

Les questions à se poser lors de la conception d'un formulaire *Bazar*

Lorsqu'on conçoit un formulaire, on se pose la question "qu'est-ce que je cherche à savoir ?", autrement dit, « quelles sont les questions auxquelles on souhaite que les utilisateurs répondent ? ».

Cohérence des objectifs

En tant que concepteur, la première question que l'on doit se poser dans ce type de démarche est la suivante : « quel est l'objectif de ce formulaire ? »

Cette question en amène quelques autres sur lesquelles il pourrait être constructif de se pencher.

- Cet objectif, que j'imagine, a-t-il été validé par le groupe auquel le formulaire est destiné ?
- Quel est mon objectif ?
- Les réponses à ces différentes questions sont-elles cohérentes ?

Éviter de vouloir la perfection

Au risque d'enfoncer quelques portes ouvertes et en supposant que la perfection existe...

1 – Le formulaire parfait à vos yeux ne le sera pas nécessairement aux yeux des autres.

2 – Le formulaire parfait, aujourd'hui, ne le sera pas nécessairement demain (et oui, le monde change).

Au delà de ces considérations, voici deux aspects de la conception de formulaire pour lesquels il n'y a pas de bonne réponse absolue.

Le nombre de questions – Vaut-il mieux prévoir un formulaire le plus complet possible afin d'éviter de solliciter trop souvent la participation ? *A contrario*, un individu normalement constitué ne risque-t-il pas de se décourager à la vue d'un questionnaire qu'il juge trop long ? Une réponse juste à ces interrogations se trouve peut-être dans les deux considérations suivantes.

- Quels sont, pour le groupe, les objectifs de votre formulaire ? Vous y tenez-vous ?
- Un individu est beaucoup plus enclin à produire un effort qu'il a décidé. Autrement dit, si vous avez conçu, de manière réellement coopérative, un formulaire, chacune des personnes partie prenante à cette conception sera plus volontiers volontaire pour le remplir.

Les informations obligatoires – Quand on y réfléchit bien, si on pose la question, c'est qu'on veut connaître la réponse. Une conséquence de cela est la tendance à rendre obligatoires beaucoup de questions de notre formulaire.

L'expérience montre que les formulaires comportant trop de questions obligatoires sont peu remplis. Les principales raisons en sont le découragement, d'une part, et, d'autre part, l'impossibilité, parfois, de remplir le formulaire en une fois, du fait de la nature de certaines questions.

Une bonne pratique consiste à se focaliser, pour les questions obligatoires, sur celles pour lesquelles l'absence de réponse priverait la fiche de tout son sens.

On évitera également de rendre obligatoire toute question dont la réponse peut demander une implication trop forte sauf si bien sûr c'est là l'objet du formulaire. Pour illustrer, demander aux gens ce qu'ils vont apporter est acceptable pour l'organisation du goûter de la semaine prochaine, mais risque de décourager quand il s'agit de l'encas de toutes les réunions du CA de l'an prochain (on y est pas encore et ça fait beaucoup).

Testez, corrigez, recommencez (itérations) – La conception du formulaire (1^{re} phase) va avoir un impact sur son comportement aussi bien lors de la saisie des différentes fiches (2^e phase) que lors de l'affichage de ses résultats (3^e phase). Vous allez donc probablement découvrir des choses en cour de route et devoir adapter votre formulaire (1^{re} phase).

Ce n'est pas grave !

Il sera donc judicieux de procéder à quelques tests de votre page de saisie et de votre page d'affichage des résultats avant de diffuser massivement les liens vers ces pages. Voire de le faire tester à des collègues qui apporteront leur regard neuf.

Prendre le contrôle sur son collectif

- Enfermez vous tout seul chez vous.
- Concevez le formulaire parfait.
- Imposez à tous les autres de le remplir.
- Obligez les à être heureux en consultant les résultats.

Si vous pensez ne pas être capable de réaliser au moins une des étapes ci-dessus, alors vous êtes face à une excellente occasion de mettre en œuvre de la coopération en co-élaborant votre formulaire.