

ELMER 3

Vedtatt Brønnøysundregistrene 1.4.2014

Formål og avgrensninger

Målet med retningslinjene er å sikre at offentlige elektroniske skjemaer blir utviklet på en enhetlig og brukervennlig måte. (Nærings- og handelsdepartementet: *Tid til nyskaping og produksjon* (2008).)

Retningslinjene tar kun for seg formelle digitale skjema som medfører juridiske eller økonomiske forpliktelser.

1. Overordnede prinsipper

1.1 Brukertilpassing

Løsningen skal utformes med utgangspunkt i brukerens perspektiv, og den skal tilpasse seg den enkelte bruker i den grad det er mulig.

1.2 Veiledning

Brukeren skal veiledes og hjelpes til å oppnå det han ønsker på enklest mulig måte.

1.3 Kort og enkel informasjon

Språket i løsningen skal være tilpasset målgruppen. Informasjon skal være kortfattet og enkel, men kan gjerne henvise videre til detaljert informasjon. Informasjon skal presenteres på det tidspunktet den er aktuell for brukeren.

1.4 Brukertest

Løsningen skal brukertestes.

1.5 Tilgjengelighet

Skjemaet skal ha et unikt navn. Navnet skal ta utgangspunkt i brukerens mål med skjemaet eller fortelle hva som samles inn. Det skal legges til rette slik at skjemaet er lett å finne, og at søkefunksjoner gir treff på stikkord som kan være logiske ut fra brukerens perspektiv.

1.6 Forvaltning

Det skal sikres at skjemaet blir gjennomgått og oppdatert ved behov. Ved endringer i spørsmål og veiledning må rett versjon av disse knyttes til svarene.

1.7 Vedlikehold

Løsningen bør konstrueres slik at den er enkel å oppgradere og vedlikeholde.

1.8 Visningsenheter

Løsningen skal kunne brukes på de visningsenhetene og plattformene som er aktuelle for målgruppen og oppgaven.

1.9 God ytelse

Løsningen skal designes slik at den gir rask respons og lite ned-/opplasting.

2. Utforming av skjemasiden

2.1 Enkel og ryddig form

Det visuelle uttrykket skal være enkelt og oversiktlig, slik at skjemaet opptrer mest mulig uforstyrret. Det skal være lett å se hva som er overordnet og underordnet, og hvilke elementer det er sammenheng mellom. Like elementer skal uttrykkes likt gjennom hele skjemaet.

2.2 Intuitivt grensesnitt

Framgangsmåter og funksjoner bør framgå tydelig av grensesnittet, uten at skriftlige forklaringer er nødvendig.

2.3 Tydelig status

Skjemaets navn skal vises på alle skjemasidene. Hvis brukeren er logget inn skal også brukerens identitet og eventuelle rolle framgå.

2.4 Bakgrunnsinformasjon

Det skal være tilgang til kontaktinformasjon for hjelp og veiledning, personvernerklæring og andre eventuelle opplysninger som er viktig for brukeren.

2.5 Flere trinn

Alle spørsmål skal holdes samlet i ett utfyllingsområde, men i lange eller komplekse skjema kan spørsmålene fordeles over flere trinn. Det skal da være tilgang til en navigasjons-/oversiktsmeny, som inneholder temabetegnelser som er forskjellige for hvert trinn, og tydelig klikkbare navigasjonsvalg for «forrige» og «neste» nedenfor utfyllingsområdet. «Neste» skal være uthevet i forhold til "forrige". På siste trinn erstattes «neste» av knapp for innsending.

3. Elementene i skjemaet

3.1 Plassering elementer

Alle elementer som er knyttet til et spørsmål skal plasseres samlet.

3.2 Synlighet

Spørsmålstekst, utfyllingsfelt, hjelpetekst og feilmeldinger skal ikke skjule eller komme oppå hverandre.

3.3 Utforming av spørsmål

Spørsmålstekster skal stå før utfyllingsfeltet. Benevninger og fortegn skal være plassert ved feltet. Feltets størrelse skal stå i forhold til antall tegn som skal fylles inn.

3.4 Valgfelt

Avkryssingsbokser og radioknapper skal stå foran tilhørende tekst. Nedtrekkslister skal ha et blankt valg.

3.5 Forhåndsutfylling

Forhåndsutfylt informasjon som brukeren ikke kan endre, skal vises som tekst uten feltinnramming. Redigerbar forhåndsutfylt verdi presenteres i vanlig utfyllingsfelt. Det skal være tydelig hvor data kommer fra, og eventuelt hvordan man går fram for å endre dem.

3.6 Frivillige felter

Hvis det er frivillig å besvare et spørsmål skal dette framgå tydelig.

4. Skjemaets oppførsel

4.1 Sporvalg

Det skal ikke stilles spørsmål som er unødvendige eller irrelevante. Det skal imidlertid benyttes egne avklarings-/filtreringsspørsmål der det kan hjelpe brukeren. Ved aktivering av nye spørsmål skal de legges til like under spørsmålet som aktiverer, eller innenfor et senere trinn.

4.2 Automatisk oppdatering

Oppdatering i skjemaet skal skje automatisk. Utfyllinger som er synlige på skjermen skal registreres.

4.3 Feil i besvarelse

Ved feil i besvarelser skal feilmelding komme så raskt som mulig, men ikke før feltet forlates. Det aktuelle svarfeltet skal markeres, og brukeren skal få hjelp til å løse problemet. Brukeren skal ha adgang til å gå videre uten å rette feilen, der det er mulig. Hvis en feil skyldes kryssvalidering mellom felter skal dette forklares, begge felter skal merkes, og hvis feilen ligger på ulike skjemasider skal det lenkes til det andre feltet. I skjema som er lange, eller har flere trinn, skal feil som gjenstår på slutten vises som en liste med lenker til aktuelle felt.

4.4 Tap av data

Hvis brukeren gjør noe som fører til tap av data skal det gis en advarsel.

4.5 Ventetid

Hvis det er nødvendig med ventetid skal det gis en indikasjon på at systemet arbeider.

4.6 Automatisk lagring

I lange eller komplekse skjema skal lagring skje automatisk, og brukeren skal gis anledning til å avbryte utfyllingen og fortsette senere. Det skal alltid være mulig å avbryte uten å lagre.

5. Innsending

5.1 Kommentar

Før innsending skal brukeren gis anledning til å legge til egne kommentarer og utfyllende informasjon, eller det skal opplyses om hvor man kan gi slik tilbakemelding.

5.2 Gjennomlesing

Brukeren skal ha mulighet til å se over besvarelsene sine før innsending.

5.3 Send-knapp

Skjemaet skal ha en knapp som utløser innsending. Knappen skal være tydelig uthevet og merket "send".

5.4 Kvittering

Når skjemaet er sendt inn skal det sendes en kvittering til brukeren. Denne skal inneholde eller gi tilgang til:

- bekreftelse på innsendingen
- kontaktinformasjon
- fullstendig dokumentasjon på hva som er meddelt gjennom skjemaet
- andre eventuelle opplysninger som er viktige for brukeren

5.5 Bekreftelse på skjerm

Når skjemaet er sendt inn skal det vises på skjermen:

- bekreftelse på innsendingen
- hvor kvitteringen er sendt
- andre eventuelle opplysninger som er viktige for brukeren