

INVESTIGAR



ORDENAÇÃO DE CARTAS

ORDENAÇÃO DE CARTAS



INVESTIGAR

OBJETIVO

Ordenação de Cartas (mais conhecido como *Card Sorting*) é um método de “estruturação por cartas” para descobrir como é que as pessoas percebem e agrupam informação, organizando cartas em categorias que fazem mais sentido para elas, de acordo com a tarefa que pretendem realizar.

Através desta técnica pode-se obter um mapa mental preciso baseando-se no ponto de vista dos utilizadores finais de um determinado produto ou serviço digital.

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Inventariar de potenciais funcionalidades e conteúdo do projeto e colocá-las em diferentes cartas (no máximo 50 cartas);
- Uma parede ou mesa onde os utilizadores possam espalhar e ordenar as cartas;

DURAÇÃO

30 a 90 minutos por utilizador (ferramenta pode ser aplicada individualmente ou em grupos. Nos projetos mais complexos aconselha-se a aplicação, também, em grupo)

PARA QUE SERVE

A Ordenação de Cartas é útil para avaliar a forma como as pessoas estruturam a informação de um sistema. É usada para definir a arquitetura de informação, necessária para estruturar produtos ou serviços digitais, como por exemplo, serve decidir que nome dar a menus, a categorias de serviços ou produtos, o mapa do site, etc. Trata-se de agrupar e categorizar cartas (que podem ter objetos, ideias, ações, palavras-chave, funcionalidades ou conteúdo) de acordo com as suas semelhanças. É um processo onde o utilizador organiza as suas experiências e expectativas, de forma a construir uma ordem que reflita o seu próprio modelo mental no sistema.

**COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO****1. Parte 1 | PREPARAÇÃO**

- 1.1. **Seleção de conteúdo:** faça um inventário prévio do conteúdo (funcionalidades) que pretende avaliar para o projeto. Cada carta deve conter uma breve descrição do conteúdo.
NOTA: número máximo de cartas recomendado é 50.
- 1.2. **Seleção de participantes:** recrute utilizadores finais já que estes têm um impacto significativo nos resultados. Com 15 a 20 participantes consegue identificar 90% da amostragem.
- 1.3. **Seleção do tipo de exercício:** *Aberto* (utilizadores criam as suas próprias categorias que ordenaram); *Fechada* (utilizadores organizam as cartas de acordo com categorias predefinidas); *Híbrida* (utilizadores opinam sobre as categorias existentes, além de poder criar as suas próprias).

2. Parte 2 | REALIZAÇÃO

- 2.1. Apresente a ferramenta e quais os seus objetivos. Dê algum tempo ao utilizador para se familiarizar com as cartas.
- 2.2. Peça ao utilizador para agrupar as cartas que estão relacionadas, de acordo com o seu ponto de vista.
- 2.3. Ao terminar a ordenação, registre as escolhas do utilizador.

3. Parte 3 | ANÁLISE

- 3.1. Análise dos resultados num breve relatório feito pelo investigador que conduziu a atividade, onde os dados são quantificados e as sugestões, taxonomia, comentários dos utilizadores são registados.



INVESTIGAR

DICAS E TRUQUES

- Preparação:
 - A ordenação de cartas podem ser feitas presencialmente usando material físico (que podem ser simples *post-its*), ou usando canais digitais. Existem várias ferramentas online para esse efeito, ([Optimal Sort](#), [Simple Card Sort](#) e [UserZoom](#)).
 - As cartas devem conter apenas uma breve descrição do conteúdo e deixar a tarefa de nomear esse conteúdo para os participantes e assim, criar espaço para que estes façam as suas próprias propostas de taxonomia.
 - A duração do exercício depende da complexidade do projeto e respetivo conteúdo a analisar. Faça um teste com a sua equipa, antes de aplicar a ferramenta com utilizadores finais, pois ajuda a estimar o tempo necessário.

- Realização:
 - Assegure-se que existe espaço suficiente para os participantes poderem espalhar as cartas
 - Durante a sessão tenha uma pessoa que modera e outra que tira notas.
 - Peça aos participantes para “pensar alto” enquanto agrupam as cartas, para que possa perceber o seu raciocínio.
 - Evite influenciar ou ajudar os participantes. Se estes se mostrarem hesitantes ao decidir, pode querer dizer que o conteúdo não é claro.

- Análise:
 - Identifique padrões de comportamento que criem modelos mentais que respondam às necessidades de todos os perfis de utilizador.
 - Esta ferramenta pode servir para estruturar um MVP (Mínimo Produto Viável) alinhado com a realidade dos utilizadores.



INVESTIGAR



Imagem: Resultados de *Ordenação de Cartas* feitas em grupo, para diagnóstico inicial de funcionalidades a considerar para o projeto intranet.gov

NOTA: Deve ter-se atenção que o uso de cores pode influenciar o agrupamento que é feito pelos utilizadores.



INVESTIGAR



Imagem: *Ordenação de Cartas* realizada com cidadão, sobre as funcionalidades da dispensadora de senhas da Loja de Cidadão de Setúbal.