

Strategi for Viborg Bibliotekernes hjemmeside 2009 - 2012





Indledning

Denne strategi gælder for virksomheden Viborg Bibliotekerne.

Strategien for Viborg Bibliotekernes hjemmeside (<http://www.viborgbib.dk>) er tværgående og skal understøtte mål og indsatser som beskrevet i Viborg Bibliotekernes milepæle, samt kommunens øvrige politikker og strategier, fx vision, kommunikationspolitik og markedsføringsstrategi.

Strategien for Viborg Bibliotekernes hjemmeside suppleres desuden af den overordnede strategi for portalen viborg.dk. Portalstrategien behandler problemstillinger, der berører hele portalen viborg.dk – eksempelvis det overordnede design eller de overordnede navigations- eller søgemuligheder.

Strategien for Viborg Bibliotekernes hjemmeside revideres sammen med de øvrige webstrategier og godkendes af direktionen hvert 4. år. Dog revideres de konkrete indsatsområder og handlingsplan, der er oplyst sammen med strategien, årligt. Revidering af handlingsplan foretages af Viborg Bibliotekernes lederforum.

Viborg Bibliotekernes søgebase (<http://www.viborgbase.dk>) er ikke omfattet af denne strategi.

Vision

Viborg Bibliotekernes hjemmeside skal være en naturlig del af en god offentlig service, hvor der særligt for kulturinstitutioner er fokus på kulturformidling, elektronisk selvbetjening, nyhedsformidling og digitale dialogmuligheder.

Hjemmesiden skal derudover lave integration til nationale biblioteksprojekter og -tjenester som bng.dk, bogbidder.dk, litteratursiden m.fl.

Det er målet, at Viborg Bibliotekernes hjemmeside altid skal kunne måle sig med de bedste bibliotekshjemmesider.

Hvor hver hovedaktør er ansvarlig for sin del af hjemmesiden, drøfter portalgruppen overordnede portalforhold og udviklingsinitiativer i forhold til strategien.

Gruppen holder møder én gang i kvartalet eller efter behov. Webkoordinatoren i virksomheden Viborg Kommune er fast formand for gruppen.

Udgifter til drift og udvikling afholdes af virksomheden Viborg Kommune. Der afsættes årligt et beløb til etablering af diverse udviklingsinitiativer på viborg.dk. Alle centrale ressourcer, både økonomiske og personalemæssige, søges anvendt på brede løsninger, der kommer flest mulige hovedaktører til gode.

Direktionen har tidligere besluttet at vedligeholdelsen af hjemmesidens indhold bygger på en decentral redaktørstruktur. På Viborg Bibliotekerne er nedsat en hjemmesidegruppe, som i fællesskab varetager redaktion og vedligehold. Gruppens tovholder er Viborg Bibliotekernes webmaster og -redaktør, som har det daglige ansvar for hjemmesidens udvikling og drift. Hjemmesidegruppen mødes to gange årligt. Webmasteren holder derudover support- og udviklingsmøder med dele af hjemmesidegruppen efter behov. Webmasteren er medlem af portalgruppen.

For Viborg Bibliotekerne er det helt overordnet kulturdirektøren og herunder bibliotekschefen, der er ansvarlig for områdets præsentation på hjemmesiden. Opgaven med at yde teknisk support løses i første omgang af bibliotekets webmaster og i andet led via superbrugerorganisationen.

Kommunikationsafdelingen kan hjælpe med koordination, igangsætning og undervisning i forbindelse med diverse udviklingsinitiativer og yder konsulentbistand i forbindelse med disse.

En vigtig forudsætning for, at de målsætninger, der oplystes i denne strategi, bliver succesfulde er, at initiativerne støttes op af en velfungerende og effektiv weborganisation. Det er derfor afgørende, at der afsættes den fornødne tid til web-arbejdet, og at weborganisationen til stighed kompetenceudvikles.

Målgrupper

Der er mange målgrupper for bibliotekets hjemmeside. Den primære målgruppe er kommunens borgere i alle aldre, både dem som allerede er biblioteksbrugere og dem som ikke er det endnu. Den primære målgruppe kan deles op i alders- og interessegrupper. Sekundære målgrupper er for eksempel uddannelsessøgende, virksomheder, presse, politikere. Det er intentionen, at de relevante målgrupper og deres foretrukne medier altid tænkes ind i struktur, indhold og formidling.

En afgrænsning af målgrupperne foregår på handlingsplansniveau, hvor målgruppeanalyser og -prioritering bør indgå.

Organisering

Hovedaktørerne på viborg.dk, der dækker områderne erhverv, turisme, kommune, bibliotek og uddannelse er repræsenteret i Portalgruppen.



Målsætninger

Brugervenlighed

Det skal være let for alle brugergrupper at anvende bibliotekets hjemmeside. Siden skal opbygges, så brugerne kan finde den ønskede information på en let og intuitiv måde. Dette opnås blandt andet ved at sikre, at der er flere indgange til indholdet på siden, og ved at sørge for, at information, selvbetjeningsløsninger og dialogmuligheder præsenteres i samme kontekst.

Det er desuden tydeligt ud fra besøgsstatistikken, at temasider er meget populære. Temasider formidler et populært emne ved at samle annoterede materialer med links til Aleph, anden relevant information fra nettet samt eventuelle udstillinger og arrangementer på Viborg Bibliotekerne. Temasiderne blev "sparet" væk i 2008, men i lyset af deres enorme popularitet i statistikken bør vi lave temasider igen i 2009.

Brug af forskellige kommunikationskanaler

Nye webbaserede kommunikationskanaler giver mulighed for at supplere de traditionelle kanaler på en ny og spændende måde, og ligger desuden i tråd med nationale anbefalinger på området. Med afsæt i konkrete projekter afprøves de nye kommunikationskanalers evne til at understøtte organisationens budskaber. Biblioteket vil i stigende grad arbejde med digitale dialogværktøjer, elektroniske abonnementsordninger og video, ligesom det er vigtigt at sikre adgang til informationer via mobile enheder herunder sms og pilotprojekt på chatløsning, jf. bibliotekets milepæle.

Selvbetjening

Viborg Bibliotekerne skal stille relevante selvbetjeningsmuligheder til rådighed for brugerne. Biblioteket prioriterer de selvbetjeningsløsninger, som har reel værdi for brugerne, og som også giver mulighed for internt at løse opgaverne mere effektivt. Biblioteket har desuden fokus på nationale tjenester og anbefalinger på området. For eksempel gives hjemmeadgang til nationale betalingsdatabaser via bibliotekets hjemmeside.

Viborg Bibliotekernes selvbetjeningsløsninger drejer sig derudover om adgang til bibliotekets fagsystem Aleph, som denne strategi ikke omfatter, men som i den udstrækning det er muligt også tilbydes via bibliotekets hjemmeside.

Personificering

På dette område er det hensigtsmæssigt at læne sig op ad borger.dk, da det er meget be- kosteligt selv at udvikle personificerede ind- gange. På den nationale "Min side" på borger.dk vil borgerne frem mod 2012 i stigende omfang kunne finde oplysninger, der er relevante for den enkelte bruger – det gælder også på biblio- teksområdet. Indholdet af "Min side" bygger på data leveret af diverse fagsystemer i de enkelte kommuner og biblioteker. I stedet for selv at bygge en personificeret indgang til bibliotekets hjemmeside, bruges ressourcerne på at imøde- komme de krav, "Min side" stiller til bibliotekets fagsystemer.

Tilgængelighed

Viborg Bibliotekernes hjemmeside skal kunne bruges af alle, herunder også handicappede og brugere, der benytter andre browsere end de gængse. Dette sikres bedst ved at sørge for, at hjemmesiden så vidt muligt lever op til de ge- nerelle tilgængelighedskrav. Foruden den mere tekniske tilgængelighed er det også vigtigt, at der arbejdes bevidst med den sproglige og gra- fiske formidling af indholdet.

Integration

En vigtig forudsætning for at opnå rationelle arbejds gange er, at både de interne og de eks- terne it-systemer kan tale sammen. Det er må- let at opnå den bedst mulige integration såvel internt som eksternt. Som eksempel på intern integration kan nævnes sammenhæng mellem hjemmesidens vedligeholdelsessystem (Lotus Notes) og bibliotekets fagsystem Aleph. Ekstern integration kunne eksempelvis være sammen- hæng mellem hjemmesiden og litteratursiden. dk.

Måling og opfølgning

Portalstrategien beskæftiger sig med de gene- relle muligheder, der er for at måle ad teknisk vej herunder eksempelvis besøgsstatistikken. Disse målinger er naturligvis også interessante for biblioteksdelen. Derudover kan man få nyt- tige informationer om brugernes informations- behov ved at analysere brugernes telefoniske eller personlige henvendelser. En konkret viden om, hvad brugerne henvender sig om, kan be- nyttes i forbindelse med omstruktureringer på hjemmesiden eller som pejlemærke for mang- lende indhold på siden.





Indsatsområder 2009

Brugervenlighed

- Jf. bibliotekets milepæle skal tweens og teens tænkes ind i relevante dele af hjemmesiden. Her tænkes på særlige indgange til materialer, temasider m.m. hvor design, sprogbrug gør siderne attraktive for målgrupperne i henhold til målgruppe-analyse og prioritering. Udføres i samarbejde med unge-gruppen, evt. brugerpanel, facebook.
- Temasider (til andre målgrupper end tweens og teens), som samler anoterede links til Aleph, links til nettet samt omtaler af relevante begivenheder på Viborg Bibliotekerne.
- Det sikres via hjemmesidegruppen, at "brødtekst", kontaktoplysninger og selvbetjeningsmuligheder præsenteres samlet inden for det enkelte emnefelt. Det betyder i praksis særligt en bedre udnyttelse af "serviceboks".
- Der foretages brugertest på udvalgte områder, dels i portal-regi, dels evt. i samarbejde med AMJ (projekt)
- Brugerens adfærd følges løbende via besøgsstatistikken og via SiteAnalyzer og KPIindex.
- Hjemmesiden med biblioteksprojekter opdateres og tilføjes samme grundmaterialer for alle projekter.

Brug af forskellige kommunikationskanaler

- Der etableres adgang til udvalgte områder af bibliotekets hjemmeside fra mobile platforme som eksempelvis mobiltelefoner samt gøres brug af sms som informationskanal og dialogmulighed. Se særskilt handlingsplan om dette.
- Biblioteket deltager i et pilotprojekt om chat-kommunikation i samarbejde med IT-afd. og portal-gruppen.
- Den eksterne blog (www.viborgbib.dk/blog) opprioriteres, så flere personer bidrager med indlæg og indlægsfrekvensen sættes op.
- Med afsæt i for eksempel arrangementer undersøges videomediets anvendelsesmuligheder som supplement til de gængse kommunikationskanaler.
- Der udvikles i portal-regi en generel løsning til fotoalbums som alternativ til Picasaweb, der gør det hurtigt at publicere billedokumentation og billedsamlinger på nettet.

Selvbetjening

- Der etableres adgang til udvalgte selvbetjeningsmuligheder fra mobile platforme som eksempelvis mobiltelefoner. Se særskilt handlingsplan om dette.

Personificering

- De krav, som "Min side" på borger.dk stiller, efterleves.

Tilgængelighed

- Den tekniske tilgængelighed følges løbende og sider, der ikke lever op til kravene, rettes så vidt muligt.

Integration

- Der arbejdes løbende på bedre integration mellem bibliotekets hjemmeside og viborgbase.dk – helt konkret synliggørelse og formidling af hjemmedgangen til betalingsdatabaser.
- Bedre integration mellem hjemmeside, facebook og blog – så siderne linker til og markedsfører hinanden.

Organisation

- Der afholdes to møder i 2009 for hele gruppen
- Der holdes udviklingsmøder samt supportmøder efter behov i 2009

Måling og opfølgning

- Den generelle besøgsstatistik for bibliotekets hjemmeside og blog følges løbende.
- Der arbejdes på, at den generelle besøgsstatistik og søgeordsstatistik bruges mere aktivt.
- Det undersøges, om den generelle besøgsstatistik kan suppleres med informationer opsamlet fra eksempelvis telefonstatistikken

Strategi for Viborg Bibliotekernes hjemmeside 2009 - 2012



VIBORG
KOMMUNE