

Il Gruppo di Lavoro Italiano per la definizione dei Criteri di Qualità dei Siti Web della Cultura nella prima riunione tenutasi a Roma l'11 novembre 2002, ha fissato il proprio programma di lavoro come segue:

1. Premesse metodologiche – Raccomandazioni

Definizione delle Linee guida per i criteri di un sito web culturale:

- A. Strategia di valorizzazione dell'identità e delle finalità dei soggetti culturali pubblici attraverso il web;*
- B. Strategia del linguaggio del web in rapporto alla missione educativa.*
- C. Strategia di comunicazione coordinata del soggetto culturale rispetto al web;*

2. Verifica dei criteri di qualità “tipici” per i beni culturali in rapporto ai criteri di qualità “tipici” del web

Applicazione dei criteri di linguaggio in rapporto al scp

Definizione dei criteri di qualità rispetto

- a) ai soggetti culturali*
- b) al patrimonio*
- c) ai bisogni degli utenti:*
 - Accessibilità*
 - Layout*
 - Navigazione*
 - Contenuti generali/adesione normative di settore*

3. Criteri di qualità applicabili a settori del patrimonio

- Musei*
- Biblioteche*
- Archivi*
- Patrimonio diffuso*
- Attività culturali*
- Progetti culturali*

DOCUMENTO N. 1.1

Definizione della Qualità nei siti web culturali pubblici.

Finora è emersa una sostanziale difficoltà nel formulare una definizione di qualità per i Siti Web Culturali. Noi riteniamo necessario procedere in tal senso provando a definire la qualità dei Siti Web in relazione al soggetto culturale che ne è all'origine.

Dovremmo chiederci:

1. Perché un soggetto culturale pubblico deve avere un sito web ?
2. Quale è lo scopo di un sito web di un soggetto culturale pubblico ?
3. Che cosa significa qualità per un sito web culturale pubblico ?
4. Quale è l'audience di un sito web culturale pubblico ?

*Proviamo a rispondere con **Premesse** di carattere generale e con **Linee guida** di carattere generale che possano costituire lo scheletro per definire dei criteri di qualità.*

Premesse

1. Cultura – Diffusione Europea e Valore aggiunto Europeo
Nella Società Europea della Conoscenza è stato riconosciuto che la diffusione della cultura è uno strumento fondamentale per un più alto livello della qualità della vita e per affermare il valore aggiunto di una cultura Europea condivisa.
2. Soggetti culturali pubblici – relazioni/networks
Un soggetto culturale pubblico è parte di una comunità in stretta relazione con altri soggetti culturali pubblici, che insieme lavorano per il progresso della cultura in ogni settore tematico.
3. Cultura - sistemi di comunicazione
I soggetti culturali pubblici hanno lo scopo di diffondere la cultura a gente diversa sia per la loro crescita individuale, sia come strumento per sensibilizzare sul patrimonio; per questi scopi i siti web sono riconosciuti come un importante ed innovativo mezzo di comunicazione. Il sito web è comunque uno strumento tra altri di comunicazione per la diffusione della cultura.
4. Missione culturale europea – uso adeguato del web
Le ricche potenzialità tecniche del web devono essere utilizzate con piena consapevolezza affinché possano dare un valido contributo al fine principale di un incremento della Società della Conoscenza e dell'Informazione nel rispetto delle diversità culturali e della democrazia.

LINEE GUIDA

1.A. VALORIZZAZIONE DELL'IDENTITÀ E DELLE FINALITÀ DEL SOGGETTO CULTURALE ATTRAVERSO IL WEB.

1.A.1. Un Sito Web Culturale Pubblico deve riflettere sia nei contenuti sia nell'interfaccia web tutti quegli elementi che determinano l'identità di un Soggetto Culturale Pubblico.

Definizione dell'ambito di riferimento: soggetti culturali pubblici

Per soggetto culturale pubblico (SCP) si intende un'istituzione, organismo o progetto di interesse pubblico che abbia quale finalità stabilita quella di produrre, conservare, tutelare, valorizzare e diffondere cultura nelle sue specificità settoriali (archivi, biblioteche, patrimonio mobile e immobile archeologico, artistico, architettonico, storico, demotnoantropologico e/o immateriale, cinema, teatro, spettacoli dal vivo).

L'identità di un SPC ha come proprie specificità:

a – i suoi fini istituzionali

b – il contenuto culturale da lui prodotto, conservato, diffuso e/o tutelato

c – la sua struttura gestionale

Definizione dei soggetti culturali

Anche allo scopo di adeguarsi agli ambiti culturali degli altri Stati europei possiamo distinguere:

CATEGORIE	SOTTO-CATEGORIE	SOGGETTI CULTURALI
Beni culturali Cultural Heritage Patrimoine culturel	Archeologici Architettonici Artistici Paesaggistici Storici Scientifici Demo-etno antropologici	Uffici di tutela Monumenti Siti/Parchi/Riserve Musei Istituti Centrali Centri di ricerca e formazione
	Bibliografici	Biblioteche
	Archivistici	Archivi, Uffici di tutela
	Audiovisivi	Musei, Biblioteche, Archivi, Centri ricerca
Attività culturali	Spettacolo dal vivo Cinema Produzione artistica	Eventi artistici e culturali Centri di produzione e formazione artistica
Beni + Attività	Esposizioni, mostre, performance di arti visive	tutti i tipi di soggetti di cui sopra

1.A.2. Un Sito Web Culturale Europeo deve essere caratterizzato da trasparenza, chiarezza, scientificità, completezza dei contenuti, organizzazione logica dei contenuti e deve avere un'interfaccia web idonea.

Finalità e funzionalità dei siti web dei SCP

Perché un Sito Web Culturale Pubblico rifletta efficacemente identità e finalità del SCP che ne è all'origine deve configurarsi DAL PUNTO DI VISTA DEL SOGGETTO come * :

- strumento di presentazione del soggetto culturale
- strumento per fornire trasparenza amministrativa e gestionale
- strumento per offrire servizi per la ricerca scientifica
- strumento per offrire servizi per gli operatori del settore
- strumento per la didattica
- strumento per promuovere il turismo culturale
- strumento di divulgazione dei contenuti culturali
- strumento che evidenzia l'appartenenza a un network

Perché un Sito Web Culturale Pubblico rifletta efficacemente identità e finalità del SCP che ne è all'origine deve configurarsi DAL PUNTO DI VISTA DELL'UTENTE FINALE come * :

- strumento per la verifica della trasparenza amministrativa e gestionale
- strumento per la ricerca scientifica
- strumento di ausilio professionale
- strumento didattico
- strumento di turismo culturale consapevole
- strumento di informazione culturale

* queste condizioni non devono tutte necessariamente essere soddisfatte, in relazione alla specifica identità, finalità e funzionalità del SCP.

Strumento per la ricerca

E' necessario sviluppare questo aspetto attraverso la realizzazione, l'implementazione e/ o la "messa in linea" delle **Banche Dati** sui contenuti culturali creando indici, metadati per la ricerca, glossari, bibliografie, **links tematici** con altre Banche Dati.

E' necessario che tali Banche Dati siano consultabili e organizzate anche come **Servizi per lo sviluppo della ricerca** (selezione dei dati consultabili, scaricabili ecc.) tenendo conto del fatto che si tratta di servizi pubblici.

Adeguate importanza dovrebbe essere riservata alle **Attività interattive** che sviluppino gli scambi culturali e l'allargamento dei rapporti all'interno delle comunità scientifiche.

Forum tematici, e-mail, mailing list, newsgroups, videoconferenze ecc...

Strumento per la divulgazione della ricerca

Si dovrebbero realizzare programmi specializzati di **didattica on-line**; **percorsi facilitati** e o selezionati per la consultazione delle Banche-Dati o sezioni tematiche di divulgazione; **glossari** tematici; **forum** e **e-mail** dedicati; sezioni di **news** aggiornate; **e-serial** ecc.

*I diversi specialisti tecnico- scientifici dovrebbero elaborare i contenuti sottoponendoli a verifica e validazione nell'ambito di un **team** composto anche da esperti della formazione, della comunicazione e della comunicazione on-line.*

Strumento di informazione sulle attività e sui servizi

Costituisce l'interfaccia più diretta con gli utenti. Dal punto di vista dei contenuti deve rappresentare – in una logica disposizione – il “mosaico” delle funzioni, dei servizi e delle attività svolti dall'istituzione. Può essere articolato in:

<u>Funzioni istituzionali</u>			
<i>Produrre</i>	<i>Conservare</i>	<i>Valorizzare</i>	<i>Tutelare</i>
<u>Servizi</u>		<u>Attività</u>	
<i>stabili</i>	<i>temporanei</i>	<i>stabili</i>	<i>temporanee</i>

1.A.3. Un Sito Web Culturale Pubblico Europeo, nel rispetto della democrazia del contenuto e della comunicazione, dovrebbe essere efficacemente inserito in reti e portali tematici Europei con lo scopo di essere più facilmente riconoscibile e costituire il valore aggiunto europeo.

Reti e Portali tematici Europei

Sono riconosciuti come strumenti per il “riconoscimento delle differenti identità culturali” e per l'identificazione di elementi di unità per la realizzazione del valore aggiunto Europeo.

*Attraverso tale mezzo sarà possibile realizzare una **piattaforma comune** nella quale dovranno confrontarsi e sciogliersi diversi sistemi organizzativi istituzionali, di ricerca, di divulgazione, di linguaggi.*

*Pertanto, fin dalla realizzazione di siti web culturali a livello degli Stati è necessario dotarsi di piattaforme e criteri comuni che permettano l'**interoperabilità** a livello comunitario.*

Valore aggiunto Europeo / Diversità nell'Unità

*Definire i criteri di qualità dei contenuti dei siti web europei costituisce un elemento importante per il raggiungimento del **valore aggiunto europeo**, considerato che un sito web deve costituire non solo una “vetrina” sulle culture europee, ma sempre di più uno strumento di diffusione della conoscenza di tali patrimoni.*

*Condizione fondamentale per il raggiungimento dell'obiettivo è che i siti web culturali europei siano progettati aderendo effettivamente alle specifiche identità delle istituzioni, dunque esaltandone complessità, ricchezza e differenze, valorizzando, cioè, **la diversità nell'unità**, uno dei caratteri riconosciuti come fondamentali per il valore aggiunto culturale europeo.*

1.A.4. Un Sito Web Culturale Europeo di qualità dovrebbe essere validato attraverso strumenti specifici, come un dominio specifico: es. “ult.eu” oppure “.museum.org”

1.B STRATEGIA DI LINGUAGGIO IN RAPPORTO ALLA MISSIONE EDUCATIVA

1.B.1. L'interesse di un Sito Web Culturale di un soggetto pubblico è di raggiungere la più ampia e popolare audience.

1.B.2. Un Sito Web Culturale Pubblico deve rispettare e pienamente applicare ogni norma nazionale e comunitaria in materia di accessibilità e usabilità.

1.B.3. In generale un Sito Web Culturale Europeo deve essere adeguato ad una piattaforma condivisa con gli altri siti web culturali europei che risponde alla seguente struttura: Informazioni, Servizi, Attività, Contenuti, Interattività. Le parti essenziali di ciascuno di questi settori dovranno essere multilingue Ed essere realizzate con un'interfaccia.

***1.B.4. Un Sito Web Culturale Europeo deve condividere una piattaforma con gli altri SWC secondo un semplice quadro generale di:
temi, contenuti organizzati tra loro logicamente;
nomi/simboli/colori e terminologia condivisi.***

1.B.5. Un Sito Web Culturale Europeo deve scegliere un linguaggio idoneo senza perdere il più alto livello possibile di qualità di comunicazione culturale.

1.B.6. Un linguaggio corretto per un Sito Web Culturale dovrebbe diventare progressivamente più specialistico via via che il "navigatore" raggiunge i livelli più profondi della ricerca.

1.C. STRATEGIA DI COMUNICAZIONE COORDINATA DEL SOGGETTO CULTURALE IN RAPPORTO AL WEB

1.C.1. Un progetto di Sito Web Culturale Pubblico deve verificare le connessioni logiche con tutti gli altri sistemi di comunicazione cyber e non-cyber, con l'organizzazione del lavoro, di out-service, con le attività di ricerca ecc.... Se necessario deve modificare o creare un nuovo modello organico di comunicazione dei soggetti pubblici.

Quale tipo di staff web?

Dovrebbe essere concepito come un Comitato di Redazione stabile al quale partecipano i rappresentanti di tutti i settori di attività e di servizi dell'istituzione, oltre che un esperto di "educazione" e un esperto di comunicazione. Tutti devono aver ricevuto una formazione di base sulle tecniche del web (ipertesto, linguaggi, interattività, statica e dinamica delle pagine, etc.)

Compiti del Comitato di Redazione

Contenuti

- Progettazione
- Produzione
- coordinamento flussi informativi interni
- Verifica
- Aggiornamenti

Normative (usabilità, accessibilità, IPR)

- Controllo permanente
- Aggiornamenti
- controllo sull'IPR

Costi/Benefici

- Controllo
- Verifica

Quali rapporti con gli altri canali informativi ?

Un Sito Web, per le proprie caratteristiche sistemiche e per le possibilità che offre, deve essere progettato all'interno di un quadro organico dell'informazione istituzionale e della comunicazione pubblica, ma anche in relazione con le funzioni fondamentali dell'istituzione. Dunque non solo "strumento di informazione" ma anche "archivio attivo" (o interattivo) dell'istituzione. Va studiato un sistema di controllo che verifichi la coerenza tra l'informazione tradizionale e l'informazione web.

Riflessioni sulle implicazioni sull'organizzazione del lavoro e giuridico/amministrativa

- **la qualità del flusso informativo verso l'esterno dipende dalla qualità del flusso informativo interno.**

Con l'introduzione del web è necessaria una modulazione del flusso informativo interno all'istituzione che garantisca al C.d.R. informazioni sempre aggiornate.

(cfr. per l'Italia Linee Guida Ministero F.P. Circ. 3/2001, punto 1)

- **la comunicazione web è parte della comunicazione istituzionale di un soggetto pubblico.**
Ciò comporta la necessità di un coordinamento stretto (fino alla sovrapposizione) dell'unità operativa che cura il sito web con quella dedicata alla comunicazione istituzionale (ufficio stampa, ufficio comunicazione con il pubblico ecc.).
- **il comitato di redazione deve essere composto da esperti dei contenuti tecnico-scientifici, da esperti tecnici del web e, possibilmente, da esperti di comunicazione**
(sulla comunicazione pubblica cfr. L. 150/2000 e DPR. 422/20001)
- **individuazione di regole certe per la gestione dei sito web, non solo dal punto di vista della sicurezza tecnica**
(Cfr. Raccomandazioni AIPA 1/2000)
- **definizione del rapporto tra gestione interna e outsourcing**
Deve essere valutato il rischio di affidare all'esterno il senso stesso della comunicazione web, perdendo il controllo sull'identità dell'istituzione e sulla sua comunicazione.