

Utvikling og design av skjemaer dreier seg om noe mer enn grafisk «blankettkonstruksjon» og tekniske løsninger tilpasset vår «digitale tidsalder».

Hva menes med dette utsagnet? Grei ut og belys (ved bruk av kilder) ulike sider og utfordringer ved design av skjemaer for print og skjerm. Bruk mellomtitler i essayet og inkluder gjerne noen illustrasjoner.

Det er ikkje berre å lage eit skjema om du ikkje har ein plan på kva du gjer. Skjemaet bør vera lettfatteleg for den som skal fylle det ut, samtidig som det skal gi sendaren av skjemaet den informasjonen den treng.

Eit skjema er ein kommunikasjon mellom den som sender ut skjemaet og hentar inn informasjon (heretter kalla sendaren) og den som tek imot skjemaet og fyller det ut (mottakaren). Kommunikasjonen fungerer på ein slik måte at sendaren utviklar skjemaet sitt med tanke på den informasjonen han ønskjer å få tak i frå mottakaren. Mottakaren fyllar så ut skjemaet og sender inn svara til sendaren. Sendaren vil vidare analysere og tolke svara.

Fordelar og ulemper ved forskjellige medium

Både digitale og papirbaserte skjema har sine styrkar og svakhetar. Der eit digitalt skjema kan tilpasse seg etter dei svara som mottakaren fyller ut, må eit papirbasert skjema ta høgde for alle moglege alternativ. Skal ein til dømes ha informasjon om mottakaren sin ektefelle dersom mottakaren er gift, så må ein først stille spørsmål om sivilstatus. Om svaret på sivilstatusen er "singel", kan ein i eit digitalt skjema skjule spørsmåla om ektefellen. Er det derimot "gift" vil spørsmåla vera synlege og klare for utfylling. På eit papirbasert skjema må spørsmåla om ektefellen vera med, og kan føre til at mottakaren vert usikker på om felte må fyllast ut uansett om ein har ektefelle eller ikkje.

Digitale skjema har den fordel at skjemaet kan sendes inn umiddelbart og du kan få tilbakemelding med ein gong om noko er mangelfullt eller feil utfylt. Då slepp du å eventuelt få skjemaet i retur grunna mangelfulle opplysningar og det sparar sendaren for ekstraarbeid. Svara kan òg bli registrert direkte i databasen til sendaren og blir analysert mykje raskare enn ved papirbaserte skjema.

Tilgangen til ekstra informasjon om utfylling er enklare på digitale skjema enn dei papirbaserte. Der papirbaserte ofte har vedlegg som gir vegleiing punkt for punkt, kan du i digitale skjema trykke på hjelpsymbolet (som regel eit "?") og få frem hjelpa du treng til det punktet du treng hjelp på, og ikkje mange ekstra hjelpetekstar som kan gjere det mindre oversikteleg.

Er det eit skjema som fyllast fleire gonger, gjerne i forbinding med faste periodar, så kan digitale skjema nytte den informasjonen sendaren har om mottakaren frå før. Dette kan vera til dømes kontaktinformasjon og informasjon om produktet mottakaren er registrert med, og fyller då ut dette i skjemaet på førehand. Mottakaren må berre kontrollere at denne fortsatt stemmer og er oppdatert, og sparar seg sjølv for tid ved utfylling av skjemaet.

Raud tråd

Når ein fyller ut eit papirbasert skjema er det enkelt for mottakaren å hoppe frå del til del i skjemaet slik det passar ein. Då er det viktig for sendaren å ha ein raud tråd i skjemaet slik at ein rettleiar mottakaren i riktig retning på dei spørsmåla ein har, og slik at det vert enkelt å halde oversikten på kvar ein er i skjemaet. På digitale skjema er det noko vanskelegare å la mottakaren hoppe mellom delane i skjemaet, særleg om nokre av spørsmåla i seinare delar er avhengige av at spørsmål i tidlegare delar. Dette kan løysast ved å enten tvinga mottakaren til å svare på del for del i rekkefølge, men skal berre gjerast dersom det er nødvendig for å oppretthalde svara sin kvalitet eller brukaren si forståing.

Dei fleste forventar å få spørsmål om seg sjølv så tidleg som mogleg i skjemaet. Derfor vert første sida særst ofte brukt til spørsmål om namn, adresse, kunde-, medlems- eller registreringsnummer og liknande. Skal skjemaet kunne nyttast til fleire funksjonar er det lurt å avklare kva funksjon det skal ha tidlegast mogleg (Klage på produkt / Oppseiing av brukaravtale / etc.)

Der ein nyttar skjema i ein intervjusituasjon kan det vera nyttig å leggje igjen "spor" i spørsmåla basert på kva svar som vert gitt. Om intervjuobjektet svarar på spørsmål 7 at han er "ugift" kan det til dømes stå "Hopp til spørsmål 14." etter det alternativet, då spørsmål 8-13 er irrelevante for ein person som er ugift, og intervjuet vert gjennomført på ein meir effektiv måte.

Alle sider i eit skjema bør ha topp- og botntekst, informasjon om kva firma det er som har sendt ut skjemaet, informasjon om kvar ein kan få tak i meir hjelp om det er behov, overskrifter samt seksjonsinndelingar.

Lesbarheit

For å sikre eit skjema som er lett forståeleg og enkelt å fylle ut, er det nokon konvensjonar det er nyttig å følge.

Alle felt som skal fyllast ut av mottakaren skal vera kvite. Felt som ikkje skal fyllast ut er som regel markert med grå farge. Bakgrunnsfargen skal vera einsfarga, så det ikkje er tvil om kva felt som er kvite og opne for utfylling.

Særleg skjema frå offentlege etatar ber preg av byråkratisk og jus-basert språk. Dette fører til unødvendige misforståingar for mottakaren, som igjen kan føre til at mottakaren enten fyller ut feil eller ringer inn og må be om hjelp. Begge deler er unødig ekstraarbeid for sendaren, og fører til unødig frustrasjon hos mottakaren. Det er derfor viktig å nytte seg av eit enkelt og forståeleg språk som mannen i gata kan forstå, utan at det vert for teknisk og knotete formulert.

ELMER-prinsippa

ELMER-prinsippa er ei rettleiing som vart oppretta for utforming av digitale skjema. Det består av ei rekkje kriterium som enten skal eller bør følgjast for å gjere opplevinga for mottakaren som fyller ut skjemaet best mogleg.

ELMER anbefaler at mottakaren skal kunne ha fri navigering mellom delane i skjemaet, slik som ein har på papir. Måten dette bør løysast på er å ha venstre kolonne av skjermen sett av til ein navigasjonsmeny der alle dei forskjellige delane i skjemaet er lista opp ved hjelp av korte og konkrete nøkkelord. Alle delar bør ha ei overskrift, så

mottakaren enkelt forstår kvar han er i skjemaet og kva han kan forvente seg å få spørsmål om i den delen. Likevel er det ikkje alltid ideelt å bruke heile overskrifta som nøkkelord i navigasjonen, då overskriftene kan vera lange.

Sjølve skjemaet skal ta opp den midtre kolonnen av skjermen, medan høgre kolonne vert reservert til hjelpetekstar. Det er opp til mottakaren sjølv å aktivere dei

The screenshot shows a web interface for a 'Skjenkestet' (Gift Register). It features a navigation menu on the left with items: 'Innledning', 'Bevillingssøker', 'Skjenkestyrer', 'Skjenkestet' (highlighted), and 'Arrangement'. The main form area is titled 'Skjenkestet' and contains a section 'Opplysninger om skjenkestedet' with input fields for 'Skjenkestet-/lokale', 'Gateadr./postboks', 'Postnr. og -sted', and 'Telefon ?' (with a note '[uten mellomrom]'). Below this is a table for 'Eier(e) av skjenkestedet' with columns for 'Org.nr.', 'Foretaksnavn', 'Gateadr./postboks', 'Postnr.', and 'Eierandel [prosent]'. A 'Nytt' button is located below the table. At the bottom of the form are '< Forrige' and 'Neste >' buttons. The interface is divided into three zones: 'Navigasjonsområde' (left), 'Utfyllingsområde' (center), and 'Informasjonsområde' (right).

Skjemaoppsett på nett, ELMER

(<https://altinnett.brreg.no/Global/ELMER/ELMER-figurer/Figur%201%20Oversiktsbilde%20%28Alle%20omr%C3%A5der%29.jpg>)

hjelpetekstane ein følar at det er behov for. Sjølv om det ikkje er nokon hjelpetekstar aktivert, så skal den høgre kolonnen stå tom og ikkje endra storleik slik at skjemaet vert større i breidda.

På digitale skjema er det viktig å skilje mellom fleirval- og enkeltvals spørsmål. Dersom sendaren ber at mottakaren skal velje eit alternativ av fleire moglege, skal ein nytte radioknapp. Denne fungerer slik at dersom brukaren endrar valet sitt vil den første markeringa bli fjerna og erstatta med den nye, slik at berre eit val er aktivt om gongen. Om det skal vera mogleg å velje fleire enn eit alternativ nyttar ein "checkboxes", der ein hakar av for dei alternativa som er aktuelle.

Dersom ein nyttar seg av nedtrekksmenyar for val, er det viktig å tenkje på kva kunden kan før ein lister opp vala. Skal ein til dømes velje kva kommune ein bur i, er det unødvendig å liste opp alle kommunar i ein lang meny. Med 74 kommunenamn som byrjar på S, er det ikkje veldig raskt å finne fram til den kommunen du er ute etter. Då er det anbefalt å dele valet opp i to, og la mottakaren velje fylke først. Alle veit kva fylke dei bur i, og talet på kommunar i menyen vert då kraftig forminka etter fylket er valt. Hadde ein bedt mottakaren om å velje sitt bispedøme i staden for fylke, er det langt frå sikkert at alle er klar over kva bispedøme dei høyrer til. Bruk derfor berre alternativ som ein veit at mottakaren har kjennskap til.

Lagring av skjemaet skal skje automatisk. Det er derfor ikkje behov for ein egen "Lagre"-knapp. Ein slik knapp vil føre til at mottakaren stadig vekk trykker på den i frykt for å miste utfyllinga si, og skapar unødig angst. Etter skjemaet er fylt ut og mottakaren er klar til å levere, så skal skjemaet gjennomgå ein digital kontroll *der og då* før det vert sendt inn. Det vert gjort ved at mottakaren trykker på "Kontroller skjema"-knappen på siste sida i skjemaet. Grunnen til at det ikkje er ein slik knapp på tidlegare sider, er at det er enklare å forstå at den knappen gjeld for heile skjemaet når den berre er på siste sida. Kjem det feilmeldingar, skal mottakaren få beskjed om kvar feila ligg, og kva som kan vera grunnen til at det er feil (feil datoformat, manglande utfylling og liknande), på ein eigen kontrollside. Først når denne kontrollen er unnagjort skal det vera mogleg å finne ein "Kontroller skjema"-knapp på alle sider av skjemaet. Dette for at mottakaren skal sleppe å kontrollere heile skjemaet på nytt, når han no veit kva sider av skjemaet som trong retting. Etter kontrollen er det vanleg at mottakaren får opp ei samandragsside. Det er viktig å presisere at når denne kjem opp er **ikkje** skjemaet ferdig innsendt! Her

skal mottakaren kunne sjå over og kontrollere sjølv at dei opplysningane som er gitt er korrekte, før han så sender det inn.

Konklusjon

Ein kjem nok ikkje unna det å nytte papirskjema i fleire år framover, sjølv om det nok er dei som skulle sett at alt burde blitt digitalisert. Den digitale verda er ikkje like tilgjengelig for alle, og det er ikkje alle som føler seg komfortable med å bruke digitale verkty så godt som den yngre delen av befolkninga gjer. I tillegg er det fleire situasjonar der det vert meir tungvint å skulle dra fram digitale verkty for å gjere jobben. Når vi til dømes køyrer til hytta i feriar, må vi betale vegavgift i ein bom på vegen opp. Det er ein privat veg, og nokon automatisk innsamling av avgift vert totalt unødvendig. Her må ein fylle ut eit lite skjema på konvolutten ein betalar i, der ein skriv ned namn, registreringsnummer, biltype og talet på kroner ein har betalt. Det vil nok ikkje forandre seg med det første.

Kjelder

Nygaard, Tor (2007) *Skjemavett på Internett*, Kommuneforlaget AS. Otta

Boag, Andrew (2014) Gjesteforelesing, Høgskulen i Gjøvik