

# Verso la qualità delle applicazioni web culturali:

## Il modello Minerva

# Minerva

un progetto finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del **programma IST** (Tecnologie per la società dell'Informazione) e del Quinto Programma Quadro.

Nasce con l'obiettivo di facilitare la creazione di una comune visione europea nella definizione delle azioni e dei programmi nel campo dell'**accessibilità e fruibilità in rete dei beni culturali**.

Per questo obiettivo si è dato vita a una **rete di Ministeri europei per la cultura**, coordinata dal ministero italiano, per coordinare la digitalizzazione del patrimonio scientifico e culturale.

Il progetto ha avuto inizio a marzo 2002 ed è terminato a febbraio 2005, ma con MINERVA Plus, MICHAEL e MINERVAeC ha **stabilizzato e aggiornato la rete e le attività**

Il network Minerva ha operato su due livelli:

**il livello politico** per garantire la collaborazione tra gli Stati membri attraverso i Ministeri che hanno competenza sul patrimonio culturale, e tra questi e la Commissione Europea

**il livello tecnico** per la creazione di una comune piattaforma europea basata su raccomandazioni e linee guida, formati di metadati, standard per la digitalizzazione, la conservazione e accessibilità a lungo termine dei contenuti, nel quadro delle garanzie di qualità

# Minerva

La rete MINERVA, oltre alla funzione di coordinamento, ha elaborato **numerosi strumenti concreti**:

- .Linee guida tecniche per i programmi di creazione di contenuti digitali
- .Guida alle buone pratiche
- .Relazioni annuali sulla digitalizzazione negli Stati Membri
- .Handbook on cost reduction in digitisation
- .Multilingualism and Thesaurus
- .Guide to IPR and other legal issues
- .Modello di descrizione delle collezioni digitali

# Minerva

Oltre a questo elenco, ecco gli strumenti per **la qualità dei siti Web culturali**:

- **Manuale per la qualità** dei siti Web pubblici culturali (en, it)
- **i 10 principi** per la qualità di un sito Web culturale
- **Quality Principles** for cultural Web sites: a handbook (ar- ee - en - el - fr - hu)
- kit-prototipo **Museo&Web** (en, fr, it)
- Modelli di riferimento per musei, biblioteche, archivi, scuole ecc.

Tutto è scaricabile gratuitamente dai siti di MINERVA  
[www.minervaeurope.org](http://www.minervaeurope.org) e dell'OTEBAC [www.otebac.it](http://www.otebac.it)

# Minerva

## Obiettivi del WG5 sulla QUALITA' PER IL WEB

- definire i **criteri di qualità** per i contenuti digitali
- incoraggiare l'adozione** dei criteri di qualità per lo sviluppo dei siti web culturali
- Diffondere **strumenti, buoni esempi e conoscenze** per innalzare la qualità del web culturale e favorire la comunicazione nella comunità del settore
- intraprendere azioni di **formazione**, per promuovere la conoscenza delle problematiche multiculturali

# Le caratteristiche di base della Qualità

## Accessibilità dei contenuti

tiene conto delle diverse tipologie di utenti e dei contesti d'uso del prodotto-sito Web, per garantire che il prodotto web sia fruibile

## Usabilità

con la quale si indicano sinteticamente i requisiti di efficacia, efficienza, sicurezza e soddisfazione nell'uso del prodotto

# La valutazione del Web italiano a norma di legge

- La Legge 4/2004 (cd. *Stanca*) e soprattutto il decreto attuativo, prevedono opportunamente un duplice meccanismo per la valutazione:
- **verifica tecnica**  
(condotta da esperti sulla base di parametri tecnici misurabili, anche attraverso strumenti informatici)
- **verifica soggettiva**  
(articolata su più livelli di qualità, tramite prove empiriche e con l'intervento degli utenti, sulla base di 12 criteri)



## Il modello MINERVA

- La *normativa Stanca* è dunque intervenuta con decisione sulla **valutazione della qualità** del Web pubblico
- Il lavoro del WG5 MINERVA, precedente a tali norme, si è concentrato sulle **problematiche di concezione e progettazione**, ritenendo troppo diseguale e immaturo il panorama del web culturale europeo per imporre uno schema di valutazione valido ed equo
- Il **modello MINERVA** è rivolto ai soggetti culturali per guidarli nella progettazione e gestione web

# Il modello MINERVA

## le tappe principali

**Marzo 2002** avvio del progetto Minerva

**Maggio 2002** attivazione del Gruppo di Lavoro sulla qualità

**Febbraio 2003** primo Deliverable sulla Qualità

**Novembre 2003** pubblicazione dell'Handbook for quality e dei 10 principi per la qualità (**Parma Conference**)

**Febbraio 2004** pubblicazione a stampa della versione italiana, Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali

**Marzo 2005** pubblicazione dei Quality Principles for cultural Web sites

**estate 2005** prima versione del prototipo Museo&Web

**Dicembre 2005** pubblicazione della seconda versione aggiornata del Manuale italiano

**Marzo 2007** avvio del nuovo progetto **Users and content**

# il contenuto del Manuale per la qualità

- 1. Definizioni, principi e raccomandazioni generali**
  - 2. La qualità nelle applicazioni Web - usabilità e accessibilità e il catalogo dei pattern**
  - 3. Criteri di qualità specifici per le Applicazioni Web Culturali Pubbliche – progettazione per obiettivi e per categorie di soggetti culturali**
- ▶ Appendici normative, glossario, esempi, trattazione di aspetti specifici**

## qualche definizione

**Soggetto Culturale Pubblico (SCP)** Un'istituzione, organismo o progetto di interesse pubblico che abbia quale finalità statuita quella di produrre, conservare, tutelare, valorizzare e diffondere cultura in ogni settore (archivi, biblioteche, patrimonio mobile e immobile archeologico, storico-artistico e scientifico, architettonico, etnografico e antropologico).

**Applicazione Web Culturale Pubblica (AWCP)** Ogni realizzazione Web il cui contenuto riguardi il patrimonio culturale e scientifico nelle sue articolazioni, e che realizzi almeno uno dei seguenti obiettivi: fornire informazione e divulgazione culturale e scientifica, essere strumento per la formazione, l'educazione e la ricerca scientifica.

**Utenti dell'AWCP** Colui, professionista o no, specialista o no, che utilizza in modo casuale, saltuario, finalizzato, sistematico l'AWCP. Egli è portatore di bisogni variabili che dipendono sia dal proprio profilo culturale, sia dalle proprie aspirazioni di crescita culturale, sia infine dalle proprie curiosità, anche momentanee.

## le categorie dei Soggetti Culturali Pubblici

1. **Archivi**
2. **Biblioteche**
3. **Patrimonio culturale diffuso sul territorio**
4. **Musei**
5. **Uffici di gestione e tutela**
6. **Centri di ricerca e formazione**
7. **Progetti culturali**
8. **Esposizioni temporanee**

# Manuale per la qualità: principi generali

**un SCP dovrebbe provvedere a:**

- 1. Adoperarsi per un'ampia diffusione della cultura**
- 2. Far parte di una comunità di soggetti culturali**
- 3. Approfittare dell'efficacia dei nuovi canali di comunicazione**
- 4. Adottare un uso consapevole del Web**
- 5. Considerare la qualità come risultato del processo di incontro tra Soggetti Culturali e gli Utenti**

## Manuale per la qualità: raccomandazioni strategiche

1. Partecipazione a portali e reti
2. Riconoscibilità e visibilità del dominio
3. Coordinamento tra flussi informativi interni e esterni
4. Coordinamento tra i canali di comunicazione di un soggetto culturale
5. Progetto sviluppo e gestione di un sito web
6. Interoperabilità dei contenuti web
7. Rispetto di IPR e privacy nei contenuti
8. Conservazione dei contenuti web

# il Modello MINERVA Obiettivi e Categorie

il terzo capitolo del Manuale sviluppa l'incrocio tra definizioni, principi e raccomandazioni del capitolo 1 e il modello per la qualità del web del capitolo 2, proponendo un approccio specifico alla qualità per i **Soggetti Culturali**.

In particolare, si basa sull'intersezione tra

- 12 obiettivi per un sito Web culturale
- identità e attività delle 8 categorie di soggetti culturali



## 12 OBIETTIVI per il WEB CULTURALE PUBBLICO

- Rappresentare l'**identità del SCP** \*
- Rendere trasparente l'**attività del SCP** \*
- Rendere trasparente la **missione dell'AWCP** \*
- Svolgere un **ruolo efficace nei network di settore** \*
- Presentare **norme e standard di settore**
- Diffondere **contenuti culturali** \*
- Sostenere il **turismo culturale**
- Offrire **servizi didattici**
- Offrire **servizi per la ricerca scientifica**
- Offrire **servizi ai professionisti** del settore
- Offrire servizi per le **prenotazioni e gli acquisti**
- Promuovere **comunità telematiche di settore**

\* **obiettivi di base**

# i 10 principi e il secondo Manuale

## 10 parole chiave per la qualità

Derivati dal lavoro del gruppo europeo sulla qualità del web culturale e presentati a Parma nel novembre 2003, si tratta di **10 principi** che possono fungere da riferimento per gli operatori culturali che si avvicinano al web o vogliono valutarne la qualità.

In una prima fase sono stati proposti in forma sintetica, accompagnati da un breve commento e diffusi su **cartoline e manifesti**.

Poi, il gruppo di lavoro europeo coordinato a Belgio e UK, ha costruito su questo schema **un secondo Manuale**, già tradotto in 8 lingue e presto in italiano, accompagnando alle **dichiarazioni di principio** commenti più estesi e liste di punti di controllo per la verifica.

## i 10 principi e il secondo Manuale

### Un sito web culturale di qualità deve:

- essere **trasparente**, definendo chiaramente sia l'identità e gli obiettivi del sito Web sia l'organismo responsabile della sua gestione;
- selezionare, digitalizzare, indicizzare, presentare e controllare i contenuti per creare un sito Web **efficace** per tutti gli utenti;
- implementare linee guida per le politiche di qualità del servizio per assicurare che il sito Web venga adeguatamente **mantenuto e aggiornato**;

## i 10 principi e il secondo Manuale

- essere **accessibile** a tutti gli utenti, indipendentemente dalla tecnologie utilizzata o dalle loro disabilità, inclusi gli strumenti di navigazione, il contenuto e gli elementi interattivi;
- essere **centrato sull'utente**, tenendo conto delle sue esigenze, garantendo pertinenza della risposta e facilità d'uso attraverso meccanismi di valutazione e feedback;
- essere **reattivo**, consentendo agli utenti di contattare il sito e ricevere un'adeguata risposta. Se necessario, incoraggiare i quesiti, la condivisione dei dati e la discussione con e tra gli utenti;

## i 10 principi e il secondo Manuale

- dimostrare consapevolezza dell'importanza del **multilinguismo** fornendo un livello minimo di accesso in più di una lingua;
- impegnarsi a **essere interoperabile** all'interno delle reti culturali per consentire agli utenti di localizzare facilmente i contenuti e i servizi che rispondono alle loro necessità;
- essere gestito nel rispetto delle **norme legali** come il diritto di proprietà intellettuale e la riservatezza e indicare chiaramente i termini e le condizioni di utilizzo del sito Web e dei suoi contenuti;
- adottare strategie e standard per assicurare che il sito Web e i suoi contenuti vengano **conservati a lungo termine**

# Usare i 10 principi e il secondo Manuale

Le definizioni dei dieci principi non bastano però a guidare nella loro applicazione, valutando la conformità ad essi di un sito web . Il Manuale ha l'obiettivo di trattarli esaurientemente, fornendo per ciascuno di essi:

- un **commento**, con le interpretazioni, le informazioni di base e i criteri adottati;
- una **serie di criteri** da applicare per valutare se un sito web **rispetta** tale principio;
- una **lista di controllo**, basata sui suddetti criteri, per testare il sito web;
- una **serie di test pratici** costituiti da domande cui il responsabile del sito può rispondere per valutare meglio la conformità del sito ai principi.

## Dai manuali ai prototipi

Il prototipo Museo&Web e i successivi prototipi (Biblioteca, Archivio, Soprintendenza, etc.) nascono dall'esigenza di offrire una piattaforma per raccogliere gli strumenti costituiti da MINERVA per la qualità web, integrandoli con una proposta di modello/struttura per siti web di particolari soggetti culturali.

L'idea è sempre quella di rendere **accessibili e usabili le idee e le conoscenze**, perché possano essere strumenti di lavoro, perché possano essere una base per ulteriori riflessioni e strumenti, perché possano essere anche modificati e ripensati.

Ricordo che tutti i manuali, i questionari di auto-verifica, i prototipi/modelli di siti web sono **disponibili gratuitamente** sul sito web **[www.minervaeurope.org](http://www.minervaeurope.org)** o **[www.otebac.it](http://www.otebac.it)**.

## Prossimo obiettivo: un manuale sui bisogni degli utenti

Per metà 2008 è prevista la pubblicazione di un manuale sui bisogni degli utenti, curato a livello europeo e destinato ai promotori/progettatori di siti web.

Il manuale conterrà analisi sugli utenti dei portali e sui diversi sistemi di valutazione dei bisogni degli utenti e fornirà una serie di linee guida in merito, oltre a una serie di appendici con documentazione e strumenti pratici.