Manuale per la qualità dei siti Web culturali

Criteri, linee guida e raccomandazioni generali

Abstract bozza

realizzato da 'Minerva Working Group 5'

*Identification of user needs, contents and quality criteria
for cultural Web applications*

PRESENTAZIONE DELL'HANDBOOK PER LA QUALITÀ DEI SITI WEB PUBBLICI CULTURALI

Negli ultimi anni, la crescente consapevolezza in ogni settore dell'importanza della comunicazione via Internet ha prodotto l'esigenza di un manuale per la qualità nelle applicazioni Web di istituzioni culturali che chiaramente rivestono un ruolo di responsabilità nel controllo della qualità di questo mezzo. Il campo della cultura, in particolare, gioca un ruolo fondamentale nel raggiungimento degli obiettivi della Società dell'Informazione e Conoscenza, che consistono nel diffondere la cultura a tutti i cittadini e nel promuovere una crescita consapevole e l'affermazione di un valore aggiunto europeo.

E' in tale contesto quindi che il Manuale per i criteri di qualità nelle applicazioni Web Culturali rappresenta uno strumento utile per il raggiungimento di una piattaforma comune europea per promuovere l'accessibilità del patrimonio culturale e scientifico attraverso Internet. Si tratta di un elemento fondamentale nella politica di digitalizzazione del patrimonio culturale europeo rivolta a garantire un accesso unificato ai contenuti culturali per tutti i cittadini.

In conformità con le regole sviluppate nel Piano d'Azione eEurope 2002 sull'accessibilità dei contenuti delle pubbliche amministrazioni, il Manuale propone l'adozione e l'applicazione di criteri per la qualità, con riguardo non solo ai contenuti, ma anche all'accessibilità delle tecnologie per l'informazione e la comunicazione (ICT) e agli specifici servizi d'informazione on-line delle applicazioni Web culturali. Particolare attenzione è volta alle esigenze degli utenti con esigenze particolari, in quanto questo costituisce un prerequisito per garantire una società dell'informazione aperta a tutti.

La condivisione di criteri di qualità comuni per tutte le applicazioni Web culturali garantirà che un'informazione di qualità sul patrimonio culturale venga fornita secondo standard minimi europei. I criteri per la qualità saranno affiancati da un metodo di analisi e validazione che consenta la misurazione e la valutazione del grado di qualità raggiunto da un'applicazione Web culturale.

Il manuale è organizzato in quattro sezioni principali:

1. Definizioni generali, fondamenti e raccomandazioni
2. Introduzione alla qualità: criteri generali per l'applicazione Web culturale (CWA)
3. Struttura di qualità di Minerva per il CWA
4. Appendici: rapporti trasversali con gli altri gruppi di lavoro di Minerva; Catalogo dei pattern, Tavola di esempi, Repertorio delle norme nazionali sull'applicazione Web, Bibliografia e Riferimenti.

1. Definizioni, principi e raccomandazioni generali

L'argomento della qualità del Web in ambito culturale si compone di fattori diversi: il Web, con proprie espressioni concettuali, strumentali e di linguaggio si confronta con il settore della cultura, nel suo aspetto pubblico e specifico della tutela e valorizzazione del patrimonio culturale.

Tale incontro è innovativo e tuttora in fase sperimentale: da una parte un mondo – quello della cultura – ben definito e classificato da secoli di elaborazioni teoriche e pratiche e dall'altra un ambito tecnologico nuovo, in qualche modo rivoluzionario, di straordinario impatto per la comunicazione e la diffusione dell'informazione e della conoscenza.

Per questi motivi, nella fase iniziale dell'elaborazione di questo manuale, è stato necessario chiarire concetti, ambiti e soggetti. Lo si è fatto partendo da un'esigenza pragmatica, cercando definizioni efficaci ed adatte allo scopo per cui sono formulate.

In verità, le definizioni scelte riconducono gli obiettivi dell'applicazione Web culturale all'identità e alla missione del soggetto culturale. L'Applicazione Culturale Web deve riflettere la missione del soggetto culturale (CE) e garantire la sua trasparenza. A questo fine, sono stati identificati i principali obiettivi dell'Applicazione Web Culturale. Accanto ad una chiara descrizione dell'identità e trasparenza dei compiti e delle attività, si spera di creare una rete, possibilmente a livello europeo. Questa rete di comunità virtuali con specifico interesse culturale include: presentazione delle principali regole e standard nel settore, diffusione di contenuti culturali multimediali, servizi per la ricerca scientifica, per i professionisti e gli educatori, servizi per il turismo culturale.

Ciascuno di questi obiettivi è analizzato per ogni soggetto culturale. La definizione di soggetto culturale è volutamente generica per l'esigenza di includere diverse peculiarità nazionali, sia politico-amministrative che tecnico-scientifiche.

Per produrre criteri di qualità e linee guida utili tenendo al tempo stesso in considerazione la vasta e composita natura del settore cultura, il lavoro è limitato alle categorie del patrimonio culturale. Nei diversi Stati Membri dell'Unione Europea, queste categorie si sono formate in un processo storico essenzialmente comune di definizione culturale e legale-amministrativa, con lo scopo di amministrare - nella più vasta accezione del termine – il patrimonio culturale. Più specificatamente, il manuale affronta i problemi di Archivi, Biblioteche, Istituti di Conservazione, Centri di Ricerca, Formazione e Produzione, Mostre temporanee ed Eventi, Progetti. Il manuale intende proporre linee guida e indicazioni utili ai manager di progetti Web di soggetti culturali, tenendo conto delle specifiche, diverse caratteristiche dei vari soggetti.

Un altro tema fondamentale considerato nel manuale sono le **esigenze dell'utente**. Nel campo delle applicazioni Web è utile creare "profili utente" che vengono utilizzati come base per definire aspetti cruciali dell'applicazione Web. Scopo principale del CWA deve essere ritenuto quello di diffondere la cultura a tutti i cittadini per favorirne la crescita. A questo fine, occorre studiare strategie differenziate (come la scelta di percorsi prestabiliti, corretta scelta del linguaggio ...).

Le esigenze dell'utente si riferiscono principalmente alla richiesta di un contenuto che sia attendibile, comprensibile, ricco, aggiornato, e possa essere usato per soddisfare scopi diversi come la curiosità, la crescita professionale, la ricerca scientifica. I contenuti devono essere prodotti e organizzati in modo tale che l'utente possa accedervi con la massima facilità.

Fra le strategie considerate necessarie per il miglior sviluppo possibile del CWA, c'è il coordinamento del flusso dell'informazione dall'organismo all'esterno. Questo pone la necessità di creare vari canali di comunicazione interni al soggetto e dal soggetto all'esterno, e anche di esercitare il controllo dell'IPR e garantire il livello di privacy dei contenuti. Sarebbe quindi consigliabile la creazione di un archivio di CWA.

2. Introduzione alla qualità: criteri generali per l'Applicazione Web

Le caratteristiche e i requisiti di un sito Web di qualità possono essere analizzate identificando i principi generali connessi all'accessibilità dei contenuti e all'usabilità dell'applicazione Web. Accessibilità ed usabilità sono gli obiettivi che i progetti Web di qualità dovrebbero consegnare.

Un sito Web è accessibile quando il suo contenuto informativo è raggiungibile dai visitatori anche se sono utenti con esigenze particolari. Il manuale indica le principali iniziative nel campo dell'accessibilità, come per esempio le linee guida sull'accessibilità del contenuto Web (WCAG) e le soluzioni europee.

I principi di **Usabilità** considerano l'utente come il punto nodale nel progettare l'interfaccia, nei modi d'interazione e nell'organizzazione dei contenuti. Per garantire l'efficacia di questa metodologia "centrata sull'utente", sarà costituita una lista rappresentativa di utenti – inclusi i utenti con esigenze particolari – che testeranno l'accessibilità dei contenuti.

Un sistema basato sull'uso di **pattern** è proposto come approccio metodologico e utile strumento per pianificare Applicazioni di Qualità nel Web.

Il linguaggio dei pattern è sviluppato dal campo di studi dell'architettura e ha trovato una più ampia applicazione nel campo della Human Computer Interaction (HCI). Un pattern definisce una soluzione sperimentata per un problema che si è verificato in un contesto specifico. Un pattern è composto da tre parti: contesto, problema e soluzione. E' stato elaborato un Catalogo di pattern classificando i problemi in contesti specifici e analizzando le soluzioni che risolvono i problemi in situazioni che si sono già verificate. I pattern individuati appaiono in sequenza nel manuale. Dentro ciascuno ci sono i pattern connessi che sono utili per risolvere aspetti specifici di un progetto Web. Il catalogo dei pattern e le loro definizioni possono essere trovati in appendice.

3. La struttura di qualità di MINERVA per CWA.

La specifica missione del CWA richiede non solo che la generale qualità valida per tutte le applicazioni Web sia rispettata, ma necessita anche l'adozione di obiettivi specifici. Questi criteri possono accordarsi ai singoli obiettivi dell'applicazione, e questi obiettivi sono il diretto risultato dell'interazione tra gli scopi del soggetto culturale e le esigenze degli utenti. Le

considerazioni di cui sopra sono valide per tutte le categorie di CE con note aggiuntive e chiarimenti per le particolarità di ogni categoria.

4. Appendici

Il manuale ha una serie di appendici. Un'appendice particolarmente importante è il catalogo dei pattern, un importante strumento per pianificare un sito Web culturale. E' anche fornito un orientamento critico sulle regole che saranno seguite in Europa, e, in più, una specifica bibliografia.

Indice

Definizioni, principi e raccomandazioni generali

1.1 Definizioni

1.1 Soggetto Culturale Pubblico (SCP)

1.1.1.1 *Identità*

1.1.1.2 *Categorie*

1.1.1.3 *Obiettivi*

1.1.2 Applicazione Web Culturale e Scientifica Pubblica (AWCP)

1.1.2.1 *Obiettivi*

1.1.3 Utenti del CWA

1.1.3. *Bisogni degli Utenti*

1.4.3.2 *Percorsi per gli Utenti*

1.2 Principi

1.2.1 Adoperarsi per un'ampia diffusione della cultura

1.2.2 Far parte di una comunità di soggetti culturali

1.2.3 Approfittare dell'efficacia dei nuovi canali di comunicazione

1.2.4 Adottare un uso consapevole del Web

1.2.5 Considerare la qualità come risultato del processo d'incontro tra Soggetti Culturali e Utenti

1.3 Politiche e strategie: alcune raccomandazioni

1.3.1 Portali e Reti della cultura

1.3.2 Interoperabilità

1.3.3 Riconoscibilità e visibilità del dominio

1.3.4 Coordinamento tra flussi informativi interni ed esterni

1.3.5 Coordinamento tra i canali di comunicazione

1.3.6 Progetto, sviluppo e gestione di un CWA

1.3.7 Rispetto del copyright (IPR) e privacy nei contenuti

1.3.8 Conservazione dei contenuti Web

2 Qualità nelle applicazioni Web: principi generali e propositi operativi

2.1 Introduzione

2.2 Accessibilità dei contenuti

2.2.1 Utenti con esigenze particolarità

2.2.2 Come far usare il Web a chi non è abituato

2.2.3 L'iniziativa di accessibilità al Web [\(WAI\)](#)

2.2.4 Indicazioni per la Comunità Europea

2.3 Usabilità

2.3.1 Definizione e metodologia

2.3.2 Principi di Usabilità

2.4 Criteri di Usabilità per le applicazioni culturali Web (CWA)

2.4.1 Rendere i contenuti visibili

2.4.2 Riconoscere che il sito è un CWA

2.4.3 Riconoscere gli scopi del sito

2.4.4 Dare un'impressione generale del sito prima che si proceda ad una visita dettagliata

2.4.5 Essere capaci di spiegare i contenuti

2.4.6 Presentazione dei contenuti

2.4.6.1 Layout funzionale

2.4.6.2 Elementi grafici funzionali

2.4.6.3 Elementi multimedia funzionali

2.4.7 Navigazione del sito

2.4.8 Ricerca

2.5 Pattern e linguaggio dei pattern

2.5.1 Definizioni

2.5.2 Catalogo dei pattern

2.5.3 Come consultare i pattern

2.5.4 Un esempio dell'uso del Catalogo dei pattern

3. Rete di qualità di Minerva per il CWA

3.1 Considerazioni

3.2 Obiettivi del CWA: definizioni

3.2.1 Presentazione dell'identità del CE

3.2.2 Trasparenza delle attività del CE

3.2.3 Trasparenza sulla missione del CWA

3.2.4 Efficienza nel settore reti

3.2.5 Presentazione di pattern e regole nel settore

3.2.6 Diffusione di contenuti culturali

3.2.7 Supporto al turismo culturale

3.2.8 Offerta di servizi educativi

3.2.9 Offerta di servizi alla ricerca scientifica

3.2.10 Offerta di servizi a specialisti nel settore

3.2.11 Offerta di servizi di riserva e acquisizione di beni

3.2.12 Promozione di comunità Web nel settore

3.3 Specifica descrizione dei PCWA secondo le categorie PCE

3.3.1 Archivi

3.3.2 Biblioteche

3.3.3 Patrimonio culturale diffuso sul territorio

3.3.4 Musei

3.3.5 Istituti per l'amministrazione e la salvaguardia

3.3.6 Centri di ricerca ed educazione

3.3.7 Progetti culturali

3.3.8 Esibizioni temporanee

Appendici

1 Riferimenti incrociate con altri gruppi di lavoro di Minerva

2 Catalogo dei pattern

3 Tavola degli esempi

Archivi

Biblioteche

Musei

4 Repertorio dei ruoli nazionali sulle applicazioni Web: tavola di presentazione delle finalità e degli obiettivi

Lista delle abbreviazioni

Bibliografia e referenze