

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





Principes de base

Pour mettre en œuvre un tri de cartes, il faut comprendre ses principes et les différentes options possibles. Ce chapitre donne un aperçu général de la technique et des différentes alternatives à votre disposition.

LES ORIGINES DU TRI DE CARTES

Le *card sorting* ou tri de cartes est une technique issue des sciences humaines et sociales. Elle était au départ principalement employée pour modéliser la façon dont les connaissances sont structurées chez l'être humain. De nombreux tests se sont développés, notamment le WCST (*Wisconsin Card Sorting Test*) dont l'objectif est d'évaluer la flexibilité mentale des individus, à savoir comment ils arrivent à développer un raisonnement abstrait et des concepts.

Le tri de cartes est désormais utilisé dans des contextes très variés, par exemple :

- pour organiser les rayons de livres d'une bibliothèque ou aménager les allées d'un supermarché ;
- pour structurer des aides en ligne ;
- pour établir des classifications dans un système de gestion électronique de documents ou catégoriser des bases de savoir ;
- pour établir la structure d'un livre ;
- pour classer des icônes.

Cette technique est bien évidemment employée dans le Web pour définir ce qu'on appelle **l'architecture de l'information**.

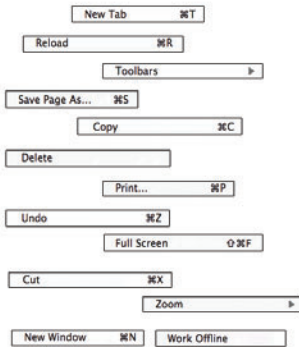
À noter qu'une des premières adaptations documentées pour explorer une structure de contenu web a été réalisée par Jakob Nielsen chez Sun en 1994.

PRINCIPE

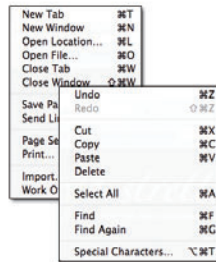
Le principe de base du tri de cartes est simple ([fig. 2-1](#)) :

1. Recopiez vos contenus sur des cartes.
2. Demandez à vos utilisateurs de les classer dans des groupes.
3. Demandez-leur de nommer les groupes constitués.

1. Enumérer



2. Grouper



3. Nommer

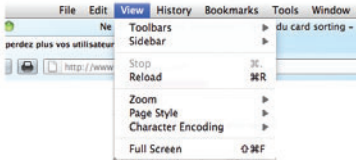


FIG.2-1 : Principe du tri de cartes appliqué aux fonctionnalités d'un navigateur web

Un reproche fréquent fait par les équipes projet est que cette technique ne semble pas adaptée pour évaluer une architecture de l'information : à aucun moment, on ne confronte l'utilisateur avec une architecture. Et pourtant, lorsqu'un utilisateur arrive sur une page d'accueil, il a face à lui des rubriques de premier niveau, il cherche une information, fait des hypothèses de classement pour l'atteindre. La logique est la même dans un tri de cartes.

AVANTAGES ET LIMITES

La principale limite du tri de cartes réside dans le fait qu'il s'intéresse uniquement au contenu et non à la tâche de l'utilisateur. En effet, la technique ne tient pas compte de la façon dont les utilisateurs atteignent leurs objectifs.

TABLEAU 2-1. Avantages et limites du tri de cartes

AVANTAGES	LIMITES
Simple à mettre en place.	Centré sur le contenu et non sur la tâche.
Simple à comprendre par les participants.	Sans maîtrise, les résultats peuvent rapidement manquer de cohérence.
Bon marché.	Difficile à analyser sans expertise.
Rapide à réaliser.	
Ludique pour les participants.	
Fiable : se base sur plus de vingt années de pratique.	

QUAND L'UTILISER ?

Vous avez identifié toute une panoplie de contenus et de services que vous souhaitez organiser de manière logique pour vos utilisateurs. C'est le cas de figure qui est ciblé dans ce livre.

Même si le tri de cartes permet parfois d'identifier des contenus inutiles ou manquants, son objectif principal est de structurer des **contenus existants**.

Appliquer la bonne technique

Avant d'appliquer une technique UX, soyez sûr qu'elle réponde bien à vos objectifs : réfléchissez d'abord en termes de « pourquoi » plutôt que de « comment faire ».

Gardez à l'esprit que le tri de cartes ne remplace pas les techniques d'analyse UX : il n'a pas pour vocation première d'identifier les besoins de l'utilisateur, même s'il y contribue forcément. De manière similaire, il peut contribuer à la définition du système de navigation, mais il ne remplace pas le maquettage papier.

QUELS BÉNÉFICES EN TIRER ?

Le tri de cartes permet d'améliorer la capacité d'une structure à être comprise et de faire en sorte que les informations qu'elle met à disposition soient mieux trouvées (en anglais, on parle de *information findability*).

Bénéfices pour les concepteurs

En tant que concepteur, grâce au tri de cartes, vous pourrez vous immiscer dans la tête de vos utilisateurs, comprendre leur modèle mental et leur logique de classement.

Il vous permettra de répondre aux questions suivantes.

- Comment les utilisateurs associent-ils des informations et font-ils des regroupements ? Quelles sont les informations qui vont ensemble et celles qui ne vont pas ensemble ?
- Quelle logique de classement les utilisateurs souhaitent-ils : par sujet, par métier, par type d'information ?
- Comment les contenus sont-ils appréhendés par des groupes d'utilisateurs différents (un élève ou un professeur, un japonais ou un anglais, etc.) ?
- Quels sont les modèles de catégorisation de l'utilisateur ? Quelles sont les grandes catégories qui ressortent ?
- Comment les utilisateurs décriraient-ils et nommeraient-ils les catégories ?
- Comment les personnes raisonnent-elles sur certains thèmes ?

Bénéfices pour les utilisateurs

D'une manière générale, l'approche centrée sur l'utilisateur est toujours bénéfique, car elle favorise l'adéquation des solutions aux attentes des utilisateurs et à leurs usages. Elle assure l'**acceptation** de votre produit.

Plus spécifiquement, le tri de cartes permet à vos utilisateurs :

- de savoir plus facilement où rechercher une information dans une structure d'information ;
- de trouver plus rapidement ce qu'ils recherchent ;
- d'atteindre plus rapidement leurs objectifs.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE TRI DE CARTES

Le tri de cartes se décline en différents types que vous pourrez associer à votre guise en fonction de vos objectifs. Notamment :

- **ouvert** : les utilisateurs classent les cartes dans des groupes qu'ils définissent eux-mêmes ;
- **fermé** : les utilisateurs classent les cartes dans des groupes déjà définis ;
- **q sorts** : on demande aux utilisateurs de définir un ordre de classement ;
- **inversé (inverse card sort)** : on demande aux participants d'essayer de localiser un contenu spécifique dans une structure complète (une approche complémentaire consiste à demander quels sont les contenus que les gens verraient derrière tel titre de catégorie).

Ce livre se focalise sur les tris de cartes ouvert et fermé, dans la mesure où ce sont les plus utilisés et qu'ils constituent la base de la technique.

La complémentarité « ouvert » et « fermé »

Si vous n'avez pas d'arborescence déjà établie, il est intéressant de procéder, dans un premier temps, à un tri de cartes ouvert, puis, dans un second temps, de revalider la structure obtenue en faisant un tri de cartes fermé.

Le tri de cartes ouvert

Le tri de cartes ouvert est principalement utilisé pour définir une nouvelle structure de l'information. Il consiste à demander aux utilisateurs de classer les contenus dans des catégories **qu'ils définissent eux-mêmes**.

La procédure est la suivante (fig. 2-2).

1. Recopiez vos contenus sur des cartes.
2. Demandez aux participants de créer des groupes de cartes selon leur logique.
3. Demandez aux participants de nommer les groupes définis.

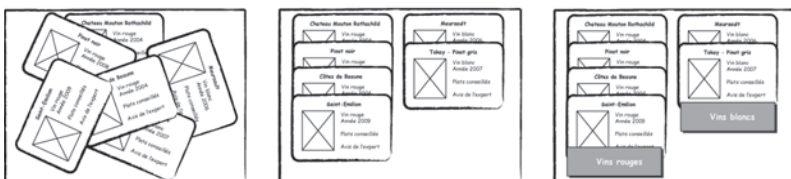


FIG. 2-2 : Principe du tri de cartes ouvert

TABLEAU 2-2. Avantages et limites du tri de cartes ouvert

AVANTAGES	LIMITES
Permet d'identifier des noms de groupes possibles.	Le nombre des groupes définis peut être très élevé, ce qui rend l'analyse plus complexe.
Offre une grande liberté de classement aux utilisateurs et permet de mieux appréhender leur logique.	L'effort de rassemblement des données est plus conséquent.

Le tri de cartes fermé

Le tri de cartes fermé peut être utilisé pour évaluer une structure d'information existante. Il permet notamment d'évaluer la pertinence ou la compréhension de catégories existantes.

Il consiste à demander aux utilisateurs de classer les contenus dans des catégories **déjà définies**.

La procédure est la suivante (fig. 2-3).

1. Recopiez vos contenus sur des cartes.
2. Demandez aux participants de classer les cartes dans les groupes prédéfinis.



FIG. 2-3 : Principes du tri de cartes fermé

TABLEAU 2-3. Avantages et limites du tri de cartes fermé

AVANTAGES	LIMITES
Permet de guider les utilisateurs en les focalisant sur des objectifs précis.	Le classement des participants est conditionné par les groupes prédéfinis. Certains choix peuvent être faits par défaut. Il est plus difficile d'appréhender la logique de classement des participants.
Permet d'évaluer la pertinence des groupes prédéfinis.	Vous risquez de passer à côté de choses essentielles que vous auriez permis de déceler un tri de cartes ouvert.

Ce qu'il faut retenir

Privilégiez le tri de cartes ouvert pour concevoir des nouvelles architectures d'information.

Utilisez le tri de cartes fermé pour évaluer une architecture existante.

LES DIFFÉRENTS MODES DE RÉALISATION

Qu'il s'agisse d'un tri de cartes ouvert ou fermé, vous pouvez l'organiser selon plusieurs modes : sur papier ou en ligne, individuel ou en groupe, ou encore par étapes.

- **Papier** : les participants sont réunis dans une salle et ils classent des cartes physiques.
- **En ligne** : les participants réalisent le classement à distance (de chez eux, par exemple), à l'aide d'un logiciel web dans lequel ils classent des cartes virtuelles.
- **En étapes** : lorsque vous disposez de trop de cartes ou lorsque les cartes correspondent à des contenus de différents niveaux de profondeur dans l'arborescence, plusieurs sessions peuvent être organisées.

- **Individuel** : généralement, il est préférable de réaliser des classements individuels. Chaque participant regroupe les cartes selon sa propre logique de classement. L'analyse de tous les classements individuels permettra de proposer une structure qui satisfera le plus grand nombre.
- **En groupe** : les participants réalisent un seul classement qui conviendra à l'ensemble du groupe. Ce mode est intéressant lorsque vous devez organiser des contenus « experts » utilisés en équipe.

Déroulement en mode papier

Le mode papier consiste à rassembler des personnes dans une salle et à leur demander de classer des cartes physiques placées sur une table.

L'organisation des séances papier est très souple : elles peuvent être réalisées individuellement ou en groupe. Même si vous envisagez une séance en groupe, privilégiez autant que possible une manipulation individuelle des cartes.

Le déroulement en mode papier nécessite une préparation logistique. En plus d'une salle pouvant accueillir le nombre de personnes invitées (en général de cinq à huit personnes par séance), vous aurez besoin :

- de cartes épaisses et suffisamment grandes pour représenter vos contenus ;
- d'élastiques pour constituer les groupes ;
- d'étiquettes pour nommer les groupes ;
- de stylos, marqueurs, etc.

TABLEAU 2-4. Avantages et limites du mode papier

AVANTAGES	LIMITES
Souplesse de l'organisation avec la possibilité de réaliser des séances individuelles ou en groupe.	Nécessite une logistique plus importante.
Permet aux participants d'expliquer leurs choix.	Plus coûteuse en temps de réalisation.

Déroulement en ligne

Le déroulement du tri de cartes en ligne permet aux participants de réaliser le test de chez eux via Internet. Il s'agit donc de manipulations individuelles.

Le tri de cartes en ligne permet d'organiser plusieurs séances simultanément et ainsi de récolter un grand nombre de résultats sur une période de temps très courte.

L'organisation d'un tri de cartes en ligne nécessite l'utilisation d'un logiciel, la plupart du temps payant. Certains de ces logiciels proposent des outils d'analyse préalable et permettent de réduire l'effort de suivi. Il en existe toute une panoplie.

TABLEAU 2-5. Avantages et limites du mode en ligne

AVANTAGES	LIMITES
Les temps de déroulement sont très courts, puisque les participants peuvent réaliser leur manipulation simultanément.	Les consignes doivent être très précises, il ne faut surtout pas d'erreur d'interprétation des participants.
Nécessite peu de ressources pour le suivi et l'animation des séances.	Très difficile de collecter les raisons des classements réalisés par les participants.

Quelques outils

WebSort.net : <http://websort.net>

OptimalSort : <http://www.optimalworkshop.com>

xSort (pour Mac OS) : <http://www.xsortapp.com>

Ce qu'il faut retenir

Réalisez un tri de cartes papier pour obtenir davantage d'informations qualitatives et subjectives sur les logiques adoptées par les participants.

Optez pour un tri de cartes en ligne pour mobiliser rapidement un maximum de participants.

N'hésitez pas à combiner mode papier et mode en ligne pour obtenir une masse critique et complémentaire d'informations.

LE RÉSULTAT D'UN TRI DE CARTES

Le tri de cartes vous fournira une organisation d'informations au sein de groupes, par exemple les contenus d'un site web dans des rubriques, les fonctionnalités d'un logiciel dans des menus, etc.

Ce résultat vous permettra de vérifier la pertinence de vos hypothèses de classement initiales.

Il ne vous permettra pas de générer automatiquement un classement fini. Pour obtenir une version finalisée, vous devrez confronter la vue des utilisateurs avec les objectifs stratégiques de votre client.

RETOURS D'EXPÉRIENCE

Gestionnaire de blogs Dotclear

Les bénéfices apportés par le tri de cartes

Le tri de cartes a permis d'améliorer la catégorisation des différents groupes de fonctionnalités (fusion de certains groupes et séparation d'autres) ainsi que leur nommage.

Nous avons pu constater que certains termes, pourtant employés depuis plusieurs années par une population d'experts, prêtaient à confusion et recouvraient des sens différents.

Le tri a également permis de définir des titres qui soient mieux compris par une population de novices.

Élément troublant mais récurrent lorsqu'on fait des sessions utilisateurs, de nombreuses propositions paraissent tellement évidentes une fois qu'elles sont proposées (« Pourquoi n'y avons-nous pas pensé avant ? C'est logique ! »). Chaque session utilisateur démontre qu'on ne peut pas tout anticiper et que pour améliorer la qualité UX d'un produit, il faut mettre l'utilisateur en situation d'utilisation concrète, pas devant un écran en lui demandant ce qu'il en pense.

Les bénéfices apportés par le tri de cartes

Le tri de cartes a permis d'améliorer la structure d'information existante. Il a offert la possibilité de proposer une structure à la fois adaptée aux besoins des trois cibles identifiées en mettant le focus sur une nouvelle cible particulière, sur laquelle le client prospectait en priorité.

Grâce au tri de cartes, les termes incompris ou compris différemment par les utilisateurs ont pu être identifiés. Ainsi, les titres des rubriques de premier niveau ont pu être optimisés afin d'être sans équivoque pour les utilisateurs ciblés.