

Gautier Barrère

Éric Mazzone

---

# Card Sorting

NE PERDEZ PLUS VOS UTILISATEURS !

Préfaces de Christian Bastien et Élie Sloïm

© Groupe Eyrolles, 2012  
ISBN : 978-2-212-13448-3

**EYROLLES**



## AVANT-PROPOS

Cela fait quelque temps que nous partageons avec plaisir notre approche centrée utilisateur auprès de nombreux clients. Un des éléments clés de notre métier, c'est la **multidisciplinarité** et les rencontres associées. Un jour de conférence, nous faisons la connaissance d'une personne qui nous transmet une théorie tout à fait personnelle : les options et les fonctionnalités d'un produit (les rubriques d'un site web, par exemple) doivent être appréhendées comme des boutons d'ascenseur. Si certains boutons ne sont pas « usés » (dans le sens de « pas utilisés »), cela signifie que les étages en question n'intéressent personne. Donc on les enlève.

La remarque est purement provocatrice mais mérite une attention particulière. Elle résume à elle seule l'objet de ce livre : à aucun moment, on n'envisage un problème de structure de l'information — un bouton mal placé dans la structure des étages ou mal nommé.

Cet ascenseur n'est rien moins qu'un produit qui conditionne votre vie, comme de nombreux autres que vous utilisez au quotidien. La façon dont ces produits sont structurés n'est pas toujours adaptée à votre logique. Cela vous demande un effort injustifié pour atteindre vos objectifs. Souvent vous préférez jeter l'éponge. À raison.

Pourquoi des produits si **compliqués** ? Simplement car nombre d'entre eux sont encore conçus sans impliquer les utilisateurs. Et comme il est impossible de se proclamer représentant des utilisateurs, les produits livrés sont peu utilisables.

La problématique d'organisation de l'information est monnaie courante dans un projet. Une mauvaise structure d'information contribue à rendre les produits plus difficiles à utiliser.

Le *card sorting* (tri de cartes, en français) permet d'améliorer la qualité d'un produit en se focalisant sur la définition d'une

structure d'information (catégorisation, hiérarchisation et nommage) efficace, qui correspond au modèle mental et à la logique de l'utilisateur.

Grâce au tri de cartes, vous permettez à vos utilisateurs de trouver plus rapidement et plus simplement les informations qu'ils cherchent.

## Pourquoi ce livre ?

Ce qui nous a incité à rédiger ce livre, c'est l'intérêt porté par les personnes que nous rencontrons lors des différentes formations et ateliers de tri de cartes que nous dispensons.

À travers ce livre nous proposons un guide pour réaliser vos tris de cartes efficacement et vous permettre de concevoir des architectures de l'information qui fonctionnent. Utilisez-le comme une aide à la décision ponctuelle en fonction de vos besoins et capitalisez peu à peu vos compétences d'architecte de l'information.

## À qui s'adresse-t-il ?

Ce livre s'adresse à toutes les personnes qui se questionnent sur la façon la plus pertinente de structurer de l'information pour leurs utilisateurs : chefs de projet, développeurs, concepteurs, designers, ergonomes...

Le monde du Web s'est approprié la technique pour définir l'architecture de l'information des sites web, néanmoins elle est applicable dans de très nombreux contextes : conception de logiciels (organisation des menus et boîtes à outils), de systèmes experts, organisation de rayons de supermarché, agencement de livres dans une bibliothèque, etc.

Le tri de cartes est très utile pour tous les contextes nécessitant des classements d'information et la définition de taxinomies particulières.

## Mode d'emploi

Chaque chapitre correspond à une étape d'un tri de cartes. Sont donc abordés tour à tour les bases du tri de cartes (avantages, limites, quand l'utiliser, les différents types de tri, les différents modes de réalisation), la préparation d'une séance (définition des objectifs, sélection des participants, sélection des contenus, le matériel, les consignes), son déroulement complet (accueil, classement des cartes, nommage des groupes, débriefing), l'analyse des résultats (saisie et rassemblement des données, analyse quantitative, analyse qualitative), la présentation des résultats et la proposition de solutions efficaces.

Pour chacune de ces étapes, une grille de conduite, des outils et des astuces vous sont proposés, le tout conclu à chaque fois par des retours d'expérience de deux projets : le premier concerne le gestionnaire de blogs Dotclear (<http://dotclear.net>), le second un site Internet grand public.

### Des outils pour vous

Nous mettons à votre disposition de nombreux modèles réutilisables dans le cadre de vos projets à l'adresse suivante :  
<http://www.gargarismes-ergonomiques.com/boite-outils/kit-card-sorting>