**Сортировка карточек: полное описание метода**

Donna Maurer и Todd Warfel

**Введение**

Сортировка карточек - это метод, которым пользуются многие информационные архитекторы (и профессионалы в других смежных областях) для определения структуры сайта или приложения. Раз столь многие пользуются этим методом, к чему тогда мы написали эту статью?

При том, что метод сортировки карточек описан в нескольких статьях и на многих сайтах, все эти описания слишком краткие. Нет такой статьи, которая бы описала метод подробно с учетом его вариантов и нюансов, о которых необходимо помнить. Принимая во внимание количество вопросов, которые задают нам на конференциях, в различных форумах и списках рассылки, мы подумали, что пришло время собрать все материалы в одном месте, в одной статье.

Данная статья дает подробное описание метода и излагает некоторые приемы, которые могут пригодиться при проектировании сложных сайтов. Данная статья не затрагивает вопросы использования компьютерных средств; речь о них пойдет в следующей статье.

Зачем?

Сортировка карточек - это быстрый, недорогой и надежный метод, помогающий в процессе дизайна сайта. Метод сортировки карточек позволяет создать общую структуру информации на вашем сайте, а также дает рекомендации по дизайну навигации, меню и возможным вариантам деления информации на группы.

Хоть сортировка карточек и не дает вам окончательного варианта структуры, она помогает вам найти ответы на вопросы, с которыми вы столкнетесь на следующих этапах дизайна. Например, у пользователей вашего сайта могут возникнуть претензии к тому, как информация сгруппирована или какие термины использованы на сайте. В этих случаях сортировка карточек поможет вам определить закономерности:

какую группировку информации на сайте предпочитают пользователи: по предмету, по процессу, по структуре компании или как-то по-другому?

насколько совпадают интересы различных групп пользователей?

насколько сильно различаются их интересы?

сколько потенциально может быть главных категорий? (это потом связано с навигацией)

как должны называться группы материалов на сайте?

Метод сортировки карточек помогает ответить на подобные вопросы и таким образом подготовить вас к следующим этапам дизайна.

Определение

Сортировка карточек - это метод дизайна с участием пользователей, призванный повысить эффективность поиска информации (на сайте). Процесс заключается в сортировке или разбиении набора карточек на группы, понятные для пользователей-участников. На каждой из карточек пишется название определенного материала сайта или его функции.

Согласно книге "Информационная архитектура для WWW" (Information Architecture for the World Wide Web) сортировка карточек "позволяет понять модель мышления пользователей, бросить свет на то, как они неявно группируют, сортируют и обозначают различные задачи и материалы в своей голове".

Сортировка карточек - это замечательный, надежный, недорогой способ узнать, по каким правилам пользователи будут искать материалы на сайте. Эти правила часто называются "мысленными моделями". Поняв мысленную модель пользователя, мы сможем лучше расположить наши материалы на сайте и тем самым облегчить работу с ними.

Метод

Существует два основных метода сортировки карточек.

Открытая сортировка карточек: участникам дается набор карточек, на которых написаны названия материалов сайта, без каких-либо предварительных разбиений на группы. От участников требуется разложить карточки по группам, которые они сами посчитают нужным создать, и затем описать эти группы. Открытая сортировка помогает создать информационную структуру нового или уже существующего сайта или продукта.

Закрытая сортировка карточек: участникам дается набор карточек с названиями материалов и заранее определенный список главных групп. От участников требуется разложить карточки по этим группам. Закрытая сортировка используется для добавления новых материалов в уже существующую структуру сайта, либо для уточнения информации, полученной при открытой сортировке.

О методе закрытой сортировки речь пойдет в следующей статье.

Достоинства и недостатки

Как и любой другой метод, метод сортировки карточек имеет свои достоинства и недостатки. Не забывайте об этом, когда вы принимаете решение о том, использовать этот метод в вашей ситуации или нет, а также о том, как именно его вам проводить.

Достоинства

Прост - как для организаторов, так и для участников.

Дешев - обычно стоимость метода не превышает стоимости стопки карточек для записей или карточек-липучек. Надписи можно сделать простой ручкой или распечатать на принтере.

Быстр в выполнении - вы можете провести несколько сеансов за короткий промежуток времени и получить огромный объем результатов.

Проверен - этим методом пользуются многие дизайнеры уже свыше 10 лет.

Привлекает пользователей - получающаяся информационная структура более эффективна, так как она создается на основе действий реальных пользователей, а не на интуиции и личном мнении дизайнера или его заказчика.

Служит хорошей отправной точкой - метод не является магическим решением всех проблем, но при этом его результаты могут служить хорошей отправной точкой при создании структуры сайта.

Недостатки

Не учитывает задач пользователей - сортировка карточек ориентирована только на материалы. Если этот метод использовать без учета задач пользователей, у вас может получиться структура, с которой будет трудно работать. Информацию, которая будет помещена на сайт, следует проанализировать с точки зрения выполнения пользовательских задач, чтобы материалы сайта образовали структуру, которая поможет пользователям выполнить нужные им действия.

Дает разброс результатов - Сортировка карточек может дать как одинаковые результаты, так и результаты, значительно отличающиеся друг от друга.

Анализ результатов занимает много времени - сам процесс сортировки выполняется быстро, но анализ полученных данных может оказаться очень сложным и может потребовать много времени, особенно в том случае, когда в результатах наблюдается множество различий.

Не дает нужной глубины - участники сортировки при обдумывании могут принимать решения, основываясь лишь на поверхностных характеристиках материалов, не придавая большого значения тому, как эти материалы связаны с выполнением задач.

Когда следует применять метод сортировки?

Сортировка карточек это формирующий метод требующий привлечения пользователей, следовательно, его следует применять для:

создания нового сайта

создания нового раздела на сайте

редизайна сайта

Рис.1 Место метода сортировки карточек в общем процессе дизайна сайта.

Метод сортировки не является методом оценки, он не скажет вам, что не так с вашим сайтом.

Метод сортировки также не создаст вам волшебным образом всю информационную структуру сайта. Это лишь один из методов, и его следует дополнять другими методами, например, анализом информационных потребностей пользователей, анализом задач пользователей и непрерывным тестированием юзабилити. Метод наиболее эффективен, когда:

у вас уже есть на руках данные о том, что пользователи будут требовать от сайта

проведена инвентаризация/учет всех материалов (у существующего сайта) или список требуемых материалов (для будущего сайта). В случае с уже существующим сайтом переучет следует провести особенно тщательно, чтобы на сайте остались только те материалы, которые нужны пользователям.

Метод сортировки пригодится сайтам любого типа, но для некоторых материалов он может оказаться слишком сложным. Нижеприведенная таблица показывает, когда метод работает хорошо и дает хорошие результаты, а когда - дает результаты, трудные для анализа

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Просто | Трудно |
| Размеры сайта | Малый | Большой |
| Тип материалов | однородный (напр., каталог товаров, список услуг, каталог веб-сайтов) | разнородный (напр., интранет-сайт, веб-сайт правительства) |
| Сложность материалов | Участники разбираются в содержании большинства материалов | Материалы требуют специфических или специальных знаний |

Таблица 1.1

Для сайтов из крайней правой колонки сортировка карточек даст менее очевидные результаты; вам, по всей видимости, придется провести целый ряд экспериментов и дополнить их другими методами.

Сортировка карточек может оказаться полезной, чтобы показать людям, что пользователи иногда думают по другому. Мы успешно включили упражнения по работе с этим методом в наши курсы для веб-мастеров.

Подготовка

Подготовка к сортировке карточек включает следующее:

подбор материала

подбор участников

подготовка карточек

Подбор материалов

На первом этапе в проведении сортировки карточек необходимо определить список тем. Этот список составляется на основе различных источников:

материалы на уже существующем сайте

описания подразделений компании и их процессов работы

планируемые функции и процессы

материалы, которые планируется создать в будущем

Включая в тест будущие материалы, вы получаете возможность создать такую структуру, которая будет работать не только сейчас, но и рассчитана на расширение функций и видов материалов. Следовательно, при добавлении новых материалов в будущем потребуется минимум усилий, так как место в структуре для них было заранее предусмотрено.

Отбор материалов

Материалами, выбранными для сортировки карточек, могут быть отдельные страницы, названия функций, небольшие группы страниц или целые разделы сайта. При выборе детализации материалов будьте последовательны - участникам теста будет трудно его выполнить, если масштаб материалов слишком сильно разнится.

Если вы решаете работать с небольшими группами страниц или разделами сайта, убедитесь что в их состав входят материалы, которые действительно принадлежат одной группе. Например не создавайте группу "пресс-релизы", так как может оказаться, что пользователи не считают, что все пресс-релизы должны быть в оной группе. Они могут, скажем, предпочесть, чтобы отдельные пресс-релизы были сгруппированы с другими страницам на одну и ту же тему. В этом случае включите в тест отдельные виды пресс-релизов, и посмотрите, в какое место участники теста их определят.

Материалы, выбранные для сортировки карточек, должны быть характерными для сайта - или для той части сайта, в отношении которой проводится эксперимент. Очень важно убедиться, чтобы материалы были достаточно схожи для формирования групп. Если же они будут слишком сильно отличаться друг от друга, участники не смогут создать естественные группы для них.

Подбор участников

Сортировка карточек может выполняться индивидуально каждым участником или в группе. Не забывайте, что тестирование надо проводить несколько раз. Поэтому, если вы решили остановиться на индивидуальном тестировании, для наилучшего результата отберите семь-десять добровольцев. Если же будут использоваться группы, лучше всего наберите пять групп по три человека в каждой (всего 15 участников). Вне зависимости от того, как будет проводиться тест - индивидуально или в группах - самое главное в выборе участников это, чтобы они были наиболее яркими представителями целевой аудитории вашего сайта. Если тест будет проводиться в группах, важно включить в каждую группу по представителю от каждой целевой аудитории.

Организовать тесты с отдельными участниками может быть проще, чем с целыми группами, особенно, если участникам надо добираться до вас из далека. Однако в одиночку участникам трудно будет рассортировать большое количество карточек, что непременно отразится на качестве результатов.

Преимущество тестов с группами заключается в том, что результаты получаются более ценными, чем при тестировании с отдельными участниками. В то время, как при тестах с отдельными участниками им надо постоянно напоминать, что они должны "думать вслух", группа обсуждает свои решения вслух самостоятельно. Если учесть, что группы могут обработать эффективно большое количество карточек, и участники группы всегда объясняют друг другу ход своих мыслей, в результате вы получаете очень глубокий взгляд на ментальную модель вашей целевой аудитории.

Количество групп, используемых для теста, может варьироваться в зависимости от размером и сложности сайта. Однако все главные ответы вы получите уже при работе с пятью группами. Эти ответы уже могут стать основой для сайта и его информационной архитектуры.

Отправляя приглашение участникам, вовсе не обязательно сообщать им, что вы их приглашаете на сортировку карточек. Вместо этого, просто скажите им, что им понадобится выполнить простую задачу или упражнение, которое поможет вам создать хороший сайт. Кроме того, сообщите им, что им не надо готовиться к тесту заранее, им просто надо прийти.

Подготовка карточек

Названия каждого из материалов, занесенных вами в список, должны быть помещены на отдельную карточку. Выбору названия для карточки надо уделить особое внимание. Названия должны быть достаточно короткими, чтобы участники могли их быстро прочитать, и в то же время достаточно подробными, чтобы участники могли понять о чем идет в речь в материале. В случае необходимости, названия можно сопроводить кратким описанием или картинкой на задней стороне карточки.

Названия могут быть распечатаны на наклейках стандартной величины, либо написаны от руки. Мы рекомендуем наклейки потому, что они есть уже в готовом виде и надписи на них легко читаются.

Пометьте каждую карточку буквой или цифрой. Это пригодится при анализе результатов по окончании теста.

В качестве карточек можно использовать любые карточки, что окажутся под рукой, но мы рекомендуем карточки размером 10 см х 15 см. Для теста подойдут карточки для картотеки, так как они весьма плотные, надписи на них хорошо видны из далека, и они всегда есть в канцелярском магазине. Можно воспользоваться и бумажками-наклейками типа Post-It, но по своему опыту мы считаем, что простые карточки намного удобнее и долговечнее.

Количество карточек

Магического числа карточек не существует, но мы на опыте обнаружили, что карточек может быть от 30 до 100 штук. Если их меньше 30, их обычно не хватает для того, чтобы разобрать по группам. Если их больше 100 - на их разбор уйдет много времени.

В дополнение к надписанным карточкам оставьте немного пустых на тот случай, если участники что-то захотят добавить к вашему списку. И не забудьте ручку.

Выполнение теста

В качестве примера в данной статье мы опишем, как выглядит идеально выполненная сортировка карточек. Не забывайте при этом о вариантах, о которых мы говорили выше.

На карточки размерами 10 см х 15 см были наклеены надписи. На обратной стороне каждой карточки мы написали комбинацию из номера и букв, а также краткое описание материала, и в некоторых случаях напечатали картинку. Буквенно-числовое обозначение использовалось потом в анализе результатов, краткое описание или картинка объясняли название, которое без них трудно было бы понять. Карточки были перемешаны перед тем, как участников запустили в комнату. На столе мы оставили перемешанные карточки, отдельную стопку из 20 пустых карточек и ручку. Три участника вошли в комнату и получили на руки инструкцию следующего содержания:

Прежде всего, мы хотели бы поблагодарить вас за то, что вы пришли на наш тест. Как вы уже знаете, мы находимся на начальном этапе разбработки/переделки веб-сайта/интранет-сайта/веб-приложения. Для того, чтобы им было как можно легче пользоваться, мы бы хотели получить некоторую информацию от людей, которые будут работать с этим сайтом. Вот за этим мы вас и пригласили. Мы хотели бы попросить вас выполнить очень простой тест, который даст нам понять, как нам получше сделать нашу работу.

Вот как все будет. Перед вами стопка карточек. Эти карточки представляют собой материалы и функции веб-сайта/интранет-сайта/приложения. Вместе попробуйте разложить карточки на группы, какие посчитаете нужными. Не думайте о том, как вам связать вместе эти группы. Мы сами позаботимся об этом. Также, не пытайтесь организовывать карточки так, как организована информация на сайте в настоящее время. Мы больше заинтересованы увидеть, как вы сами хотите расположить материалы.

После того, как вы определитесь с группами, мы бы хотели, чтобы вы присвоили каждой группе название, какое посчитаете нужным. Вы можете создавать подгруппы, если думаете, что они нужны. Если вы полагаете, что чего-то не хватает, вы можете написать это на пустой карточке. Кроме того, если название на карточке кажется вам недостаточно понятным, напишите на карточке более понятное вам название. И наконец, если вы считаете, что что-то в карточках лишнее, положите лишние карточки в особую стопку.

О, и последнее. Не стесняйтесь задавать вопросы при выполнении теста. Я не гарантирую, что смогу ответить на них во время выполнения теста, но я постараюсь ответить на них после его окончания.

Управлять сортировкой карточек нелегко. Во время выполнения теста ваша главная задача - смотреть и слушать. Ваша вторая задача - поддерживать темп теста, при этом не навязывая его участникам. Делайте пометки в маленьком блокноте о мыслях и комментариях участников или о вопросах, которые у них возникают.

Постарайтесь сделать так, чтобы у всех участников была возможность высказать свое мнение. Если кто-либо из участников пытается взвалить всю задачу на себя, вежливо попросите других проявить инициативу. Если кто-либо из участников не проявляет интереса к тесту, вежливо попросите его помочь другим. Если группа создает для карточек группу "прочее", спросите их, оставят ли они так эту группу или они рассмотрят карточки в ней позднее, когда будут разложены остальные. Постарайтесь не слишком сильно управлять участниками.

После того, как сортировка будет окончена, ваш стол будет выглядеть вот так:

Рис.2 Пример итога сортировки.

После того, как участник разложат карточки, попросите их выполнить какое-либо задание с ними. Это помогает проверить результаты. Например, если веб-сайт имеет какое-либо отношение к бухгалтерии, попросите их указать группу, к которой они обратятся, чтобы изменить свой адрес.

Анализ результатов и дальнейшие шаги

Анализ результатов сортировки карточек это наполовину наука, наполовину магия. Анализ можно выполнить двумя способами: простой поиск общих закономерностей в данных, либо анализ с использованием программного обеспечения.

При анализе сортировки небольшого количества карточек, для обнаружения закономерностей достаточно взглянуть на карточки, разложенные на столе по группам, либо отобразить раскладку схематически на доске.

При анализе раскладки большого количества карточек мы предлагаем воспользоваться табличной программой, например Excel. Введите результаты в шаблон. При вводе данных указывайте название карточки и ее номер. Если участники поменяли название на карточке, в таблицу введите новое название (старое запишите в скобках). По окончании ввода данных, начинайте анализировать группы на предмет закономерностей. Обратитесь к записям мыслей и высказываний участников эксперимента, так как они дадут вам подсказки, которые вы не можете получить от таблицы. На данном этапе вы пока не ищите ответы, вас пока интересуют идеи и мысли.

С еще одним методом анализа данных можно ознакомиться в статье Джо Ламантиа "Анализ результатов сортировки карточек с помощью таблицы".

При любом методе вы сразу обнаружите закономерности. Для реальных пользователей эти закономерности могут оказаться вполне оправданными. Однако важно отметить, что те группы, относительно которых мнения участников не сошлись, также дают полезную информацию. А именно:

возможно, участники теста плохо поняли материал

данный материл можно отнести с равным правом к нескольким группам

путь к этому материалу разные участники представляют себе по-разному

демонстрируют, как участники из разных групп по-разному смотрят на один и тот же материал

Определенно, на этапе анализа совершается какое-то чудо, трудно дать точные инструкции о том, что именно надо искать. Потратьте немного времени на составление нескольких различных структур на основе полученных данных. Помните, что не следует сразу же переходить к этапу тахономии. Данные, полученные при сортировке карточек, следует подкрепить данными других экспериментов.

Проблемы и варианты

Есть еще несколько дополнительных заданий, которые вы можете попросить выполнить участников во время выполнения основного теста, например:

Материалы для главной страницы: попросите участников сложить в отдельную стопку материалы, которыми они будут настолько часто пользоваться, что им для этого нужна ссылка сразу на главной странице сайта.

Функция поиска информации: после выполнения теста соберите группы карточек в стопки так, чтобы сверху видна была только одна карточка. Попросите участников указать, в какой из стопок на их взгляд лежит тот или иной материал. Этот тест стоит выполнить в том случае, если вы подозреваете, что участники не слишком сильно задумывались при раскладке карточек.

Получившийся набросок информационной архитектуры можно оценить с помощью метода, разработанного Донной Маурер, и который описан в статье "Оценка классификации, полученной при сортировке карточек". Этот метод позволяет получить дополнительную информацию о группировке материалов, так как метод ориентируется больше на то, как пользователи будут работать с материалами, чем на сами материалы. Ведь частенько участники теста могут разложить карточки по группам, которыми потом сами не смогут пользоваться.

Заключение

В итоге еще раз скажем, что сортировка карточек - простой, надежный и недорогой метод сбора информации от пользователей по будущей структуре сайта. Он наиболее эффективен на ранних этапах дизайна/редизайна. Не смотря на то, что метод не является "волшебной палочкой", он, если его правильно выполнить, поможет вам получить ценную информацию и ответить на многие важные вопросы, что в конечном итоге позволит сделать сайт более удобным для пользователей.