

Cahier des charges pour l'analyse des attentes des utilisateurs de Revues.org

16/12/16

Objet du document

Ce document est le cahier des charges d'une prestation à réaliser pour le Cléo.

<http://cleo.openedition.org/coordonnees>

OpenEdition (Cléo)

c/o École centrale de Marseille – Technopôle de Château-Gombert

38, rue Frédéric Joliot-Curie

13 451 Marseille Cedex 13

1. Contexte

Le Cléo

[Le Cléo](#) développe depuis 1999 des plateformes de publication électronique pour la communauté scientifique en sciences humaines et sociales (OpenEdition Books, Revues.org, Calenda et Hypothèses). La fréquentation atteint aujourd'hui 6,5 millions de visites mensuelles. Nos plates-formes accueillent aujourd'hui près de 450 revues, 2000 carnets de recherche, 35 000 annonces d'événements scientifiques et 3 500 livres. Des milliers d'utilisateurs éditent et publient du contenu sur OpenEdition. La plateforme propose également plusieurs outils d'interopérabilité des données avec d'autres systèmes : OAI-PMH (DublinCore, Mets), ONIX, OPDS, MARC notamment.

De Revues.org à Journals

Le Cléo va lancer le projet OpenEdition Journals, évolution de Revues.org, la plateforme de revues en sciences humaines et sociales d'OpenEdition.

En effet, Revues.org a ouvert en 1999 et a besoin d'évoluer. Le projet Journals doit apporter (dans l'ordre d'importance) :

- Visibilité : une concentration de notre visibilité autour du domaine openedition.org
- Universalité des supports: une nouvelle version du portail adaptée aux terminaux mobiles
- Ergonomie : une grande cohérence et continuité avec le site OpenEdition Books
- Internationalisation: une plus grande cohérence de présentation des contenus dans différentes langues
- Accessibilité et respect des standards
- Évolutivité : à partir de 2018, une évolutivité accrue de la plateforme

Le projet Journals n'est pas conçu comme un "grand projet", mais plutôt comme une évolution de Revues.org, avec une première mise en ligne dès que possible. Il s'agit d'ouvrir la plateforme Journals

avant fin 2017, en faisant les évolutions minimales : migrations techniques, changements des noms d'URL, nouvelle maquette générique et *responsive* des sites de revues... dans une logique iso-fonctionnelle. Les évolutions fonctionnelles de Journals se feront dans un 2^e temps, par améliorations successives, sur la base d'une évolution du CMS sous-jacent (notamment Lodel), engagée par ailleurs, prévue pour 2018.

À noter : le Cléo lance par ailleurs une prestation d'audit de l'ergonomie de Revues.org.

L'écoute des utilisateurs

Le projet Journals s'appuie sur des réflexions engagées depuis plusieurs années. L'équipe du Cléo a une bonne idée des évolutions attendues et des priorités. Par ailleurs, le projet Journals est conçu comme une évolution minimale de Revues.org lors de son lancement, donc avec peu ou pas de nouvelles fonctionnalités.

Néanmoins, il est évidemment indispensable de solliciter l'avis de nos utilisateurs et des usagers de la plateforme :

- les équipes des revues bien sûr, dont les sites sont publiés par OpenEdition ;
- les utilisateurs intermédiaires, en particulier les bibliothèques ;
- les lecteurs, chercheurs ou simples internautes ;
- quelques autres plateformes au niveau national ou européen

Compte tenu du besoin d'avoir un regard extérieur sur le projet, le Cléo souhaite confier une prestation de recueil et analyse des attentes des utilisateurs.

2. Objectifs de la prestation

Compte tenu du contexte présenté, **il s'agit d'une étude légère, qualitative.**

La démarche envisagée est :

1) de réunir des utilisateurs pour les interroger, avec un nombre total de répondants visés de l'ordre de quelques dizaines (à préciser lors du lancement)

- dont certains ne seront pas français ni francophones et qu'on devra interroger en anglais
- répartis entre revues, bibliothèques, lecteurs, plus quelques partenaires (dans des proportions à préciser lors du lancement) :
 - d'une part, en contactant une liste ciblée d'utilisateurs connus de nous (qui utilisent déjà Revues.org) dont on pense qu'ils ont une bonne chance de contribuer,
 - d'autre part, en diffusant de manière plus large une information aux revues, à nos abonnés freemium, et aux lecteurs, pour inciter d'autres utilisateurs à nous contacter et nous faire part de leurs attentes;

- dans les 2 cas, **le Cléo et le prestataire expliqueront clairement aux utilisateurs, afin de ne pas les décevoir, que Journals ouvrira dans un 1er temps avec le même contenu et les mêmes fonctionnalités que Revues.org**, et que l'on commencera donc "seulement" par améliorer la présentation actuelle (organisation de l'information, parcours utilisateurs, etc.). Les modalités de contact avec les utilisateurs seront mises au point avec le prestataire.

Le travail sur chaque groupe d'utilisateurs (lecteurs, revues, abonnés freemium, partenaires) peut être fait de manière assez indépendante, selon des modalités qu'il faudra préciser au lancement de l'étude;

2) d'interroger (par entretien) les utilisateurs pour recueillir leurs attentes, tant pour améliorer les sites existants de la plateforme Revues.org, que - de manière plus prospective - pour ajouter de nouvelles fonctionnalités ou nouveaux services (a priori de manière libre, sans questionnaire, mais nous pourrions prévoir une trame de questions sur lesquelles on les sollicitera);

3) de faire une synthèse des attentes et des points-clés ;

4) de proposer des pistes sur la manière dont on pourra, au-delà de cette prestation et dans la durée, associer les utilisateurs aux évolutions de Journals et de nos plateformes OpenEdition.

La méthode sera précisée au lancement, sur la base des propositions du prestataire et pourra s'inspirer de ce qui a pu être mené récemment par d'autres plates-formes¹.

3. Contenu de la prestation

Phasage

La prestation comprend 3 phases.

1) lancement

- définition des modalités de contact pour chaque type d'utilisateurs
- mise au point de la méthode de travail
- planning

2) entretiens

- conduite d'entretiens téléphoniques ou échanges de courriels (éventuellement, le prestataire pourra mettre en œuvre avec des modalités de dialogue à distance lui permettant de suivre ce que fait l'utilisateur sur son navigateur web)
- restitution de l'expression des attentes individuelles

3) recommandations

- synthèse, priorités pour Journals
- recommandations

¹ cf. par exemple la refonte cette année du portail Erudit :

<https://apropos.erudit.org/fr/refonte-de-la-plateforme-erudit/> <http://beta.erudit.org/>

ou encore la démarche menée par PLOS > <http://blogs.plos.org/tech/a-new-front-door-for-plos/>

Déroulement

Les interlocuteurs du prestataire seront Patrick Gendre, directeur technique, et Sandra Guignonis, responsable du service Revues.

Réunions : 1 réunion de lancement, 1 réunion intermédiaire, 1 réunion de restitution (de préférence en présentiel à Marseille)

Validation des livrables : délai 1 semaine. Pour la synthèse et les recommandations, une version intermédiaire sera produite permettant si besoin de réorienter la rédaction.

Le planning prévisionnel est de 1 mois / 2 mois / 1 mois (y compris validation).

Documents fournis au prestataire

- listes d'utilisateurs et de plates-formes à contacter
- (si besoin) documents issus des études pour Journals en 2014
- étude de cadrage (en cours) du projet Journals
- documents présentant l'avancement de la nouvelle maquette du site Books
- par ailleurs, le prestataire pourra nous poser toute question technique au cours de sa prestation

Livrables attendus

- liste de contacts
- comptes-rendus d'expression des besoins : améliorations de l'existant, nouvelles fonctionnalités
- synthèse des attentes et priorités
- recommandations pour la prise en compte des utilisateurs

4. Critères de jugement des offres

La proposition (technique et financière, annexe présentant les références du candidat) sera adressée par mail à patrick.gendre@openedition.org avant le 9 janvier 2017 à 12 heures.

L'étude doit démarrer début 2017.

Le budget estimatif est de 15000 Euros TTC.

Sur la base d'une proposition technique et financière et des références du prestataire, la meilleure offre sera retenue selon les critères suivants:

- compétences UX et méthodes de travail avec des utilisateurs
- compétences ergonomie et design de sites web
- compétences humanités numériques, édition scientifique, open access
- compréhension du besoin
- clarté de la proposition
- prix, délai