskolelærere**».

```
http://w03.signform.com/Scripts/Signform.dll?SignFetch&LANG=NO&COUNTRY=NO&ARCHIVE=FTH&MODE=PIC&DB=SF&COMP=371901&HELPCOMP=0&PATH=/26396/14614/369903/&REF=4'
```

Men det sier seg selv at det vil være en fordel for både deg og brukeren om du har laget noe enklere skjemaadresser, selv om ikke ELMER har ment noe om det.

Hendelses- og søknadsskjemaer

Hendelses- og søknadsskjemaer på papir er det nødvendig for avgiveren å *rekvirere* fra den riktige instansen. Den første utfordringen er å vite *hvilke* hendelser som skal meldes eller hvilke søknadsmuligheter som finnes, den neste å forstå *hvem* det skal meldes til, og som må kontaktes for å få tak i et skjema. Og så må skjemaet hentes på riktig sted eller bli levert med posten etter noen dager.

Tilgangen til slike skjemaer forenkles betydelig hvis skjemaet kan hentes på nettet. Selv når det bare ligger som en kopi av papirskjemaet for utskrift, slipper brukeren all jobben med å skaffe seg et skjema. Og *du* slipper trykking og distribusjon. Men fortsatt er det en utfordring for brukeren å kjenne til og finne fram til det aktuelle skjemaet i en gitt situasjon.

Bare store bedrifter opplever ansettelse, flytting eller arbeidsulykker så ofte at de har innarbeidede rutiner og bokmerker i nettleseren for skjemaer til NAV og Arbeidstilsynet. Den som for første gang skal melde flytting, søke på en skole, eksportere et parti fisk, overføre penger til utlandet, eller foreta andre transaksjoner over landegrensen, må gi seg i kast med et skjemaorientert regelverk som kan være ganske forvirrende. Små bedrifter og privatpersoner gjør det meste av dette så sjelden at hver gang er «for første gang».

Teknikker for skjemajakt på nettet

Pekere fra informasjonsportaler

Det finnes en rekke nettsteder med informasjon om regler som krever skjemautfylling, om rettigheter som forutsetter søknadsskjemaer og om muligheter som åpner seg ved registrering gjennom et skjema. Alle disse har lenker til skjemaet under omtalen av den aktuelle regelen, enten til det nettstedet hvor skjemaet ligger (topplenking) eller rett til selve skjemaet der det befinner seg innenfor nettstedet (dyplenking).

- 5.2.1 ELMER vil at du skal arbeide for at andres lenker til skjemaene dine peker rett til det enkelte skjemaet. Det samme gjelder eventuelle lenker på oppgaveinnhenterens eget nettsted. Disse har du forhåpentligvis også større innflytelse på. Hvis skjemaet krever innlogging, på «ditt eget» nettsted eller i en fellesportal, skal innloggingsprosedyren huske adressen og sende brukeren rett til riktig skjema etter innlogging.

Søk

Et alternativ til å finne skjemaer via informasjonsportaler er søkeprogrammer. Selv om vi skal være forsiktige med å tro at publikum vil *søke* etter skjemaer og rapporteringsprosedyrer de ikke er klar over at finnes. Vet ikke bedriftslederen at han skal melde fra om nye ansatte, leter han ikke etter «**Aa-melding**». Men han vil kanskje søke etter informasjon om *ansettelser* og ledes videre fra en regelportal. Da blir forrige punkt viktig.

- 5.2.2 ELMER krever at du «legger best mulig til rette» for at både interne og eksterne søk fanger opp *alle* skjemaer. Det handler blant annet om metatagging av nettsider, men også om prosedyrer i selve portalene. En presisering om at søket også skal få med «alle deler av et eventuelt skjemasett», er oppstått fordi søkerutinen i en tidlig versjon av Altinn ikke fikk med seg de mange skjemaene som bare inngår som *vedlegg* til selvangivelsen. ELMER peker også spesielt på at søket bør fange opp et eventuelt kortnavn av skjemaet. Kortnavnet skal være en begripelig kortform for lange, sammensatte navn [3.1.1].

ELMER stiller ingen krav til selve (hoved)navnet, men skal det være lett å finne skjemaet, må navnet selvsagt inneholde ord det vil være naturlig for brukeren å søke på.

Skjemaoversikter

Det finnes lenkeoversikter over offentlige skjemaer på nettet, både i de store etatsportalene, i Oppgaveregisteret ved Brønnøysundregistrene og i private bransjeportaler. Og ikke minst i de dedikerte offentlige tjenesteportalene. Alle offentlige skjemaer tilgjengelig på ett sted, med én innlogging og ett passord i en dedikert portal er småbedriftenes drøm og privatpersoners redning i møtet med det offentlige. Vi har for lengst fått Altinn og etter hvert også Minside. Det er kommet samlinger av skjemalenker i de fleste kommuneportalene og i fellesportaler for samarbeidende kommuner.

Med en håndfull tjenester og skjemaer i en startfase ser en oversiktsside på nettet ryddig, forståelig og delikat ut. Dessverre blekner drømmen om alt-på-ett-sted når «alt» blir så mye at brukeren uansett ikke får et enkelt, helhetlig bilde over alle

aktuelle tjenester. Blir det veldig mange dører i inngangshallen, må de være godt merket for å vise hvilken som fører dit man har tenkt seg.

Ofte er lenkene ledsaget av en liten beskrivelse av den enkelte tjenesten, vanligvis formulert av den eller de som driver nettstedet med lenkesamlingen. Utfordringen er å gi brukeren riktig hjelp til å velge riktig lenke for sitt behov her og nå. Det kan være like vanskelig på nettsteder i en del store bedrifter med mye dialogbasert kundekommunikasjon.

5.2.3

Den informasjonen om det enkelte skjemaet som er viktig for brukeren, for å vurdere om det har noen hensikt å klikke seg videre, er i hvilken *sammenheng* og av *hvem* skjemaet skal brukes og hvilke *konsekvenser* det har å fylle det ut eller å la være. Alt dette skal være med under sekvensen **Om skjemaet** i siden «**Hjelpoversikt**» [1.3.2]. Derfor krever ELMER at du «legger best mulig til rette» for at det er teksten herfra som beskriver lenken i så vel eksterne som interne skjemaoversikter og lenkesamlinger før skjemaet velges.

Slik ELMER selv omtaler **Om skjemaet**, kan dette bli en forholdsvis omstendelig affære, blant annet med en rekke nødvendige juridiske presiseringer. Det burde derfor ikke være noe i veien for at du trekker ut bare det praktisk viktige fra sekvensen til bruk i lenkebeskrivelser.

Samspill med andre systemer

Innloggingsinformasjon

Enten skjemaet ligger på virksomhetsportalen for oppgaveinnhenteren eller det er tilgjengelig i en ekstern portal, kan det være nødvendig å sikre at brukeren er den han gir seg ut for. Det har alltid vært mulig å bestille et steinlass levert i hagen til en nabo du ikke liker. Eller å abonnere på festlige blader i navnet til en kompis. Til det er blitt mer vanlig blant folk flest å være utstyrt med en elektronisk signatur, vil nok mange, særlig private bedrifter, kvie seg for å kreve sikker innlogging. Det skal helst være enkelt å få tilgang til et bestillingsskjema, også i nettbaserte løsninger.

ELMER tar ikke stilling til spørsmål om identifisering, kryptering, autentisering eller andre emner av betydning for personvern og datasikkerhet. Det er ikke rene brukervennlighetsspørsmål, og ELMER er ikke det eneste regelsettet du må forholde deg til når du skal lage et skjema eller en skjemaløsning.

Er skjemaet grunnlag for en kontrakt eller har alvorlige rettsvirkninger, sier det seg selv at det må finnes en sikker innloggingsprosedyre. Det samme gjelder hvis skjemaet skal forhåndsutfylles med taushetspliktbelagt informasjon. Er det snakk om en søknad til kommunen, som uansett skal følges opp ved hjembesøk og ytterligere kartlegging, blir det mindre viktig å sikre seg at rette vedkommende står bak den første henvendelsen.

5.2.4

ELMER konsentrerer seg om brukervennlighet, og krever at *hvis* skjemaet forutsetter innlogging, skal utfylleren alltid kunne se at han er logget inn og ha lett tilgang til å logge ut. Brukerens navn eller annen angivelse av identitet skal presenteres øverst til høyre på hver skjemaside med «**Logg ut**»-knapp rett nedenfor. Kravet er det samme som i sin tid ble avtalt mellom Datatilsynet og det statlige Sikkerhetsportalprosjektet.

Etter den tid har vi fått publikumsportalen Minside, som holder seg med samme plassering, men med «**Logg ut**»-knappen over navnet. Du vil neppe få mye kjeft om du følger Minsides rekkefølge istedenfor ELMERs. Det viktigste er at både identitet og utlogging er med, og plassert omtrent på samme sted i alle skjemaløsninger.



Figur 1 Innloggingsinformasjon i Minside. Øverst til høyre i skjermbildet.

Tilgang til kodelister

Elektroniske skjemaer skal gi oppgaveinnhenteren mest mulig automatisk påfyll til datasystemene sine. Det betyr også at avgiveren blir bedt om å oppgi *koder* der papirskjemaene hadde fritekstfelter som mottakeren leste og tilordnet en kode selv.

Koding vil si å innplassere under definerte kategorier, vanligvis uttrykt ved tall i et hierarkisk system, den informasjonen som beskriver *kvaliteter* og dermed ikke automatisk har en selvforklarende tallmessig (*kvantitativ*) utforming. Typiske eksempler er yrkeskode, næringskode og kommunekode.

Å velge mellom oppsatte svaralternativer er som regel enklere enn å gjette seg til hvor detaljerte svar spøreren ønsker seg i et fritekstfelt. Men det finnes kodelister med tusenvis av valg og skjemaer som ikke gir noen forklaring på hvor eller hvordan brukeren skal lete etter riktig kode.

5.2.7 ELMER krever at brukeren skal få enkel tilgang til alternativene i de omfattende kodelistene, «gjennom innebygd søkefunksjon eller annen hensiktsmessig, godt strukturert dialog». Den koden som brukeren velger, bør legges automatisk inn i det aktuelle skjemafeltet.

En søkefunksjon behøver ikke nødvendigvis ligge i selve skjemaet. Hvis skjemaet inneholder en lenke til en eksisterende klassifikasjonsstandard et annet sted, kan det bli problematisk eller urimelig dyrt å henge systemene vakkert sammen. Folk kjenner «Klipp ut/Lim inn». Derfor er automatisk overføring av valgt kode bare en anbefaling.

Lik brukeropplevelse

Ulike nettlesere oppfatter skjemaet litt forskjellig. Dessuten kan folk ha satt opp egne valg som påvirker farger, fonter og skriftstørrelse og de bruker ulike skjermer med ulik oppløsning. I alle ELMER-krav om at elementer skal være tilgjengelig «innenfor samme skjerm bilde», regnes dette ut fra en skjermoppløsning på 1024 x 768 piksler.

5.2.5 Bortsett fra oppløsningen, er det et absolutt krav at brukeropplevelsen skal være «tilnærmet lik for alle nettlesere og operativsystemer som er mer enn marginalt brukt i markedet». Det betyr nødvendigvis at hvilke systemer du må ta hensyn til, vil endre seg i takt med markedets prioriteringer.

Regelen betyr nok også at skjemaet ikke behøver å fungere med eldre, utdaterte *versjoner* av de vanlig brukte nettleserne. Det ville lukket døra for nyttige men forholdsvis nye funksjoner, bare for å tekkes et lite mindretall som neppe ville fylt ut

skjemaer over Internett uansett. Tross alt krever det lite å oppgradere til en nyere versjon, og de fleste gjør det.

Utskrift og lagring

5.2.6 ELMER krever at du har lagt til rette for utskrift både før, under og etter utfylling. Og det skal være mulig å skrive ut hele skjemaet eller relevante deler av det. Hva som er «relevante deler» til enhver tid, framgår ikke. Men ELMER presiserer at kvitteringsside, kontrollside, hjelpoversikt og eventuelle fordypningssider skal kunne skrives ut enkeltvis. Og ledetekster, svaralternativer og eventuelle avgitte svar skal komme med på utskriften.

Nå ligger det gjerne utskriftfunksjonalitet i nettleserne, og siden regelen er plassert under kravområdet *Skjemaets omgivelser*, behøver det kanskje ikke ligge utskriftsknapper i den enkelte skjemasiden. Men ELMER er litt uklar her.

I et av diskusjonsutkastene til ELMER 2 på nettet, sier prosjektgruppen: «Utskriftsfunksjonen er ikke tilstrekkelig gjennomdiskutert til at vi i denne versjonen kan anbefale mer presise regler for navn på knapper, plassering og ev. utskrift av enkeltsider i selve skjemaet.» Det kan tyde på at regler for utskrift blir presisert i neste versjon.

5.2.9 Litt bortgjemt, helt mot slutten av ELMER-retningslinjene, ligger begrunnelsen for den omdiskuterte regelen om at skjemasidene ikke skal ha «**Lagre**»-knapp [1.3.5]. Det er nemlig et absolutt krav at alle utfylte data skal lagres automatisk så ofte som mulig under utfyllingen.

«Så ofte som mulig» må avveies mot ønsket om en rask tjeneste. Skal data lagres på en annen maskin enn brukerens, kan det gå ut over svartidene om det må sendes data hver gang et felt er utfylt. Noen mener det er tilstrekkelig å lagre hver gang brukeren bytter side, men ELMER har altså valgt å la dette stå litt åpent. Det viktigste stikkordet i denne regelen er «automatisk».

Skjemasett

Noen offentlige rapporteringsoppgaver er fra gammelt av delt opp i flere skjemaer som skal sendes inn samlet. For eksempel er selvangivelsen et *hovedskjema* med spørsmål som gjelder de aller fleste, og der hvor skattyteren har mer spesielle forhold å rapportere om, som hytte i annen kommune eller bankinnskudd i utlandet, legger han ved *underskjemaer* med detaljer om dette. Til sammen utgjør sendingen et *skjemasett*.

ELMER-skjemaer med sporvalgsfunksjonalitet kan nok etter hvert redusere behovet for separate underskjemaer. Når du vil spare flertallet av avgivere for de særste spørsmålskategoriene, kan du like gjerne definere separate spor innenfor ett og samme skjema. Derimot vil det alltid være viktig å kunne sende *vedlegg* sammen med skjemaene. Det kan dreie seg om dokumentasjon og attester, som enten er formelt nødvendig for en saksbehandling eller som utfylleren selv ønsker å legge fram.

5.2.8 ELMER har tatt med en egen regel om skjemasett, og den sier at brukeren skal få en oversikt over hvilke *skjemaer* som inngår i forsendelsen. Oversikten skal presenteres «foran innsending», men det stilles ingen formkrav. Her mener nok ELMER både

skjemaer og *vedlegg*. Begge deler er med i definisjonen av et skjemasett, og begge deler skal det redegjøres for under **Om underskjema og vedlegg** i hjelpoversikten [1.3.2].

Rekonstruering

5.2.10 Det aller siste punktet i ELMER er antakelig det dyreste: Det er et krav om at brukersituasjonen skal kunne gjenskapes i ettertid. Informasjonen som sendes til oppgaveinnhenteren er gjerne presentert som en datafil med *svaret* for alle utfylte felt sammen med diverse *koder* som forteller hvilket felt hvert svar er knyttet til.

Men dette er jo ikke nok hvis det oppstår tvil eller uenighet om hva utfylleren *faktisk* har svart på og hvilke forklaringer han ble presentert for i de ulike skjermbildene. Mange skjemaer har alvorlige juridiske konsekvenser og svarene alene er ikke nok til å fastslå hva som er avtalt gjennom besvarelsen.

Når brukeren mener at ledeteksten var **Telefonnummer**, får han et ikke ubetydelig problem hvis skattemyndighetene hevder at det åttesifrede tallet er svar til ledeteksten **Skattepliktig inntekt**. Hvis forsikringsselskapet i ettertid anklager forsikringstakeren for ikke å ha oppgitt kroniske sykdommer, blir det viktig for begge parter å kunne rekonstruere hele utfyllingssituasjonen, med hjelpetekster, sporvalg og det hele, hvis utfylleren benekter at sykdommer var et tema i registreringskjemaet.

Dette betyr at enhver svardatafil må ha med seg kunnskap om brukergrensesnittet som utfyllingen foregikk i. Skjemaene utvikles i stadig nye versjoner og det samme gjør de spesialiserte verktøyene som brukes til å presentere dem. Og kanskje er det ulike parter som har ansvaret for skjema og verktøy. At informasjon om hvilken skjema- og verktøyversjon som ble brukt, må følge med og oppbevares sammen med svarene, er det minste problemet. Men alle gamle versjoner av programvare og system må også *oppbevares*, og så må det være mulig å *sette sammen* bitene på nytt hvis det oppstår et behov.

ELMER presiserer ikke hvor lenge det skal være mulig å rekonstruere utfyllingsmiljøet. Men siden punktet spesielt begrunnes med rettsvern og ettersporbarhet, er det naturlig å se lagringsbehovet i forhold til tidsbegrensningen for klagerett eller andre formelle og praktiske grenser for hvor langt bakover det kan ha noen hensikt å gå.