

ELMER 2

– grunnlagsdokument for diskusjon

10. juni 2005

Innledning	3
1: Skjermbildets bestanddeler	5
1.1: Navigeringselementer.....	5
1.2: Informasjonsspalten.....	6
2: Struktur og rekkefølge.....	7
2.1: Sporvalg og svaravhengige spørsmål	7
2.2: Sidedeling og -rekkefølge	7
2.3: Oppbygging av siden.....	8
3: Skjemaelementer	9
3.1: Identifikasjon og ledetekster.....	9
3.2: Tabeller.....	9
3.3: Tallbehandling i skjemaet.....	10
3.4: Konvensjoner og symbolbruk.....	11
4: Hjelp og tilbakemeldinger	12
4.1: Forhåndsutfylling	12
4.2: Hjelpetekster.....	12
4.3: Feilmeldinger og varsler.....	13
4.4: Avsluttende meldinger	13
Begrepsdefinisjoner	15
Presiseringer og figurer	16
Om 1.1	16
Om 1.2	17
Om 2.1	17
Om 2.2	18
Om 2.3	19
Om 3.1	19
Om 3.2	20
Om 3.3	20
Om 3.4	23
Om 4.1	23
Om 4.2	24
Om 4.3	24
Om 4.4	25

Innledning

Bakgrunn

Sommeren 2000 initierte en tverrfaglig referansegruppe for elektronisk innrapportering ELMER-prosjektet, et samarbeidsprosjekt mellom NHD, NHO og HSH. Blant mye annet presenterte ELMER-prosjektet et eksempel på utforming av et komplekst webskjema. Eksemplet skulle først og fremst synliggjøre at bruk av enkel Internett-teknologi gir nye pedagogiske muligheter og kan gjøre det lettere å besvare spørsmål fra det offentlige. Samtidig skulle det kunne være «kimen til en mal», som kan sikre likeartethet (*common look and feel*) i offentlige skjemaer.

ELMER-eksemplet ble tatt raskt og vel i mot av så vel leverandører som etater, og er fulgt opp i en rekke offentlige skjema-løsninger, men det har hele tiden vært etterlyst en konkretisering av tankene fram mot et helhetlig sett retningslinjer, både fra næringsorganisasjonene og fra etatene selv. Dessuten har skjema-eiere og utviklingsmiljøer nå en betydelig erfaring med nettskjemaer i praksis, og mange har tenkt videre i forhold til de relativt få konkrete utformingsideene fra prosjektet i 2000 – 2001.

I første kvartal i år har Skattedirektoratet (SKD) utviklet interne eSkjema-retningslinjer som konkretiserer hvordan etatens elektroniske skjemaer skal utformes, så vel for næringslivsskjemaer som selvangivelse, flyttemelding og andre skjemaer rettet mot privatpersoner. Resultatet framstår som en selvstendig videreføring og intern tilpasning av ELMER-prinsippene og arbeidet til eSkjemagruppen, der SKD deltok sammen med skjemaekspertise fra Statistisk sentralbyrå og Brønnøysundregistrene.

Dette grunnlagsdokumentet for diskusjon fram mot en Versjon 2 av ELMER bygger i hovedsak på SKDs punkter.

Oppgaven nå

Forvaltningsinfo AS har fått i oppdrag av Nærings- og handelsdepartementet å utarbeide **et helhetlig forslag til prinsipper og spesifikasjoner for utforming av offentlige skjemaer på Internett, som kan sikre at offentlig skjemaproduksjon møter muligheter og utfordringer ved elektronisk skjemabasert kommunikasjon på en enhetlig og brukervennlig måte**. Arbeidet gjøres i samarbeid med Næringslivets Hovedorganisasjon og skal være avsluttet i løpet av september 2005.

Andre næringsorganisasjoner, offentlige etater, usability-eksperter og skjema(verktøy)leverandører skal ha anledning til å levere innspill og delta i debatt underveis. Det endelige forslaget skal respektere de utformingsprinsipper for nettskjemaer som næringslivet allerede har begynt å venne seg til. Det vil blant annet si at det skal ta hensyn til de grunnleggende føringene i ELMER-rapporten [Skjemaet som lærte å lytte](#) i tillegg til å følge vanlige internettkonvensjoner.

Forvaltningsinfos leveranse vil være en *anbefaling* om hvilke krav som bør stilles til brukergrensesnitt i forvaltningens elektroniske skjemaer. Hvilken *status* anbefalingene bør ha i forvaltningens arbeid (gode råd, retningslinjer, instruks, forskrift osv.) er opp til Oppdragsgiver å vurdere.

Framdriftsplan og arbeidsform

Nærings- og handelsdepartementet inviterer til to workshops under prosessen; en innledende drøfting av dette dokumentet 20. juni 2005, som skal lede fram mot et *første utkast*, og en ny gjennomgang av et *andre utkast* i september. Mellom workshopene vil første utkast være tilgjengelig på nettstedet [elmer.no](#).

Andre utkast vil ta hensyn til nettdebatt, møter med interesserte og andre innspill fram mot workshopen i september. Etter denne siste workshopen utarbeider Forvaltningsinfo sitt endelige forslag til Nærings- og handelsdepartementet.

Dokumentets struktur

Kravene er presentert i et varierende antall grupper fordelt på fire hovedområder, slik at hvert krav har en tresifret identifikasjon. Tillatte alternativer til et krav identifiseres med en bokstav i tillegg. Krav **1.1.4.a** er altså et tillatt alternativ til **1.1.4**.

Presiseringer og figurer er presentert i et eget kapittel inndelt etter kravgruppe. Det er også tatt inn et eget kapittel med begrepsdefinisjoner.

I et eget referansefelt for det enkelte kravet, kan det være satt inn tre ulike typer henvisninger:

- utdyping, forklaring eller presisering av regelen, f.eks. standardtekster for bruk i skjema
- henvisning til annen regel som bør ses i sammenheng
- henvisning til forklarende figurer

I det elektroniske dokumentet er alle referansene klikkbare (Ctrl.+klikk i Word-versjonen).

Uttrykkene *skal*, *bør* og *kan* i dokumentet er brukt bevisst etter nøye vurdering.

1: Skjermbildets bestanddeler

1.1: Navigeringselementer

En egen navigeringsmeny skal hjelpe utfylleren til å orientere seg om hovedemnene i skjemaet, vise hvor han befinner seg og gjøre det mulig å hoppe fram og tilbake mellom skjemasider. I tillegg skal egne navigeringsknapper *under* selve skjemaet gjøre det lett å "bla" en og en side framover eller bakover. Plasseringen av navigeringselementer skal sikre gjenkjennelighet mellom skjemaer som følger ELMER-prinsippene.

Nr	Krav	Referanse
1.1.1	Alle sider i skjemaet skal inneholde en navigasjonsspalte ytterst til venstre.	Figur 1
1.1.2	Navigasjonsspalten skal inneholde en benevnelse for hver av skjemaets sider .	
1.1.3	Sidebetegnelsen i navigasjonsspalten skal gi en mest mulig forståelig beskrivelse av sidens tema(er) ved bruk av så få ord som mulig. Den viktigste informasjonen plasseres først i teksten. Alle sidebetegnelser innen ett skjema skal være forskjellige. Der det er mulig å skille menyvalgene fra hverandre gjennom oversiktlige navn, skal tallkoder (nummer på poster osv.) unngås eller plasseres bakerst.	2.2.4
1.1.4	De enkelte sidebetegnelsene skal være lenket til skjemasiden for fritt valg av oppslags-/utfyllingsrekkefølge, så sant det er hensiktsmessig for brukeren. Representasjonen av den siden man befinner seg på skal framstå layoutmessig framhevet fra de andre.	
1.1.4.a	I skjemaer der utfyllingsrekkefølgen har en betydning i seg selv for forståelse eller svarkvalitet, eller der spørsmål eller annet innhold på én side avhenger av svar fra forutgående sider, kan siderekkefølgen være låst. Blanding av side sekvenser med låst og valgfri rekkefølge innen ett skjema bør unngås.	
1.1.5	I skjemaer der utfylleren ikke kan styre siderekkefølgen (låst rekkefølge), skal dette framgå av standardtekst i venstrespalta over første sidereferanse.	Presisering
1.1.6	Under midtspalten på hver side skal det ligge en knapperad med blant annet de til enhver tid relevante av valgene «Forrige» og «Neste» for å bla én side framover/bakover.	Figur 1
1.1.7	Hvis antall skjemasider blir uoversiktlig (normalt 7 – 9), bør det settes inn betegnelser for grupper av sider ("kapittelnavn") over pekerne til de tilhørende enkeltsidene. Det er viktig å angi godt forståelige samlebegreper for de underliggende sidene. Gruppebetegnelsene skal framstå layoutmessig framhevet fra sidelenkene.	Figur 2

1.2: Informasjonsspalten

En egen spalte skal være avsatt til å gi brukeren selvvalgt tilleggsmasjion, utover det som framgår av spørsmål og ledetekster, og meldinger om utfyllingsrelaterte feil eller uklarheter. Selvvalgt hjelpetekst bidrar til å kunne gi ny, ønsket kunnskap til de ukyndige uten å overføre de rutinerte med informasjon. Plasseringen av informasjonselementer skal sikre gjenkjennelighet mellom skjemaer som følger ELMER-prinsippene.

Nr	Krav	Referanse
1.2.1	Alle sider i skjemaet skal inneholde en informasjonsspalte ytterst til høyre.	Figur 3
1.2.2	I informasjonsspalten presenteres selvvalgt hjelpetekst og tilbakemeldinger om feil eller mangler. De to kategoriene presenteres under hver sin fane i samme spalte. Fanene skal ha overskriftene Hjelpetekst og Feilliste .	Figur 3
1.2.3	Hjelpetekst <i>presenteres</i> når brukeren klikker på et standardisert hjelpikon i tilknytning til et spørsmål, <i>fjernes</i> ved nytt klikk på samme symbol og <i>erstattes</i> av ny tekst ved klikk for hjelp til et annet spørsmål.	3.4.2
1.2.4	Feilmeldinger presenteres ved klikk på tilsvarende felt på en egen kontrollside og erstattes av ny tekst ved klikk på annet felt på kontrolliden.	
1.2.5	Hjelpetekst eller feilmelding/varsel skal være synlig i skjermbildet samtidig med det feltet informasjonen omhandler. Det vil si at høyrespalten enten ikke følger skjemaet ved scrolling eller at teksten i høyrespalten plasserer seg på linje med det relevante feltet.	1.2.7
1.2.6	Informasjonsspalten bør være dynamisk, slik at den framkommer ved behov (gli inn fra høyre), for bedre utnytting av skjermbredden til selve skjemainnholdet. Den skal i så fall også kunne fjernes og hentes fram av brukeren.	
1.2.7	Hvis informasjonsspalten er dynamisk kan det tillates at den dekker over feltet informasjonen omhandler.	

2: Struktur og rekkefølge

2.1: Sporvalg og svaravhengige spørsmål

De ulike spørsmålene i et skjema er i varierende grad aktuelle for ulike brukerkategorier. Å lede store brukergrupper utenom spørsmål som ikke gjelder deres situasjon, er kanskje det viktigste forenklingstiltaket som kan oppnås gjennom elektroniske skjemaer.

Nr	Krav	Referanse
2.1.1	I skjemaer hvor enkelte kategorier utfyllere kan spares for et vesentlig antall spørsmål eller skal besvare svært ulike spørsmålsrekker, bør det utvikles egne samlinger av sider tilrettelagt for avgivere med ulike egenskaper (sporvalg). Ulike spor kan til dels være sammensatt av identiske sider/spørsmål sekvenser .	B.2.1
2.1.2	Hvis papirskjemaet ikke stiller spørsmål som avklarer sporvalgsriteriene, skal det legges inn ekstra avklaringsspørsmål (silingspørsmål) i den elektroniske versjonen.	
2.1.3	Spørsmål som er relevante innenfor sporet men likevel bare angår en brøkdel av avgiverne (svaravhengige spørsmål), bør gjøres utilgjengelige for andre enn dem det angår.	2.1.4
2.1.4	Svaravhengige spørsmål skal være «grået ut» på sidene og åpnes bare for utfylling hvis det framgår av forutgående svar at de er aktuelle.	Figur 4
2.1.4.a	En lang sekvens av sjelden relevante spørsmål bør heller etableres som særskilt spor .	

2.2: Sidedeling og -rekkefølge

Når avgrensning av og rekkefølge mellom skjemasider på Internett tilpasses mediet og utfyllerens situasjon, kan det lette utfyllerens forståelse av oppgaven, navigeringen mellom sider og oversikten over sammenhengen mellom de ulike delene av utfyllingsoppgaven.

Nr	Krav	Referanse
2.2.1	Silingspørsmål og ordinære skjemaspørsmål som er nødvendig for å avklare sporvalg presenteres i en egen side (sporvalgssiden) før selve skjemaet. Denne siden skal framkomme med blank navigeringsspalte.	2.1.1 Figur 5
2.2.2	På sporvalgssiden skal det ligge en fast standardtekst som forklarer hensikten med disse spørsmålene og advarer om at man ikke kan angre valgene uten å starte utfyllingen på nytt.	Presisering
2.2.3	Spørsmål som angår ett og samme logiske emne bør presenteres på én side selv om det fører til loddrett scrolling.	
2.2.3.a	Der emneinndeling vil gjøre sidene spesielt lange (som hovedregel utover fire fulle standard sidehøyder i Altinn) bør man om mulig finne fram til logiske undergrupper og presentere emnet over flere sider.	
2.2.4	I skjemaer der teknologien tillater avvik i forhold til navigeringsmenyens tekst, kan selve navnet være mer omfattende enn i menyen.	1.1.3

2.2.5	Eventuelle spørsmål om identifikasjonsopplysninger (nummer, navn og adresse for avgiver , utfyller og/eller oppgaveenhet) bør samles på første skjemaside. Andre spørsmål bør unngås på denne siden. Siden skal ha navnet Innledning .	
2.2.6	Der spørsmål på flere sider henger nøye sammen, bør man følge utfyllerens naturlige tankerekke, dvs. normalt gå fra premisser/ingredienser til konklusjoner/summer.	2.3.1
2.2.7	Hvis skjemaet skal presentere et sammendrag av utfylte data på tvers av sider, legges dette til en egen side til slutt. Siden skal ha navnet Sammendrag . Det skal framgå tydelig av sammendragssiden at skjemaet ennå ikke er sendt inn.	3.3.6 4.4.2 Figur 6
2.2.8	Identifikasjonsopplysninger om avgiver skal gjentas som tekst (ikke utfyllingsfelt) på sammendragssiden.	
2.2.9	Den enkelte siden bør avgrenses slik at man unngår urimelig lang nedlastingstid. Tiden påvirkes av grafikkbruk, mengde/type kontroller og antall felt.	
2.2.10	Der det ikke er i strid med disse retningslinjene, bør sideoppdeling og -rekkefølge i papirversjonen av skjemaet være førende for rekkefølgen i den elektroniske versjonen.	

2.3: Oppbygging av siden

Hvis struktur og spørsmålsrekkefølge på Internett tilpasses mediet og utfyllerens situasjon, kan det øke forståelsen av og oversikten over den enkelte delen av utfyllingsoppgaven. Dette kan kreve store avvik fra papirversjonen av skjemaet. Nytten må avveies mot behovet for gjenkjennelighet på tvers av medier.

Nr	Krav	Referanse
2.3.1	Feltrekkefølgen innen en side skal følge en naturlig logikk, fra det første til det siste (f.eks. fra fjorårstall til tall for i år og fra januar til desember) og fra delene til helheten (f.eks. fra kroner pr. utgiftspost til sum utgifter).	2.2.6
2.3.2	Rekkefølgen av alle elementer skal følge naturlig leseretning fra venstre til høyre, ovenfra og nedover.	
2.3.3	Når et skjema inneholder tre eller flere felter som logisk hører sammen, skal disse grupperes på samme side og gis et beskrivende navn. Dette gjelder også for summeringer og kalkyler.	3.4.1 Figur 7
2.3.4	Der en feltgruppe ikke vil være synlig innenfor én standard sidehøyde i Altinn bør man om mulig finne fram til logiske undergrupper og presentere dem hver for seg.	
2.3.5	Spørsmål som er utslagsgivende for svaravhengige spørsmål, bør plasseres rett før dette hvis det ikke bryter med logikk og emneinndeling for øvrig.	2.1.3
2.3.6	Sideelementer bør plasseres under hverandre heller enn side om side, der dette kan spare brukeren for vannrett scrolling.	3.2.3
2.3.7	Der det ikke er i strid med disse retningslinjene bør feltenes gruppering og rekkefølge i papirversjonen av skjemaet være førende for den elektroniske versjonen.	

3: Skjemaelementer

3.1: Identifikasjon og ledetekster

Ledeteksten er den primære beskrivelsen eller definisjonen av hva som forventes utfyllt i hvert enkelt felt. I tillegg tjener identifiserende navn/nummer og ledetekster som referanse i kommunikasjon med brukeren om det enkelte skjemaet, emnet eller feltet. Det er en utfordring å finne fram til korte, sammenfattende betegnelser som gir god oversikt og mening innenfor brukerens begrepsapparat og samtidig er dekkende for innholdet.

Nr	Krav	Referanse
3.1.1	Skjemaer med lange sammensatte navn bør utstyres med et ekstra kortnavn, slik det gjøres med en rekke lovtitler. Kortformen av skjemanavnet settes i parentes bak det formelle navnet i skjemaets tittelfelt, slik at det kan benyttes som særskilt søkebegrep.	
3.1.2	Postens nummer tas med i ledeteksten der den er viktig for veiledning/kommunikasjon om feltet og unngås der det ikke trengs.	Presisering 3.4.9
3.1.3	Med unntak av eventuell nummerering, skal ledeteksten til et felt i elektronisk skjema være identisk med papirskjemaets, så sant selve feltet skal ha identisk betydning med papirversjonens.	
3.1.4	Der det er viktig for brukerens forståelse av feltet, bør benevning (f. eks. prosent), grenseverdier (f. eks. maks fradrag) og/eller format (f. eks. datoformat) beskrives i tilknytning til feltet og ikke henvises til selvvalgt hjelpetekst .	4.2.5 3.4.9

3.2: Tabeller

Mange skjemaer inneholder omfattende informasjonssett som må fylles inn i tabellform. Dette byr tradisjonelt på særskilte pedagogiske og utformingsmessige utfordringer i elektroniske skjemaer så vel som på papir.

Nr	Krav	Referanse
3.2.1	I tabeller med ledetekst på hver enkelt linje (radoverskrift) bør man unngå vannrett scrolling som bevirker at ledeteksten forsvinner fra skjermbildet ved utfylling av de ytterste feltene.	
3.2.2	I tabeller med ledetekst over cellene (kolonneoverskrift) bør man unngå loddrett scrolling som bevirker at ledeteksten forsvinner fra skjermbildet ved utfylling av de nederste feltene.	
3.2.3	Tabeller som krever både loddrett og vannrett scrolling skal ikke forekomme.	2.3.6
3.2.4	Hvis en tabell fra papirversjonen av skjemaet deles i flere for å unngå scrolling, skal de enkelte delene grupperes logisk og gis forståelige overskrifter som skiller mellom dem.	Figur 9
3.2.5	Der det skal fylles ut et likeartet sett med data for et ukjent og varierende antall enheter, bør skjemaet presentere en dynamisk tabell der brukeren kan klikke fram nye rader etter behov.	Figur 10

3.3: Tallbehandling i skjemaet

Mange skjemaspørsmål er pedagogiske hjelpemidler for å lede utfylleren fram til svaret på kompliserte beregninger, gjennom et resonnement basert på mer kjente tallstørrelser. Ensartet notasjon og informasjon om tallstørrelser og -behandling letter utfyllerens forståelse på et område av kritisk betydning for oppgavekvaliteten.

Nr	Krav	Referanse
3.3.1	Et felt som mottar verdi(er) maskinelt fra andre felt(er) som ikke er synlig for brukeren samtidig, skal være utstyrt med selvvalgt hjelpetekst som forklarer hvor tallet kommer fra. Sammenhengen bør også forklares i selvvalgt hjelpetekst til de(t) feltet/ene opplysningene overføres fra..	4.2.3
3.3.2	Der utfylleren selv må overføre en verdi fra ett felt til et annet manuelt , skal dette forklares i framskutt hjelpetekst både ved avgivende og mottakende felt.	4.2.1 Presisering
3.3.3	Så sant det ikke bryter med logikk og emneinndeling for øvrig, bør tall som inngår i summeringer og kalkyler samles innenfor én side for å redusere behovet for beregning og verdioverføring på tvers av sider.	
3.3.3.a	Der regnestykket må gå over flere sider, bør det legges inn mellomsummer nederst på hver side .	Figur 11
3.3.4	Hvis det finnes flere mellomsummer som ikke er synlig for brukeren samtidig, bør man lage en egen summeringsgruppe nederst på siden. Hvis mellomsummene finnes på ulike sider, bør de samles i en sammendragsside.	Figur 12
3.3.5	For felter hvor det kan angis både positive og negative tallstørrelser, skal ikke dette uttrykkes i forhåndstrykt fortegn, men feltet skal tilordnes en standardisert framskutt hjelpetekst .	Presisering 4.3.6
3.3.6	I skjemaer med beregninger på flere sider som ender opp i resultater av betydning for avgiver, bør resultatene legges inn en sammendragsside.	2.2.7
3.3.7	Der det kan være spesielt uklart hvor et beregnet tall kommer fra, bør beregningsformel eller -grunnlag beskrives i framskutt hjelpetekst. Mindre viktige formler kan tas inn i selvvalgt hjelpetekst .	4.2.1 4.2.3
3.3.8	Der det ikke er i strid med disse retningslinjene skal nåværende helhetlige prinsipper for papirutgaven på det aktuelle skjemaområdet ligge til grunn.	

3.4: Konvensjoner og symbolbruk

Etter hvert er rutinerne brukere blitt vant til en rekke standard symboler og beskrivelsesformer på Internett. Å holde seg til konvensjonene letter brukernes forståelse av nettskjemaets funksjoner og bruksmåter.

Nr	Krav	Referanse
3.4.1	En gruppe med tre eller flere felter som hører logisk sammen, skal innrammes og alle felt i gruppen skal holdes innenfor rammen.	2.3.3 Figur 13
3.4.1.a	Hvis en side inneholder bare én feltgruppe skal den ikke innrammes. Alternativ til rammer er bruk av ekstra luft (uttrykke svakere sammenhenger) mellom rader i bildet.	
3.4.2	For felter som er tilordnet selvvalgt hjelpetekst skal det settes inn et standardisert klikkbart ikon som leder til den aktuelle hjelpeteksten. Ikonet plasseres rett foran det enkelte feltet. Hjelppeikonet for grupper plasseres bak gruppens ledetekst.	1.2.3
3.4.3	Hjelpetekstsymbolet skal endre utseende for (aktiv) valgt hjelpetekst.	
3.4.4	Avkrysningsbokser brukes til besvarelse av spørsmål med adgang til å treffe flere samtidige valg, mens nedtrekkslister eller radioknapper brukes der det bare kan velges ett svaralternativ.	
3.4.5	Det bør ikke legges inn forhåndsvalgt verdi i avkrysningsbokser eller radioknapper.	
3.4.6	Avkrysningsbokser, radioknapper eller nedtrekkslister bør brukes framfor åpne svarfelt der det kan støtte utfyllerens forståelse av feltet.	
3.4.7	Verdier i avkrysningsbokser, radioknapper og nedtrekkslister skal ha tilstrekkelig tekst til å gi mening for brukeren.	
3.4.8	Verdier i lister med mange valg skal sorteres i en rekkefølge som gir mening for brukeren.	
3.4.9	Elementene knyttet til et felt skal presenteres i følgende rekkefølge: <ev. feltnummer><ledetekst><?-ikon><ev. fortegn><felt/radioknapp, nedtrekksliste, etc> <benevning, format, grenseverdi> (på linja under:)<referanse eller annen umiddelbar forklaring (framskutt hjelpetekst)>	3.1.2
3.4.10	Ved flere enn tre gjensidig utelukkende svaralternativer, skal nedtrekksliste foretrekkes framfor radioknapper. I tabeller er radioknapper ikke et alternativ.	

4: Hjelp og tilbakemeldinger

4.1: Forhåndsutfylling

Riktig brukt kan forhåndsutfylling lette utfyllerens arbeid. Men også kontroll av forhåndsutfylte data kan være en tidkrevende oppgave. Og forhåndsutfylling, i skjema fra én oppgaveinnhenter, av opplysninger som må korrigeres i melding til en annen, kan lett bli mer forvirrende enn forenklede. Hensiktsmessig bruk av forhåndsutfylling krever noen kjøreregler.

Nr	Krav	Referanse
4.1.1	Informasjon som oppgaveinnhenter har tilgang til internt eller fra andre kilder, bør bare tas inn i skjemaet der det har betydning for utfylleren .	
4.1.2	Der det er nødvendig å kontrollere om kjente opplysninger (fortsatt) er riktige, bør de være forhåndsutfylt i skjemaet. Det samme gjelder faste fradragssatser og andre konstanter i beregninger som det er ønskelig å presentere for brukeren.	
4.1.3	Forhåndsutfylt informasjon, for eksempel fra offentlige registre, som utfylleren ikke kan endre, bør framkomme som tekst, mens redigerbar forhåndsutfylt verdi og forhåndsutfylte (mellom)summer skal presenteres i feltet.	Figur 14

4.2: Hjelpetekster

I papirbasert oppgaveinnhenting er det et problem å sikre tilstrekkelig informasjon til den ukyndige uten å belaste ekspertene med unødvendige detaljer. Riktig bruk av selvvalgt (klikkbart) hjelpetekst, i bevisst kombinasjon med informasjon som alle eksponeres for, er en god løsning på dette dilemmaet. Selvvalgte, klikkbare informasjonselementer på ulike trinn i utfyllingen bidrar til at informasjonen kommer på riktig tid, og bare til den som trenger det.

Nr	Krav	Referanse
4.2.1	Hjelpetekster som antas å være nødvendig for en stor andel av utfyllerne , skal presenteres kortfattet i selve skjemaområdet (midtspalten) som framskutt hjelpetekst. Ved behov for lengre tekstlig framstilling kan informasjonen suppleres med mer detaljert selvvalgt hjelpetekst .	3.3.2
4.2.2	Unngå hjelpetekst der den ikke kan tilføre merinformasjon av betydning for noen gruppe av brukerne	
4.2.3	Det bør være forklarende, selvvalgt hjelpetekst i tilknytning til alle felt som erfaringsmessig gir forespørsler fra utfyllerne .	3.1.4
4.2.4	Forklaringer i selvvalgt hjelpetekst skal tilpasses de minst skolerte respondentene som ikke bruker profesjonelle rådgivere og ikke fyller ut skjema via fagsystemer.	
4.2.5	Der det er nødvendig å gi en lengre framstilling i selvvalgt hjelpetekst , bør den presenteres i to lag, slik at en grunnleggende overordnet beskrivelse peker til en egen fordypningstekst.	
4.2.6	Der det er nyttig for brukeren bør det legges inn lenker i hjelpeteksten til andre steder i skjemaet. Det kan også lenkes til ekstern informasjon for spesielt interesserte eller spesielle grupper, hvis det gjøres tydelig i teksten hva lenken leder til og hvem den angår. Pekere til informasjon som er irrelevant i utfyllingssituasjonen bør unngås.	

4.2.7	Viktig, overordnet informasjon som ikke er knyttet til det enkelte feltet eller feltgruppen, bør gis i en egen hjelpeside for skjemaet generelt, hvor det også legges peker til elektronisk versjon av papirskjemaets totale veiledning.	Figur 15
4.2.8	Det bør legges betydelig arbeid i å skreddersy tekster for elektroniske medier. Hjelpetekstene bør generelt være kortere, mer strukturert og oppdelt i mindre biter enn det som er akseptabelt i en veiledning på papir.	
4.2.9	Lesbarheten i hjelpetekster på nett bør økes gjennom bruk av grafiske virkemidler. Med unntak av helt korte fraser, bør tekstene brytes opp med overskrifter og nøkkelord som framstår layoutmessig framhevet.	

4.3: Feilmeldinger og varsler

I nettskjemaer er det mulig å gi utfyllerne tilbakemelding om feil og mangler før innsending. Dette er en stor besparelse for både avgiver og mottaker. Der utfylleren stanses av maskinelle kontroller, er det viktig å informere tydelig om hva som skal til for å komme ut av feilsituasjonen.

Nr	Krav	Referanse
4.3.1	Melding om feil utfylling av enkeltfelt bør komme så raskt som mulig etter at feilen er oppstått.	Figur 16
4.3.2	Meldinger om manglende utfylling av obligatoriske felt og om feil etter kryss-validering skal komme samlet i en egen kontrollside på brukerens forespørsel og/eller i forkant av signering/innsending. Klikk på (en av) feilbeskrivelsen(e) på kontrollsiden leder til riktig sted i skjemaet, der feltverdien med feil er merket og feilen er beskrevet under fanen "Feilliste" i hjelpespalten.	1.2.2
4.3.3	Feilbeskrivelsen etter kryssvalidering bør inkludere en standard tekst som forklarer at feilen kan være i hvilket som helst av feltene som inngår i valideringen. Alle felt som inngår i valideringen skal være merket som feil.	Presisering
4.3.4	Målet med feilmeldingen er å hjelpe utfylleren videre. En feilmelding skal ikke primært fortelle hva som er gjort galt men peke på hva som skal til for å fylle ut riktig . (Heller "Oppgi et gyldig postnummer" enn "Postnummeret er ugyldig")	
4.3.5	Feilmeldinger bør fungere på to nivåer: Det bør være et klart skille mellom varsler (f. eks. ved uvanlige verdier/kombinasjoner) og melding om absolutte feil som ikke kan aksepteres.	
4.3.6	Hvis negativt fortegn fylles inn i felt som bare skal ha positive verdier, skal fortegnbruken gi feilmelding og ikke bare ignoreres i beregningene.	3.3.5

4.4: Avsluttende meldinger

Mange er mer usikre på om en elektronisk sending når fram til mottakeren enn når de sender skjemaer i posten. Det er viktig at mottaker gir klar tilbakemelding om at skjemaet er mottatt og om hva som eventuelt ventes av videre aktivitet mellom partene.

Nr	Krav	Referanse
----	------	-----------

4.4.1	Etter innsending skal brukeren få fram en kvitteringsside hvor det framgår at skjemaet er mottatt. Kvitteringen skal angi mottakende virksomhet og gi identifikasjonsopplysninger om avgiver. Kvitteringssiden skal også gi et referansenummer for kommunikasjon med avgiver/utfyller i ettertid.	
4.4.2	For skjemaer med sammendragsside skal ikke denne sidens informasjon gjentas på kvitteringssiden ute at det har spesiell verdi for brukeren.	2.2.7
4.4.3	I kvitteringen skal det tas forbehold om at det kan bli oppdaget nye feil under saksbehandlingen.	Presisering
4.4.4	Hvis rapporteringen er knyttet opp mot betalingstransaksjon skal beløp, mottakskonto, kid og eventuelle andre opplysninger av betydning for betaleren tas med på kvitteringssiden.	

Begrepsdefinisjoner

Begrep	Forklaring
Avgiver	Den som etter lov eller forskrift har plikt eller adgang til å inngi opplysninger til det offentlige og står ansvarlig for oppgaven, uavhengig av om vedkommende fyller ut skjema selv eller bemyndiger andre (for eksempel regnskapsfører, revisor) på sine vegne. I vår sammenheng er det personer, næringsdrivende (enkeltpersonforetak), organisasjoner, aksjeselskaper og andre juridiske personer.
Avgivende felt	Datafelt hvor verdien (som regel et beløp) skal overføres maskinelt eller manuelt til et annet felt i samme eller et annet skjema.
Framskutt hjelpetekst	Kortfattet veiledning som presenteres uoppfordret i selve skjemaområdet.
Ledetekst	Selve spørsmålet som skal besvares eller den primære beskrivelsen av hva som skal oppgis i et felt.
Mottakende felt	Datafelt hvor verdien (som regel et beløp) er overført maskinelt eller manuelt fra ett eller flere andre felt i samme eller et annet skjema.
Oppgaveenhet	Den som oppgaven eller spørsmålene omhandler. Ofte den samme som avgiveren, men en avgiver kan også gi opplysninger om andre oppgaveenheter. (F.eks. et aksjeselskap om aksjonærene eller en boligeier om en eiendom.)
Oppgaveinnhenter	Den myndighet eller private virksomhet som stiller spørsmålene og mottar og bruker svarene fra et skjema. Der en myndighet etterspør opplysninger som også skal brukes av andre, skiller vi mellom <i>primær</i> og <i>sekundære</i> oppgaveinnhenter.
Sekvens	Samling av elementer (sider, spørsmål eller spørsmålsgrupper) som danner en tematisk helhet.
Selvalgt hjelpetekst	Veiledning som utfylleren kan hente fram etter eget ønske.
Side	I e-skjemaet er dette den samlingen av informasjonselementer som er tilgjengelig fra ett menyvalg eller én forrige/nesteknapp.
Skjerm bilde	Den delen av en webside m. ev. tilleggsvinduer, som er synlig samtidig på en dataskjerm.
Spor	Samling av sider som følger av en bestemt svarkombinasjon fra spørvalgsiden. Sporene kan delvis, men ikke utelukkende, være satt sammen av identiske sider.
Utfyller	Den (fysiske) personen som gjennomgår og besvarer spørsmålene på et skjema, eller tilrettelegger data fra en eller flere filer, for innsending til oppgaveinnhenter. Dette kan være avgiveren selv når oppgaveplikten ligger hos en fysisk person. Ellers er utfylleren som regel en ansatt hos avgiver eller hos avgiverens regnskapsfører, revisor, advokat o.l.

<oppgaveinnhenter?>

Presiseringer og figurer

Om 1.1

Presisering 1.1.5

Standardtekst:

I dette skjemaet kan du ikke velge side ved å klikke i menyen.

Figur 1 Navigeringselementer



Figur 2 Gruppering av sider



Om 1.2

Figur 3 Informasjonsspalten

The screenshot shows the altinn web interface for tax reporting. The top header includes the altinn logo and the text "enklere rapportering til det offentlige". On the right side of the header, it says "Følgert: NORMANN OLA" and "Rapporterer for: 987 654 321 NÆRINGSLIVET AS". The main content area is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with a "Tabeller" section and a "Sider i skjemaet" section. The main content area has a "Formue" section with a table for reporting assets, and a "Fast eiendom i utlandet" section with a table for reporting foreign real estate. On the right side, there is a "Faste eiendommer m.m. Postene 401-411" section with explanatory text. A "Fane" (tab) is visible at the top right, and an "Informasjonsspalten" label points to the right-hand side of the interface.

Om 2.1

Figur 4 Svaravhengige spørsmål

The screenshot shows two overlapping forms for marital status and cohabitation. The top form is for "1.1.5 Sivilstand" and "1.2 Ektefelle". The "1.1.5 Sivilstand" section has radio buttons for "Gift/Registrert Partner", "Ugift", "Separert", "Skilt", and "Enke/enkemann". The "1.2 Ektefelle" section has a text input field for "1.2.1 Ektefellens navn" and another for "1.2.2 Ektefellens fødselsnr.". The "1.2.3 Har du og ektefellen fordelt næringsinntekt/personinntekt fra felles bedrift?" section has radio buttons for "Ja" and "Nei". The bottom form is identical but has a yellow question mark icon next to the "Ja" radio button.

Om 2.2

Presisering 2.2.2

Standardtekst:

Dette er spørsmål som vil avklare hvilke deler av skjemaet som er aktuelt for deg. Vær klar over at du ikke kan endre disse valgene uten å starte utfyllingen på nytt. Velg riktig alternativ for deg og trykk på "Neste"-knappen for å hente ditt tilpassede skjema.

Figur 5 Silingsspørsmål

altinn - enklere rapportering til det offentlige

Pålogget: NORMANN OLA
Rapporterer for: 987 654 321 NÆRINGSLIVET AS

Til Hovedside

Skjema Vedlegg

Innledende spørsmål

Skatteetaten

Om skjema | Hjelpe tekst | Følleliste

Dette er spørsmål som vil avklare hvilke deler av skjemaet som er aktuelt for deg. Vær klar over at du ikke kan endre disse valgene uten å starte utfyllingen på nytt. Velg riktig alternativ for deg og klikk på "Neste"-knappen for å hente ditt tilpassede skjema.

Har det vært realisert aksjer i selskapet i løpet av fjoråret?
ifm. stiftelse, nyemisjon, konvertering av fordring, skattepliktig fusjon og fisjon, konsernintern overføring og omdannelse av enkeltmannsforetak

Ja
 Nei

Har det vært sletting av aksjer i løpet av fjoråret?
ifm. likvidasjon, partiel likvidasjon, fusjon, fisjon og sletting av egne aksjer til dekning av tap og avsetning til fond

Ja
 Nei

Har det vært endring i aksjekapitalen i løpet av fjoråret?
inkl. fisjon ved nedsettelse av pålydende)

Ja
 Nei

<< Forrige Lagre Kontroller skjema Neste >>

Figur 6 Sammen dragsside

Inntekt- og formueoppstilling

Skatteetaten

Selskap

Regnskapsfører


Org.nummer:	436053054	Navn:	Ketil Storvik
Navn:	Bode Marin	Adresse:	Rådnyveien 12
Adresse:	Bryggerveien 45	Poststed:	8433 Vestertøy
Poststed:	8000 Bode		

Sammen drag, inntekt- og formueoppstilling
Denne siden blir automatisk kalkulert ved utfylling av skjema

Inntekter	<input type="text" value="340 000"/>	Formue	<input type="text" value="1 300 000"/>
Overført fra 208 Sum inntekt		Overført fra 403 Sum formue	
Fradrag til inntekt	<input type="text" value="120 000"/>	Gjeld	<input type="text" value="600 000"/>
Overført fra 307 Sum fradrag		Overført fra 407 Sum gjeld	
Sum netto inntekt:	<input type="text" value="220 000"/>	Sum netto formue	<input type="text" value="700 000"/>

Om 2.3**Figur 7 Gruppering**

Inntekt- og formueoppstilling



Hvilken type fradrag

Beløp xxxxx

Beløp Post 1

Kalkulering av fradrag

Minstefradrag Maks 57 000

Prosentvis fradrag %

Utenlandske fordringer -

Andre underskudd - Sett minustegn foran tallet ved negativt underskudd.

307 Sum Post

Om 3.1**Presisering 3.1.2**

Postenes nummer (feltidentifikasjonen) gir i utgangspunktet liten mening for utfyllere som bruker webutgaven av det elektroniske skjemaet. Der det er spesielt vanskelig å finne enkle, dekkende ord og uttrykk, kan det likevel være riktig å bruke slike tallkoder som referanse. Dette er særlig aktuelt for å kunne referere til felt som utfylleren skal overføre manuelt og for å forklare summer/sammendrag der deler av regnestykket kommer fra andre steder i skjemaet eller fra andre skjemaer.

Figur 8 Benevning til felt

Poststed

Dato [dd.mm.yyyy]

Beløp (maks. 3 400)

Andel av inntekt %

Om 3.2

Figur 9 Deling av tabell

Timer per måned

Første halvår						
Navn	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun
Per	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kari	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ola	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Anne	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Petter	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Annet halvår						
Navn	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des
Per	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kari	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ola	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Anne	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Petter	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Figur 10 Dynamisk tabell

Timer per måned

Navn	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun
Per	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Om 3.3

Presisering 3.3.2

Manuell overføring av felt er først og fremst aktuelt ved overføring mellom skjemaer.

Standard framskutt tekst ved avgivende felt:

Overfør til <skjema-/feltbeskrivelse>.

Standard framskutt tekst ved mottakende felt:

Sett inn fra <skjema-/feltbeskrivelse>.

Presisering 3.3.5

Standardtekst (til høyre for feltet eller på linjen under feltet):

Sett minustegn foran tallet ved negativ verdi.

Varianter (etter sammenhengen):

Sett minustegn foran tallet ved negativ(t) inntekt/utbytte/utgift.

Figur 11 Mellomsummer

The screenshot displays the 'Fradrag (2 av 2)' form in the altinn system. The form is titled 'Kalkulering av spesielt fradrag' and contains the following data:

Kalkulering av spesielt fradrag	
Finnmarksfradrag	17 000
Utgifter brukt på dyrehold	
Inntekter av salg	
Kostnader ifm skade	245 000
Andre utgifter	
Sum	262 000

Sum, fradrag	
Sum fra forrige side	3 444 000
Sum fra denne side	262 000
Sum, fradrag	3 706 000

Navigation buttons at the bottom include 'Lagre', 'Kontroller skjema', and 'Neste >>'. A sidebar on the left lists menu items like 'Sammenheng', 'Inntekter', and 'Fradrag til inntekt'.

Figur 12 Mellomsommer på side med scrolling**Inntekt- og formueoppstilling**

Inntekt		
Lønn og personalytelser	<input type="text" value="250 000"/>	
Renter av bankinnskudd	<input type="text" value="1 000"/>	
Salg av aksjer	<input type="text"/>	
<hr/>		
Sum inntekt	<input type="text" value="251 000"/>	

Formue		
Bankinnskudd	<input type="text" value="250 000"/>	
Pengemarkedsfond	<input type="text"/>	
Bolig	<input type="text" value="3 000 000"/>	
<hr/>		
Sum formue	<input type="text" value="3 250 000"/>	

Kalkulering av fradrag		
Minstefradrag	<input type="text" value="57 000"/>	Maks 57 000
Prosentvis fradrag	<input type="text"/>	%
Utenlandske fordringer	<input type="text"/>	
Andre underskudd	<input type="text"/>	Sett minustegn foran tallet ved negativt underskudd
<hr/>		
307 Sum Post	<input type="text" value="57 000"/>	

Delsummer		
Sum inntekt	<input type="text" value="251 000"/>	
Sum formue	<input type="text" value="3 250 000"/>	
Sum fradrag	<input type="text" value="57 000"/>	
<hr/>		
Sum inntekt og formue	<input type="text" value="3 444 000"/>	

Om 3.4

Figur 13 Innrammning

Inntekt- og formueoppstilling

Hvilken type fradrag

Beløp xxxxx

Beløp Post 1

Kalkulering av fradrag

Minstefradrag Maks 57 000

Prosentvis fradrag %

Utenlandske fordringer -

Andre underskudd - Sett minustegn foran tallet ved negativt underskudd.

307 Sum Post

Om 4.1

Figur 14 Forhåndsutfylling

Inntekt- og formueoppstilling

Selskap <input style="width: 20px;" type="text" value=" "/>	Regnskapsfører <input style="width: 20px;" type="text" value=" "/>
Org.nummer: 436053054	Navn: Ketil Stonvik
Navn: Bode Marin	Adresse: Rådnyveien 12
Adresse: Bryggeveien 45	Poststed: 8433 Vestenøy
Poststed: 8000 Bode	

Sammendrag, inntekt- og formueoppstilling
Denne siden blir automatisk kalkulert ved utfylling av skjema

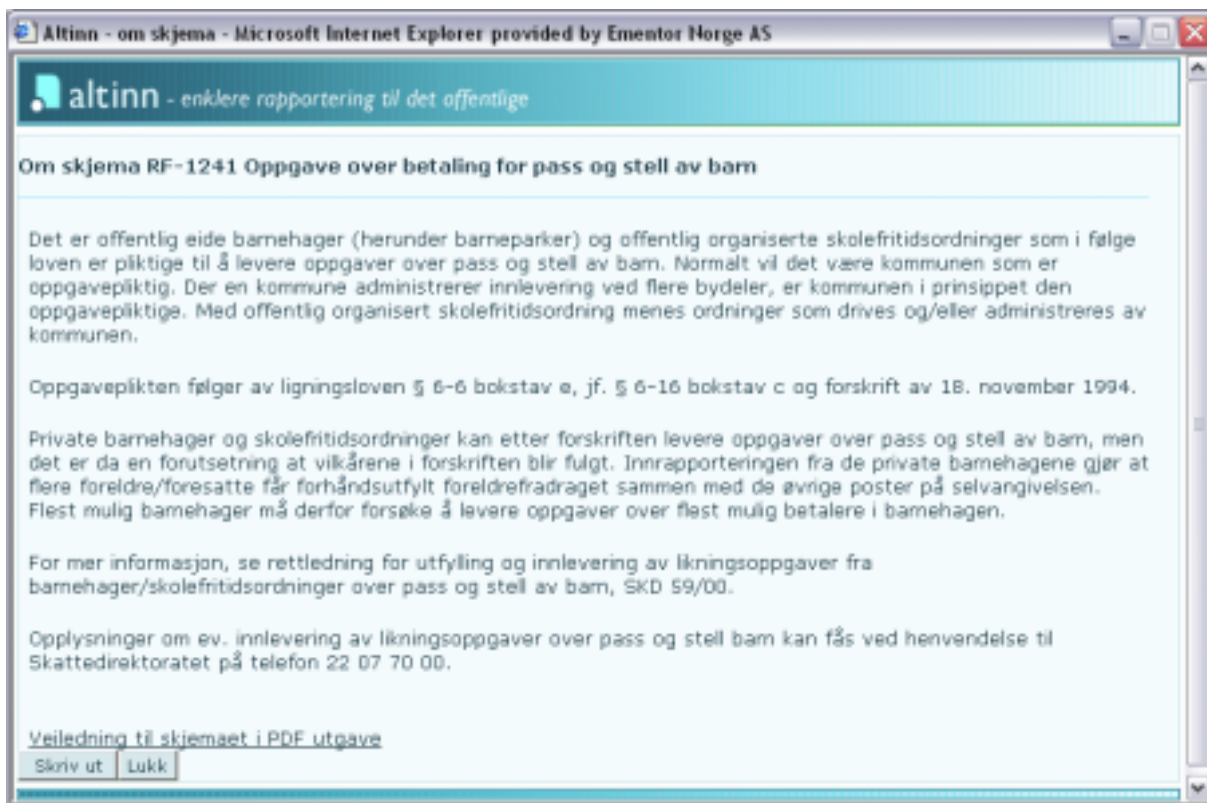
Inntekter <input style="width: 100px;" type="text" value=" 340 000 "/>	Formue <input style="width: 100px;" type="text" value=" 1 300 000 "/>
Overført fra 208 Sum inntekt	Overført fra 403 Sum formue
Frdrag til inntekt <input style="width: 100px;" type="text" value=" 120 000 "/>	Gjeld <input style="width: 100px;" type="text" value=" 600 000 "/>
Overført fra 307 Sum fradrag	Overført fra 407 Sum gjeld
Sum netto inntekt <input style="width: 100px;" type="text" value=" 220 000 "/>	Sum netto formue <input style="width: 100px;" type="text" value=" 700 000 "/>

Uredigerbare feltverdier

Redigerbare feltverdier

Om 4.2

Figur 15 Hjelpeside om skjemaet/oppgaveplikten



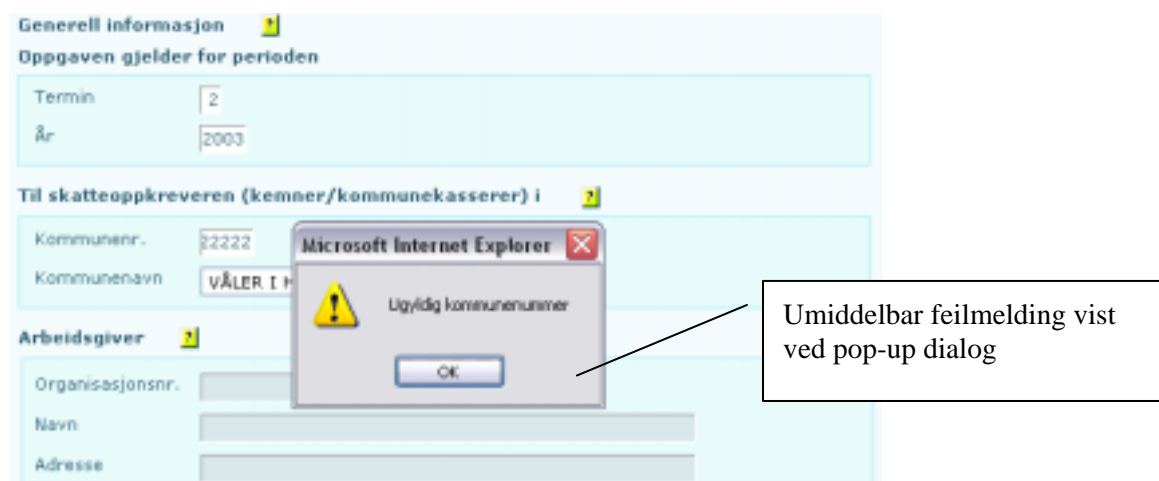
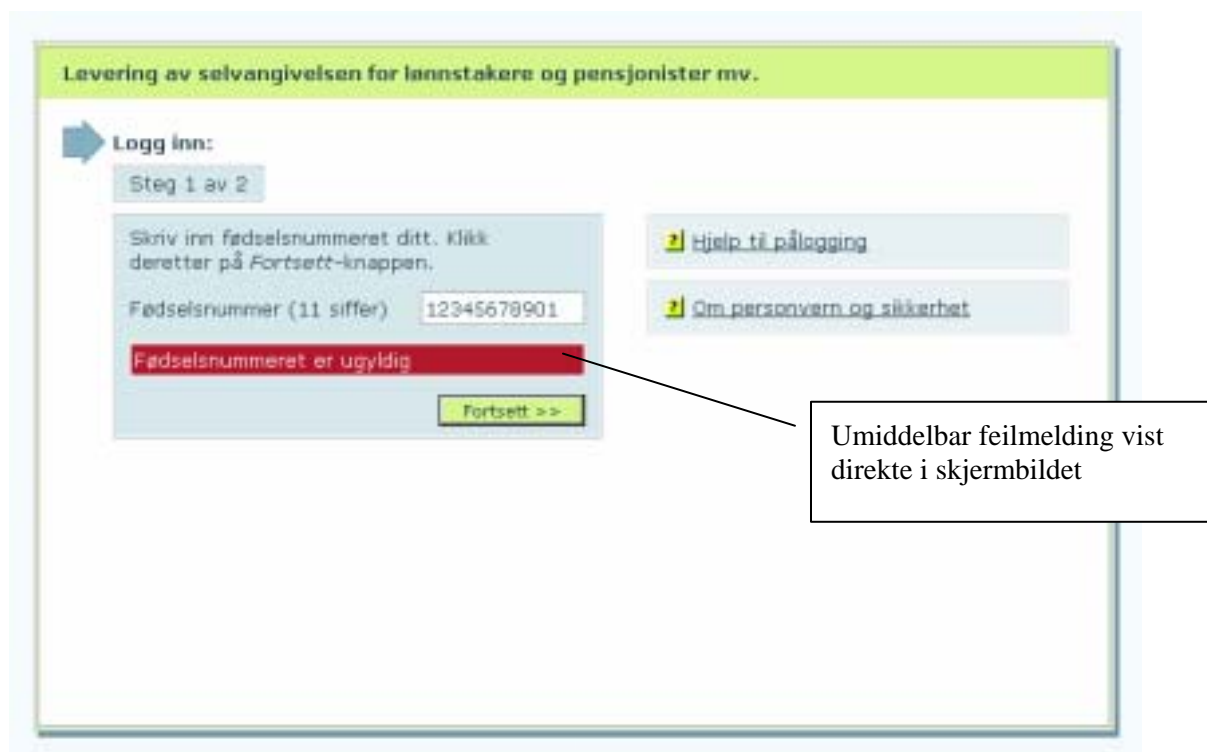
Om 4.3

Presisering 4.3.3

Standardtekst:

Det er avdekket feil i sammenhengen mellom noen av feltene i skjemaet. Vennligst kontroller hvilket av de merkede feltene som er feil utfylt.

Figur 16 Feilmelding



Om 4.4

Presisering 4.4.3

Standardtekst:

Det er gjennomført en maskinell kontroll under utfylling, men vi tar forbehold om at det kan bli oppdaget feil under saksbehandlingen og at annen dokumentasjon kan være nødvendig. Vennligst oppgi organisasjonsnummer og referansenummer ved eventuelle henvendelser. Takk for samarbeidet.