

Le crowdtesting ou l'art de tester votre appli dans le monde réel

Les tests d'utilisabilité deviennent indispensables avant le lancement de son application. Le crowdsourcing vient progressivement révolutionner le secteur en apportant davantage de précision dans les résultats. Alors, comment réussir cette étape ? Expert mondial dans le domaine, Applause explique comment réussir son test dans le monde réel.

Temps de lecture : minute

28 août 2018

Les tests d'utilisabilité permettent d'apporter des réponses sur l'expérience utilisateur, qui doit plus que jamais faire office de priorité. L'objectif est de déterminer si l'utilisateur comprend de manière intuitive les actions recherchées. Applause, expert mondial des tests qualité de produits digitaux en mode crowdsourcing, permet aux entreprises d'être présentes là où sont leurs utilisateurs : dans le monde réel. L'essor du crowdtesting, outil d'innovation par lequel un grand nombre de consommateurs sont mis à contribution pour évaluer ou tester un produit, un service ou un concept, a rendu les tests bien plus souples et accessibles.

" Une application sur quatre est abandonnée dès le premier usage " New Relic

Une première expérience utilisateur compliquée est souvent synonyme d'abandon du produit compte tenu du peu de patience des

consommateurs d'aujourd'hui. D'après New Relic, société américaine de logiciels d'analytique, une application sur quatre est abandonnée dès le premier usage. Faire une bonne première impression devient donc primordial. Avoir recours aux tests d'utilisabilité, c'est savoir anticiper pour se donner un maximum de chances de réussite dans son projet. Le crowdtesting apporte une incroyable opportunité de cibler les failles de son produit grâce aux retours d'un groupe qui correspond à sa base d'utilisateurs. Les porteurs de projets ont ainsi les cartes en main pour améliorer leurs applications. De plus, les tests d'utilisabilité sont devenus plus accessibles aux budgets des startups et autres petites entreprises. Enfin, une série de tests utilisateurs peut être aujourd'hui réalisée en moins de 10 jours, avec des résultats qui permettent un benchmark, une prise de décision et une mise en œuvre immédiate des modifications demandées. Cependant, afin que les tests d'utilisabilité soient un succès, il est nécessaire de garder un certain nombre de choses à l'esprit.

Se tourner vers le bon prestataire

En premier lieu, choisir le bon prestataire est indispensable. Il existe différentes options pour le crowdsourcing pour différents niveaux de services. Dans sa démonstration, Applause rappelle que si vous en choisissez un au hasard, l'expérience pourrait s'en trouver décevante et les retours peu exploitables. Il faut donc se laisser le temps d'étudier les différents services et options proposées (les possibilités d'intégration dans un système de suivi des bugs, comment sont présentés les résultats, l'accès au panel de testeurs adéquats en fonction de leur profil démographique, et le niveau d'implication du prestataire qui doit correspondre à vos attentes et vos besoins). L'accès sur le long terme aux mêmes testeurs doit également être pris en compte dans la réflexion du porteur de projet.

Cibler les participants

Plus que jamais, le choix des participants va déterminer les résultats des tests d'utilisabilité. Ainsi, Applause ne manque pas d'insister sur ce point : sélectionner des participants qui correspondent au profil démographique de votre utilisateur cible est plus crucial pour les tests d'utilisabilité que pour tout autre type de test. Il faut opter pour des participants qui utiliseront l'application comme les clients finaux. Si votre produit s'adresse à de jeunes mamans, un homme sans enfant n'est logiquement pas le testeur idéal. Par ailleurs, si votre application concerne un public plus large, il est important d'inclure des participants qui représentent tous les types de consommateurs. Un site généraliste, quel que soit le domaine, doit être utilisé par des personnes qui ne connaissent rien au secteur, mais également par des experts. Cela permettra d'évaluer s'il est trop simple ou trop compliqué pour les utilisateurs. Le marché cible doit donc avoir été déterminé avant même d'avoir recours aux tests.

Définir ses attentes et les retours recherchés

Les tests d'utilisabilité offrent une expérience client complète qui recouvre différents aspects (fonctionnalités, conception et design, interactivité ou langue). Applause souligne l'importance de commencer par tester les parties de l'application qui seront utilisées le plus ou qui sont les plus importantes pour les clients. Le crowdtesting permet de lancer plusieurs tests en même temps. Pour des résultats pertinents, il n'est pas nécessairement judicieux de tout intégrer dans un unique test. Savoir ce que l'on cherche permet de créer un plan de test. Par exemple, sur une enquête avec des questions ouvertes, un grand nombre de participants entraîne une trop grande masse d'informations. Ainsi, pour des commentaires plus détaillés, il vaut mieux opter pour un groupe de testeurs plus restreint. Dans le doute, il est possible de faire appel à une entreprise spécialisée dans le crowdsourcing qui vous donne aussi accès

à un expert en utilisabilité.

Ne pas négliger l'apport des experts

Un expert UX est un professionnel de l'expérience utilisateur. Ainsi, faire appel au crowdsourcing, ne veut pas dire renoncer à ses connaissances. Après la réception des résultats du test d'utilisabilité, l'expert peut apporter ses analyses et rédiger un rapport. Si une entreprise possède déjà une équipe en interne pour faire face à ce genre de problématiques, un expert extérieur peut lui permettre une étude davantage objective. Les résultats qui visent à analyser la compréhension et la perception d'une application comme c'est le cas avec les tests d'utilisabilité sont complexes à traiter. L'expert peut ainsi aider à trouver les solutions.

Faire preuve de patience

De nombreux porteurs de projets veulent se tourner vers un cycle de test court avant le lancement de leur application, site web ou objet connecté. Pourtant, il n'est jamais bon de se précipiter. Applause insiste d'ailleurs sur ce point : un utilisateur n'est pas un nouvel utilisateur pour toujours. Les tests plus longs sont préférables afin de mieux observer les nouveaux utilisateurs changeant leur comportement envers l'application au fil du temps. Ils permettent une évaluation beaucoup plus précise. De plus, les participants travaillent à leur rythme et dans leur propre environnement.

" Les systèmes et logiciels ne doivent pas nous donner le sentiment d'être perdu, stupide ou frustré " Jonathan Kohl, consultant en tests logiciel

Alors que les utilisateurs exigent aujourd'hui la perfection en termes de performances digitales, le crowdtesting permet d'éviter le tâtonnement. Via son livre blanc, Applause apporte des solutions précises pour faire de l'expérience utilisateur une réussite. Une application, un site web ou un objet connecté doit être adapté aux utilisateurs. " *Les systèmes et logiciels doivent s'adapter à nous - ils ne doivent pas nous donner le sentiment d'être perdu, stupide ou frustré* ", Jonathan Kohl dans le livre blanc d'Applause.

Pour en savoir plus sur le crowdtesting, vous pouvez consulter le livre blanc proposé par Applause [ICI](#) !

Maddyness, partenaire média d'Applause

Article écrit par Maddyness, avec Applause