

Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali criteri, linee guida e raccomandazioni generali

Versione 1.0 - Draft

realizzato da 'Minerva Working Group 5'
*Identification of user needs, contents and quality criteria
for cultural Web applications*

Giugno 2003



**Minerva Working Group 5
Identification of user needs, contents and quality criteria for cultural Web applications***Promotore delle attività*

Henry Ingberg (General Secretary of the Ministry of the French Community, Belgium)

Coordinatore

Isabelle Dujacquier (Ministère de la Communauté française, Belgium)

Componenti

Majlis Bremer-Laamanen (National Library of Finland), Eelco Bruinsma (Digital Heritage Benchmark Netherlands), David Dawson (Resource, UK), Fedora Filippi (Soprintendenza Archeologica di Roma, Italia), Muriel Foulonneau (Relais Culture Europe, France), Antonella Fresa (Minerva Technical coordinator), Marius Snyders (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, Netherlands), Franca Garzotto (Politecnico di Milano, Italia), Borje Justrell (Riksarkivet Stockholm, Sweden), Sofia Karagiorgoudi (Department of Computer Engineering and Informatics Patras, Greece), Emmanouil Karatzas (Department of Computer Engineering and Informatics Patras, Greece), Teresa Rodriguez Gonzalez (Biblioteca Nacional Madrid, Spain), Minna Kaukonen (Helsinki University Library, Finland), Nick Poole (Resource, UK), Gert Van Tittelboom (Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Belgium)

**Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali
criteri, linee guida e raccomandazioni generali**

Versione Draft 1.0, (Giugno 2003)

realizzato da 'Minerva Working Group 5'

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

Coordinamento generale

Rossella Caffo, Isabelle Dujacquier

Responsabile editoriale

Fedora Filippi (WP5 Italian Group coordinator)

Redazione editoriale

Giancarlo Buzzanca, Sara Di Giorgio, Pierluigi Feliciati, Fedora Filippi, Maria Teresa Natale

Testi

Giancarlo Buzzanca (Istituto Centrale del Restauro, Italia), Chiara Del Vecchio (Senato della Repubblica, Italia), Mario Di Domenicantonio (Ministero dell'Innovazione e della Tecnologia, Italia), Sara Di Giorgio (consultant, Italia), Isabelle Dujacquier (Ministère de la Communauté française de Belgique), Pierluigi Feliciati (Direzione Generale Archivi, Italia), Fedora Filippi (Soprintendenza Archeologica di Roma, Italia), Franca Garzotto (Politecnico di Milano, Italia), Maria Teresa Natale (Minerva Web editor), Maria Pia Guermandi (Istituto Beni Culturali della Regione Emilia Romagna, Italia), Cary Karp (Museum Network Information Center Europe, Sweden), Emmanouil Karatzas (Department of Computer Engineering and Informatics Patras, Greece), Sofia Karagiorgoudi (Department of Computer Engineering and Informatics Patras, Greece), Oleg Missikoff (Luiss University, Italia), Maurizio Vittoria (Biblioteca Marciana di Venezia, Italia), Andrea Vituzzi (Luiss University, Italia).

Revisione testi in lingua inglese: Tanya Pacsoo

Versione Web: Maria Teresa Natale e Andrea Tempera

Segreteria: Sabrina Santangelo (Ministero per i beni culturali e ambientali, Italiaia)

© 2003 Minerva Project

http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1_0draft.htm

Ringraziamenti

Uno speciale ringraziamento alle persone che hanno dato un prezioso contributo: Jean-Claude Blommaert (Ministère de la Communauté française, Belgium), Eelco Bruinsma (Digital Heritage Benchmark Netherlands), Rossella Caffo (Minerva Project coordinator), Stéphane Colignon (Ministère de la Communauté française, Belgium), Jean-Pierre Dalbéra (Ministère de la Culture et de la Communication, France), Giovanna Damiani (Polo Museale Fiorentino, Italia), Patrice Dartevelle (Ministère de la Communauté française, Belgium), David Dawson (Resource, UK), Ana Maria Duran (Culturenet Sweden), Antonio De Vanna (Ministero per l'innovazione e la tecnologia, Italia), Ariane Fradcourt (Ministry of the French Community, Belgium), Muriel Foulonneau (Relais Culture, France), Antonella Fresa (Technical Coordinator of Minerva Project), Catherine Godefroid (Ministère de la Communauté française, Belgium), Cécile Hubaut (Musées et Société en Wallonie, Belgium), Annette Kelly (An Chomhairle Leabharlanna Dublin, Ireland), Martine Lahaye (Ministère de la Communauté française, Belgium), Maurizio Lunghi (Project Officer Minerva), Daniel Malbert (Ministère de la Culture et de la Communication, France), Patricia Manson (European Commission), Nick Poole (Resource, UK), Colette Rousseau-Rochet (Ministry of the French Community, Belgium), Bernard Smith (European Commission), Marius Snyders (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, Netherlands), Gert Vantittelboom (Belgium), Léon Zaks (Ministère de la Communauté française, Belgium).

INDICE

Presentazioni
Fondamenti
Introduzione

1. Definizioni, principi e raccomandazioni generali**1.1 Definizioni**

- 1.1.1 Soggetto Culturale Pubblico (SCP)
 - 1.1.1.1 *Identità*
 - 1.1.1.1 *Categorie*
 - 1.1.1.2 *Obiettivi*
- 1.1.2 Applicazione Web Culturale Pubblica (AWCP)
 - 1.1.2.1 *Obiettivi*
- 1.1.3 Utenti dell'AWCSP
 - 1.1.3.1 *Bisogni degli Utenti*
 - 1.1.3.2 *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 Riconoscibilità e visibilità del dominio
- 1.3.3 Coordinamento tra flussi informativi interni ed esterni
- 1.3.4 Coordinamento tra i canali di comunicazione di un SCP
- 1.3.5 Progetto, sviluppo e gestione di un'AWCSP
- 1.3.6 Rispetto di IPR e privacy nei contenuti
- 1.3.7 Conservazione dei contenuti Web

2. La qualità nelle Applicazioni Web secondo il modello Minerva**2.1 Criteri per l'Accessibilità****2.2 Criteri per l'Usabilità**

- 2.2.1 Contenuti
- 2.2.2 Navigazione
- 2.2.3 Grafica

3 Criteri specifici di qualità per le AWCP

3.1 Premessa

3.2 Schema dei criteri di qualità per obiettivi delle AWCP

3.3 Obiettivi delle AWCP: definizioni

- 3.3.1 Rappresentare l'identità del SCP
- 3.3.2 Rendere trasparente l'attività del SCP
- 3.3.3 Essere trasparenti sulla missione dell'AWCSP
- 3.3.4 Svolgere un ruolo efficace nei network di settore
- 3.3.5 Presentare norme e standard di settore
- 3.3.6 Diffondere contenuti culturali
- 3.3.7 Sostenere il turismo culturale
- 3.3.8 Offrire servizi didattici
- 3.3.9 Offrire servizi per la ricerca scientifica
- 3.3.10 Offrire servizi ai professionisti del settore
- 3.3.11 Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisti
- 3.3.12 Promuovere comunità telematiche di settore

3.4 Criteri specifici per AWCP

- 3.4.1 Criteri per i contenuti
- 3.4.2 Criteri per l'organizzazione dei contenuti

3.5 Specificità delle AWCSP in rapporto ai SCP

- 3.5.1 Archivi
- 3.5.2 Biblioteche
- 3.5.3 Patrimonio culturale diffuso sul territorio
- 3.5.4 Musei
- 3.5.5 Uffici di gestione e di tutela
- 3.5.6 Centri di ricerca e formazione
- 3.5.7 Progetti culturali
- 3.5.8 Eventi espositivi temporanei

Schede dei criteri di qualità per obiettivi delle AWCP

4 Appendice

4.1 Metodo Minerva per la valutazione della qualità dei siti web culturali

4.2 Repertorio delle norme nazionali sul Web pubblico

Referenze bibliografiche

CAPITOLO 1 - Definizioni, principi e raccomandazioni generali

1.4 Definizioni

- 1.4.1 Soggetto Culturale Pubblico (SCP)
 - 1.1.1.1 *Identità*
 - 1.4.1.1 *Categorie*
 - 1.4.1.2 *Obiettivi*
- 1.4.2 Applicazione Web Culturale e Scientifica Pubblica (AWCP)
 - 1.4.2.1 *Obiettivi*
- 1.4.3 Utenti dell'AWCP
 - 1.4.3.1 *Bisogni degli Utenti*
 - 1.4.3.2 *Percorsi per gli Utenti*

1.5 Principi

- 1.5.1 Adoperarsi per un'ampia diffusione della cultura
- 1.5.2 Far parte di una comunità di soggetti culturali
- 1.5.3 Approfittare dell'efficacia dei nuovi canali di comunicazione
- 1.5.4 Adottare un uso consapevole del Web
- 1.5.5 Considerare la qualità come risultato del processo d'incontro tra Soggetti Culturali e Utenti

1.6 Politiche e strategie: alcune raccomandazioni

- 1.6.1 Portali e Reti della cultura
- 1.6.2 Riconoscibilità e visibilità del dominio
- 1.6.3 Coordinamento tra flussi informativi interni ed esterni
- 1.6.4 Coordinamento tra i canali di comunicazione di un SCP
- 1.6.5 Progetto, sviluppo e gestione di un'AWCP
- 1.6.6 Rispetto di IPR e privacy nei contenuti
- 1.6.7 Conservazione dei contenuti Web

Capitolo 1 – Definizioni, principi e raccomandazioni generali

1.1 Definizioni

L'argomento della qualità del Web in ambito culturale pubblico 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 codificato 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 ma anche economiche, convinti che debbano essere principalmente vere ed adatte allo scopo per cui sono formulate.

1.1.1 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).

La definizione di Soggetto Culturale Pubblico è volutamente ampia e generica così da comprendere in sé le diverse caratterizzazioni nazionali, sia politico-amministrative sia tecnico-scientifiche, che vedono in primis le istituzioni pubbliche per il patrimonio culturale, ma anche differenti soggetti giuridici operanti nel settore quali organismi e associazioni di interesse pubblico, fondazioni, società miste, oltre che progetti finalizzati a specifiche attività ed azioni, che hanno notevolmente diversificato e ampliato il quadro storico di riferimento.

1.1.1.1 Identità

L'identità di un SCP è costituita da

- ❑ storia
- ❑ finalità istituzionali
- ❑ contenuto culturale e scientifico da lui prodotto, conservato, diffuso e/o tutelato,
- ❑ struttura gestionale
- ❑ luogo ove si trova e/o che occupa

L'identità di un Soggetto Culturale Pubblico è data dal suo contenuto culturale e dalla storia della sua formazione, dal luogo ove si trova e dal contenitore che occupa, dalla missione attribuitagli e dall'organizzazione funzionale, dalle sue relazioni interne ed esterne. Si intende per contenuto culturale il corpus dei beni che conserva, amministra, valorizza, rappresentati contestualmente alla loro formazione

storica in quanto insieme omogeneo, raccolta, collezione ecc. Il luogo, da intendersi anche come contenitore architettonico, contribuisce in modo determinante al processo di identificazione di un SCP. La missione e la conseguente organizzazione del lavoro e dei servizi, costituiscono l'aspetto relazionale interno ed esterno del SCP in rapporto alla comunità.

1.1.1.2 Categorie

Il settore culturale e scientifico è quanto mai vasto ed articolato e nello stesso tempo presenta tali specificità che, al fine di produrre linee guida e criteri di qualità efficaci ed utili, si è circoscritta la trattazione alle categorie del patrimonio culturale-scientifico. Esse si sono formate, nei diversi stati membri dell'Unione Europea, in un processo storico sostanzialmente comune di definizione culturale e giuridico-amministrativa finalizzata alla gestione del patrimonio intesa nel senso più ampio del termine.

- Archivi
- Biblioteche
- Patrimonio culturale diffuso sul territorio
- Musei
- Uffici di gestione e tutela
- Centri di ricerca e formazione
- Eventi espositivi temporanei
- Progetti culturali

Beni culturali e scientifici								
SCP	mobili					immobili		
	<i>Archivistici</i>	<i>Bibliografici</i>	<i>Archeologici</i>	<i>Storico-artistici e Scientifici</i>	<i>Etnografici-Antropologici</i>	<i>Archeologici</i>	<i>Architettonici</i>	<i>Paesaggistici</i>
ARCHIVI	X	X		X			X	
BIBLIOTECHE	X	X		X			X	
MUSEI	X	X	X	X	X	X	X	
PATRIMONIO CULTURALE DIFFUSO			X				X	X
UFFICI DI GESTIONE E TUTELA	X	X	X	X	X	X	X	X
CENTRI PER LA RICERCA E LA FORMAZIONE	X	X	X	X	X	X	X	X
PROGETTI CULTURALI	X	X	X	X	X	X	X	X
EVENTI ESPOSITIVI TEMPORANEI	X	X	X	X	X	X	X	X

1.1.1.3 Obiettivi

Un SCP realizza le proprie finalità istituzionali e statutarie e soddisfa i bisogni dell'utenza con l'individuazione di obiettivi specifici. Per centrare questi obiettivi il SCP può avvalersi dello strumento del Web.

1.1.2 Applicazione Web Culturale e Scientifica Pubblica (AWCP)

Si intende per 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

Una Applicazione Web Culturale Pubblica è divenuto uno tra gli strumenti più efficaci di cui un Soggetto Culturale Pubblico può disporre per raggiungere i propri obiettivi e soddisfare i bisogni del maggior numero di utenti. Da una parte deve riflettere l'identità del SCP e nello stesso tempo garantire l'osservanza delle norme e delle applicazioni tecnologiche che innalzano la qualità dello strumento.

1.1.2.1 Obiettivi

Una AWCP ha propri specifici obiettivi che costituiscono la base del progetto. Alcuni sono generali e necessari (presentare l'identità del soggetto culturale, la sua attività, gli obiettivi dell'Applicazione stessa, diffondere contenuti culturali, svolgere un ruolo efficace nei network di settore.) altri dipendono strettamente dagli obiettivi che il SCP intende realizzare tramite la AWCP.

1.1.3 Utenti dell'AWCP

Si intende per utente colui, professionista o no, specialista o no, che utilizza in modo casuale, saltuario, finalizzato, sistematico l'AWCP. Egli è portatore di bisogni estremamente variabili che dipendono sia dal proprio profilo culturale, sia dalle proprie aspirazioni di crescita culturale, sia infine dalle proprie curiosità, anche momentanee.

In generale, nell'ambito delle applicazioni web, una fase preliminare alla progettazione è dedicata all'individuazione del "profili degli utenti" sulla cui base sono definiti aspetti cruciali della realizzazione web. E' necessario riflettere sul fatto che le Applicazioni web prodotte e/o promosse da soggetti pubblici e/o di interesse pubblico, si rivolgono – per missione istituzionale – ad un'utenza tanto vasta quanto articolata che sfugge alla composizione di liste predefinite. Va, infatti, considerato che la principale finalità di una AWCP è quella di diffondere la cultura a tutti i cittadini favorendone la crescita. Devono quindi essere valutate strategie diverse (percorsi selezionati; linguaggi idonei ecc.) idonee al raggiungimento degli obiettivi.

1.1.3.1 Bisogni degli utenti

Costituiscono un insieme complesso che comprende la richiesta di contenuti affidabili, comprensibili, ricchi e aggiornati da utilizzare per gli scopi più diversi dal soddisfacimento

della curiosità, per la crescita formativa, fino alla ricerca scientifica. Tali contenuti devono essere prodotti e organizzati in modo che gli utenti possano accedervi con la massima facilità possibile.

Non è possibile prevedere tutti i bisogni degli utenti, ma per un'AWCP è comunque necessario puntare alla soddisfazione del numero più ampio. Tutti gli utenti devono essere messi in condizione di scegliere il contenuto culturale più confacente alle proprie esigenze.

1.1.3.2 Percorsi per gli utenti

Una AWCP deve sviluppare diversi percorsi per gli utenti, che attraversino tutta l'Applicazione consentendo diversi livelli di approfondimento e di difficoltà linguistica e scientifica.

1.2 Principi

I principi generali di seguito enunciati costituiscono il risultato di una riflessione sul ruolo che deve avere un'Applicazione Web nel settore della cultura, specificatamente nell'ambito del patrimonio culturale. Oltre a definire motivazioni ed utilità alla base di un'Applicazione Web, è necessario stabilire la posizione che essa deve occupare nel sistema della comunicazione, dell'informazione e della formazione culturali sia in funzione dei flussi interni ed esterni al soggetto culturale pubblico, sia in relazione alla sua partecipazione attiva alla comunità telematica.

Tali principi generali, in quanto elementi necessari e fondanti per il requisito di qualità di una AWCP, devono essere valutati nella fase iniziale di sviluppo dell'idea alla base di un sito Web, in quanto l'adesione ad essi comporta specifiche scelte progettuali.

E', comunque, consigliabile effettuare periodiche verifiche nel corso della progettazione, ed in seguito in occasione di implementazione dell'Applicazione, circa la fedeltà e la corrispondenza ad essi.

1.2.1 Adoperarsi per un'ampia diffusione della cultura

Nella Società Europea dell' Informazione e della Conoscenza la diffusione della cultura rappresenta uno strumento fondamentale per innalzare la qualità della vita dei cittadini e per affermare il valore aggiunto di una cultura Europea condivisa.

1.2.2 Far parte di una comunità di soggetti culturali

Un soggetto culturale pubblico deve essere parte di una comunità composta da tutti gli altri soggetti culturali che insieme lavorano per il progresso della cultura nel proprio specifico settore.

1.2.3 **Approfittare dell'efficacia dei nuovi canali di comunicazione**

La prima missione dei soggetti culturali pubblici è diffondere cultura a persone di diversa preparazione culturale, anche come strumento per diffondere sensibilità sulla conservazione del patrimonio; per questi obiettivi le applicazioni Web sono un importante ed innovativo strumento di comunicazione, da coordinare con gli altri tradizionali.

1.2.4 **Adottare un uso consapevole del Web**

Le ricche potenzialità tecniche del Web devono essere utilizzate con piena consapevolezza affinché siano un valido contributo per raggiungere l'obiettivo di una crescita della Società della Conoscenza e dell'Informazione, nel rispetto delle diversità culturali e della democrazia.

1.2.5 **Considerare la qualità come risultato del processo di incontro tra Soggetti Culturali e gli Utenti**

L'efficacia di un'Applicazione Web richiede il rispetto di criteri di qualità: alcuni sono quelli propri del Web, altri sono legati alla specificità delle applicazioni culturali e scientifiche. Questi ultimi hanno alla base l'interazione consapevole tra gli obiettivi dei soggetti culturali, i bisogni degli utenti e le caratteristiche delle applicazioni Web.

1.3 **Raccomandazioni generali: politiche e strategie**

In questo capitolo vengono trattate, sotto forma di raccomandazioni, le politiche e le strategie che devono essere considerate nella fase di progettazione preliminare di una AWCP.

Possono essere distinti tre aspetti tra loro connessi:

- Il primo riguarda la definizione di una **politica per l'appartenenza** della nuova AW alla comunità/rete Web, consentendone – previa validazione dei requisiti di qualità, l'accesso al dominio specifico (cfr. 1.3.1.1 e 2);
- Il secondo riguarda l'**adozione di strategie di coordinamento** dei flussi informativi interni al soggetto culturale pubblico e dell'utilizzazione organica e coordinata dei diversi canali di comunicazione (cfr. 1.3.3 e 4);
- Il terzo, infine, riguarda la **previsione di procedure di progetto** che assicurino una realizzazione Web efficace, sicura ed aderente alle normative e agli standard riconosciuti internazionalmente (cfr. 1.3.5,6 e 7).

1.3.1 Portali e Reti della cultura

Un'applicazione Web culturale di qualità, nel rispetto della 'democrazia' del contenuto e della comunicazione, deve essere attivamente presente in reti e portali tematici europei con lo scopo di essere più facilmente riconoscibile e contribuire alla costruzione dell'affermazione di un valore aggiunto europeo.

Reti e portali sostenuti da un SCP, possono esaltare alcune peculiarità proprie della cultura. La cultura si rivela un bene relazionale, corale, locale e fonte di identità.

La cultura è un bene relazionale per eccellenza, nel senso che essa non è fruibile al di fuori di un contesto sociale. In questo senso un AWCP potenzia le relazioni sociali tra individui ed istituzioni organizzate in 'reti'.

La cultura è un'opera corale, ossia coinvolge, in una condizione di essenziale libertà, coloro che ne praticano separatamente o simultaneamente la produzione ed il consumo. In questo senso un AWCP può arricchire e consolidare, affiancando e accogliendo anche iniziative valide che la comunità mette in essere, il capitale sociale di una data comunità ed in particolare di quella europea.

La cultura è anche un bene pubblico locale. Sono così definiti quei beni che condividono alcune delle proprietà dei beni pubblici 'puri', quali la divisibilità e la non appropriabilità. A causa della dipendenza da una base di risorse locali, essi non possono essere offerti universalmente, eccetto nel senso che possono essere offerti a tutti coloro che sono disposti ad insediarsi nel territorio dove il bene stesso è localizzato.

Un'AWCP può costituire un nuovo orizzonte per strategie digitali locali e regionali, in accordo al tema fortemente sostenuto dalla politica culturale europea della valorizzazione delle diversità culturali, secondo il concetto di *diversità nell'unità*. Le reti digitali e portali internet promossi da un SCP possono essere finalizzate alla promozione di beni e servizi culturali regionali sostenibili e competitivi anche nel mercato globale, in vista del superamento dei problemi legati al 'digital divide'.

La cultura è fonte di identità, che distingue una comunità dalle altre e, come tale ne contrassegna anche il successo economico della sua base territoriale, attirando residenti e visitatori in forza della congenialità e della bontà dell'offerta culturale. Un'AWCP, attraverso la partecipazione a reti e portali, può dare risalto alle politiche di comunicazione e di diffusione culturale, presentando contenuti informativi e servizi on line che promuovano una linea di sviluppo territoriale originale, fondata su un alto livello di condivisione locale delle potenzialità delle nuove competenze originate dallo sviluppo dell'Information and Communication Technologies (ICT).

1.3.2 Riconoscibilità e visibilità del Dominio delle AWCP

E' necessario attivare misure utili al raggiungimento sia di un maggior livello di visibilità sia di una precisa identità in rete dell'AWCP.

La visibilità potrà essere raggiunta mediante una politica di comunicazione ed informazione esplicita quale la diffusione di comunicati stampa alle centrali media e inoltre di messaggi mirati a newsgroup e forum ed anche mediante intervento coordinato sulla descrizione della struttura dei contenuti del sito. Sarà opportuna la adozione di un linguaggio descrittivo (ad esempio metadati strutturati secondo le regole del Dublin Core) che assicuri rintracciabilità ed identificazione del SCP da parte dei motori di ricerca. La definizione di un set di metadati (distinti in obbligatori e facoltativi) può essere compito specifico di un gruppo creato specifico.

Per assicurare una identità riconoscibile sarà anche opportuno un sistema di nominamento dei siti che ne assicuri una non equivoca appartenenza ad un dominio culturale specifico. Per ottenere questo l'adozione di un dominio di primo livello (tld) specifico tipo ".museum" oppure l'attivazione all'interno del dominio di primo livello "eu" (in fase di completamento) di un dominio di secondo livello che renda esplicito il comune valore europeo e culturale (in un caso e nell'altro potrebbe essere "arts" o "cult").

I governi nazionali (o i gestori del domini) hanno riservato alcuni sub-domini per specifiche funzioni. E' questo il caso del dominio di 2° livello di tipo ristretto ". gov" (in Francia gouv) attivato, nell'ambito UE, da molti dei paesi membri.

In Italia l'ente responsabile della gestione del country code .it aveva riservato, sino ad alcuni mesi or sono, specifici subdomini tra i quali arts oggi disponibili senza regole.

Nell'ambito della gestione del web l'attivazione di tdl riservati a particolari categorie e quindi soggetti ad una verifica di "appartenenza" è cosa recente ed è avvenuta dopo una lunga fase di proposta, approvazione e gestione delle specifiche tecniche del dominio. I tempi e la complessità tecnica legata alla gestione di un dominio fanno ritenere, al momento, non proponibile una proposta di attivazione di un tld .

Sembra essere praticabile invece una politica di adesione, su base volontaria, ad un progetto di certificazione mediante adesione a principi base (il manuale sui criteri..) e verifica del mantenimento dei criteri di qualità definiti come essenziali. La verifica potrebbe essere compiuta da un gruppo europeo specificamente creato (con riunioni periodiche e delega alla concessione del "bollino" su base nazionale)

L'adesione al progetto può essere certificata mediante logo (numerato) apposto su home page dell' AWCP validata e con link sul registro aggiornato delle AWCP approvate. Ciascuna diversa applicazione dovrà essere specificamente validata.

Da un punto di vista generale va comunque studiata la fattibilità di una creazione di un ente di gestione di un dominio specifico ispirando le linee guida amministrative ed organizzative a Musedoma, gestore del dominio .museum.

La gestione tecnica potrebbe anche essere assicurata da un provider europeo da individuare e selezionare tenendo conto del fatto che già numerose proposte di gestione di nuovi domini sono state rivolte all'ICANN da parte di questi provider e la stessa gestione tecnica del dominio .eu verrà affidata a provider non governativo.

1.3.3 Coordinamento tra flussi informative interni e esterni

Per garantire la qualità di un'AWCP, il flusso informativo interno al Soggetto Culturale Pubblico deve essere modulato con quello destinato all'esterno, adottando le appropriate tecnologie e garantendo all'AWCP il necessario aggiornamento delle informazioni e dei dati.

Il valore di un'applicazione Web sta nella sua qualità comunicativa e nella stretta relazione che deve mantenere con l'attività del Soggetto (o di un gruppo di Soggetti) che l'ha prodotta o promossa. La gestione dello spazio e delle applicazioni Web di un SCP è allora da concepire come strettamente connessa con la gestione delle informazioni e dei documenti all'interno dell'organizzazione.

Le attuali possibilità di progettazione di un sistema integrato Internet/Intranet, unite ai potenti e versatili strumenti disponibili per l'aggiornamento delle applicazioni di rete da parte di più amministratori con privilegi differenziati, consentono al SCP la progettazione dell'ambiente telematico come vero centro gestionale del sistema documentario e informativo, al suo interno e verso l'esterno.

Per quanto riguarda nello specifico la qualità dell'applicazione web, è necessario che dallo staff che la gestisce (composto da personale interno, esterno oppure interno ed esterno) siano garantiti contenuti aggiornati, attendibili e di qualità, dal punto di vista dell'appropriatezza del linguaggio e dell'affidabilità delle responsabilità. In particolare, si deve pensare a meccanismi di stretto coordinamento dell'unità operativa che cura il sito Web con quella dedicata alla comunicazione istituzionale. A seconda delle disponibilità di risorse umane e finanziarie si può anche pensare alla sovrapposizione delle diverse unità operative: comunicazione istituzionale, ufficio stampa, sito web, Intranet, servizi didattici, ufficio comunicazione con il pubblico, etc.

Per la realizzazione di questi servizi, si deve tenere conto sia della necessità che lo staff Web sia composto non solo da tecnici/informatici ma anche da specialisti della missione culturale dell'istituto e possibilmente da esperti di comunicazione pubblica, sia della necessità di redigere manuali gestionali che definiscano con precisione i flussi informativi e i moduli operativi. In particolare, trattandosi di SCP va stabilito con precisione quali servizi è possibile gestire in outsourcing e quali è opportuno gestire all'interno, evitando il rischio (spesso presente) di affidare all'esterno il senso stesso della comunicazione via web, mantenendo il controllo sulla trasmissione del significato dell'identità sostanziale del Soggetto, in modo del tutto indipendente da chi l'ha materialmente sviluppata.

1.3.4 Coordinamento tra i canali di comunicazione

Un'Applicazione Web Culturale Pubblica di qualità deve essere coordinata con tutti gli altri sistemi di comunicazione, digitali o meno, attivi presso un Soggetto Culturale Pubblico,

definendo se necessario, un modello organico di comunicazione che comprenda tutti gli aspetti: l'organizzazione del lavoro, le attività di ricerca, selezione e produzione di informazione, l'affidamento di servizi a terzi, il ruolo dei consulenti esterni.

Il sito Web di un Soggetto Culturale Pubblico deve essere concepito come uno strumento di trasmissione di informazione e di interazione con gli utenti che, da un lato, sappia raccogliere in sé le esperienze comunicative maturate all'interno del Soggetto (se esistenti), le buone pratiche realizzate nel settore e d'altra parte, per le sue particolari potenzialità di gestione dell'informazione, vada a costituirsi come archivio attivo (e interattivo) del Soggetto.

Pensando dunque ad una strategia di comunicazione efficace per un SCP si devono elaborare modelli di cooperazione e interscambio tra i vari canali di comunicazione attivati che tengano conto delle specificità dei singoli media e insieme della necessità di coerenza e compattezza dei messaggi verso l'esterno, che preservino l'identità del Soggetto pur nelle dinamiche e variazioni della sua attività.

In particolare, si deve tenere conto delle differenze essenziali tra la comunicazione "dal vivo" e quella, dunque, mediata, tipica degli strumenti telematici.

Nella prima, ad esempio, i contenuti culturali oggetto di comunicazione sono di norma direttamente accessibili ai sensi (udito, vista, tatto) quindi fruibili con più immediatezza, tenendo conto anche che la localizzazione della comunicazione – quasi sempre corrispondente alla sede dell'istituto – facilita la stretta connessione tra l'identità dell'istituto e i contenuti culturali che esso tutela. Inoltre, la possibilità di testare il feedback da parte degli utenti in modo immediato aiuta ad "aggiustare il tiro" (pensiamo alla stretta empatia anche non-verbale che si attiva nel corso di visite guidate, lezioni, laboratori, etc.). La comunicazione "diretta", inoltre, si svolge sostanzialmente sulla base di un'esposizione sequenziale dei contenuti: da un lato è garantita la unicità e coerenza del percorso di fruizione, dall'altro è necessario arricchire il linguaggio (proteggendo dal rischio di appiattimento della lingua, ma obbligando a un lavoro elaborativo sempre nuovo) e si può presentare il pericolo di redigere ed esporre testi faticosi, specialistici, burocratici, prolissi, formali, insomma poco tarati sulla varietà dell'utenza. Infine la variabilità del messaggio dovuta all'affidamento della comunicazione a diversi attori-comunicatori può inficiarne l'efficacia, che dovrebbe essere coerente nel tempo e nella qualità.

Per quanto riguarda invece la relazione tra utente e Soggetto mediata dallo strumento telematico, si può osservare che i contenuti sono inaccessibili direttamente ai sensi, ma mediati da software e hardware, e, nel caso del web, dalla personalizzazione della visualizzazione scelta dagli utenti. I contenuti sono separati dall'evento/luogo/documento/monumento cui si riferiscono, ma sono sempre e dovunque accessibili, personalizzabili e in alcuni casi riproducibili. Questa "delocalizzazione" del processo comunicativo sembrerebbe spezzare il legame tra l'identità dell'istituto e i suoi contenuti e obbliga dunque a ricostruirlo o suggerirlo tramite soluzioni comunicative dedicate. Da qui la necessità di costruire Web centrato sull'identità del Soggetto Culturale. Per quanto riguarda il feedback, questo non è immediato e la sua analisi implica tecniche specifiche, per cui l'aggiornamento (l'aggiustamento del tiro) ha tempi più lunghi. Si deve evitare soprattutto che questo processo sia guidato più dal veloce cambiamento dello "stile del web" (influenza del mercato tecnologico) che da ripensamenti sui processi di comunicazione. L'uso dell'ipertesto e la potenzialità multimediale – vale a dire la costruzione di un reticolo di testi ed elementi iconici, sonori, animazioni, filmati etc.– consente di costruire un processo comunicativo aperto a più percorsi di "attraversamento", scelti dall'utente. Si deve però dedicare un'attenzione speciale a garantire che la comunicazione si mantenga coerente, cioè che i percorsi siano vari sia in orizzontale (cioè rispetto alla narrazione: scelta personale di passaggio tra i nodi) che in verticale (cioè rispetto al profilo di complessità della comunicazione, eventualmente corrispondente al profilo del fruitore). Talvolta alcuni messaggi hanno necessità di percorsi specialistici per essere trasmessi, per cui sono da rendere chiaramente distinguibili dal flusso informativo di base.

1.3.5 Progetto, sviluppo e gestione di un'AWCP

La realizzazione di un AWCP necessita di un attento lavoro di progettazione. Il piano di fattibilità e la fase di sviluppo devono essere centrate prima di tutto sulla gestione dei

contenuti, che comprende la previsione del mantenimento della loro qualità anche per il futuro.

La particolare importanza – o meglio la centralità - dei contenuti e della loro qualità per un'Applicazione Web Culturale Pubblica deve costituire l'elemento di orientamento per la progettazione.

Prima di tutto è necessario considerare con attenzione l'origine, la strategia di mantenimento e quella di aggiornamento dei dati: l'obbligo di garantire di una sostanziale integrità dell'informazione nel corso dei possibili sviluppi successivi dell'applicazione, infatti, devono portare ad una progettazione che tenga separati più possibile i contenuti dalla loro presentazione, lasciando aperta ogni possibilità di modifica dei percorsi e dei formati senza alterare la qualità sostanziale dei dati offerti.

Lo staff di sviluppo, inoltre, deve essere composto sia da esperti dei contenuti del settore culturale coinvolto, che da addetti alla comunicazione del soggetto e da esperti di progettazione Web. Nel corso del lavoro di progettazione, il team di sviluppo dovrà sempre mantenere aperto un canale di comunicazione con gli 'sviluppatori' del software per qualunque eventuale nuovo intervento, evitando che modifiche istituzionali e/o formali del SCP o dell'AWCP possano causare la perdita dei contenuti.

Il team Web del SCP, inoltre, coordinato da un responsabile di progetto esperto di contenuti culturali e di comunicazione on line, dovrà garantire nel tempo la funzione di tenere viva, nelle forme tipiche della rete, la comunicazione istituzionale del Soggetto rappresentato, affiancandosi dunque all'Ufficio Stampa e ai tradizionali mezzi di comunicazione interni.

Un altro elemento da considerare deve essere quello relativo al monitoraggio continuo dell'audience raggiunta. L'analisi del feedback deve essere quindi parte del progetto fin dall'inizio, così da dotarsi di uno strumento di monitoraggio grazie al quale poter fare interventi immediatamente visibili che offrano fortemente il senso del lavoro attorno all'AWCP, anche in termini di servizio modulabile sulle richieste dei fruitori.

1.3.6 Rispetto di IPR e privacy nei contenuti

I contenuti diffusi da un'AWCP riguardanti il patrimonio culturale e scientifico devono garantire la tutela del diritto d'autore (IPR) e il rispetto della privacy dei dati personali sensibili (privacy), in base alle normative europee e nazionali in vigore.

Il passaggio dagli abituali dispositivi di acquisizione e riproduzione e dai tradizionali supporti analogici verso i nuovi sistemi basati su tecnologia digitale pone soprattutto per i Soggetti culturali pubblici la problematica della protezione dei diritti di proprietà intellettuale (IPR) dei documenti digitali che vanno a costituirsi e la tutela della privacy rispetto ai loro contenuti.

Le informazioni e le banche dati sul patrimonio culturale e scientifico dovranno, prima di tutto, prevedere livelli di fruizione differenziati per profili di utenti abilitati ad accedere a determinati pacchetti di contenuti e servizi, sia in base a criteri legali che in virtù di una transazione commerciale.

Si può provvedere a celare ad utenti non autorizzati dati sensibili per tutelare, in primo luogo, la sicurezza del bene: si pensi ad esempio ai casi di localizzazione di aree archeologiche o di relitti sommersi o dei beni appartenenti a collezionisti privati che non intendono rivelare la localizzazione geografica della collezione; il dato riguardante la localizzazione potrebbe essere 'degradato', ad esempio, indicando non il luogo esatto, ma la provincia. Per la tutela della privacy per quanto riguarda i documenti d'archivio possono essere stabilite limitazioni di legge in merito al contenuto dei documenti in formato digitale, similmente a quelle poste per il formato analogico. In fase di progettazione e sviluppo di un'AWCP si rende dunque necessaria una selezione del materiale da pubblicare, quindi l'individuazione dei portatori di diritti ed infine la previsione di procedure di inoltro di richieste di autorizzazione alle istituzioni preposte alla tutela (musei, soprintendenze, etc.) o ai proprietari dei beni dei dati sensibili in relazione alla privacy.

Per quanto riguarda la tutela dei diritti d'autore sui contenuti pubblicati (quelli legati alla proprietà del bene riprodotto e quelli legati alla proprietà intellettuale del contributo scientifico originale), si stanno affermando alcune pratiche e tecniche di efficacia sempre maggiore. Prima di tutto, nel caso delle riproduzioni, la più semplice tecnica è l'offerta non della riproduzione ad alta definizione, ma di una versione low-quality, che garantisce comunque la funzione di diffondere cultura, senza implicare la svendita di "beni digitali" ottenuti in seguito ad investimenti spesso notevoli. Per i diritti d'autore si possono mettere a disposizione di tutti versioni

sintetiche o parziali dei contributi scientifico-culturali originali, attivando procedure di autorizzazione differenziata. Le più raffinate tecniche di marchiatura elettronica (digital watermarking) permettono di inserire ad un insieme di dati un marchio, un codice opportuno, che può garantire una corretta e legale distribuzione del bene digitale o digitalizzato, identificandone univocamente il legittimo proprietario o acquirente, oppure l'utilizzatore autorizzato. Attraverso l'uso di sistemi applicativi specifici -i cosiddetti 'ragni'- è possibile la ricerca e la rintracciabilità in rete dei contenuti protetti prelevati da un'AWCP senza la necessaria autorizzazione. L'inserimento del watermark non deve però apportare degradazioni alla qualità del dato, cioè non deve recare modificazioni visibili rispetto al contenuto originale.

1.3.7 Conservazione dei contenuti Web

I soggetti culturali pubblici devono essere in prima linea nella diffusione delle buone pratiche e degli standard per la conservazione a lungo termine dei materiali pubblicati su Internet, patrimonio informativo del nostro presente da tramandare per il futuro.

Attualmente, in tutti i settori, Internet costituisce un canale prioritario per la diffusione, l'elaborazione e la ricerca di informazioni, oltre che per la loro conservazione. Il rischio è che questa ingente massa di informazioni possa andare perduta se non si attuano strategie di conservazione a lungo termine, particolarmente nei casi in cui Internet sostituisce gli altri canali di informazione. Basti pensare, solo per fare un esempio, alle informazioni sui patrimoni bibliografici di molte biblioteche, i cui cataloghi sono disponibili unicamente sul Web. Se si considera che la attuale vita media di una pagina web è stimata intorno ai 40 giorni, la sfida è tramandare le fonti su cui sarà studiata la cybercultura, anche solo fra pochi anni.

La consapevolezza della urgente necessità di definire politiche e strategie di conservazione del patrimonio informativo digitale ha prodotto, in questi ultimi anni, progetti internazionali di ricerca e alcune sperimentazioni con esiti incoraggianti. Se la gestione dei documenti digitali e delle banche-dati a circolazione locale può ormai contare, attraverso queste iniziative, su solidi riferimenti tecnici e organizzativi, per quanto riguarda i contenuti Web tutto è ancora da fare. La dinamicità tipica dei materiali, la loro forte carica di interattività, lo sviluppo continuo dei formati tecnologici e, non ultima, la molteplicità dei produttori rende più complessa la conservazione dei contenuti Web. Se tutti i produttori e sviluppatori sono coinvolti, i soggetti pubblici devono però rivestire un ruolo centrale sia per la cura particolare dei documenti prodotti nell'ambito della propria attività cui sono tenuti, sia per la loro naturale vocazione di custodi della memoria della civiltà, sia infine per le funzioni più tecniche che svolgono per la conservazione dei documenti archivistici e bibliografici.

I soggetti coinvolti nella conservazione a lungo termine, allora, sono prima di tutto i produttori di web, pubblici e privati, che devono produrre e gestire i propri archivi digitali utilizzando gli standard internazionali, quindi le istituzioni di conservazione di livello nazionale (di norma Archivi nazionali e Biblioteche nazionali) in grado di garantire la disponibilità nella lunga durata e la adeguata tutela del diritto d'autore e della privacy dei contenuti; infine, a livello internazionale – considerata soprattutto la globalità del Web – è necessaria una cooperazione continua sia sulle implicazioni legali che su quelle tecniche. Per quanto riguarda i contenuti da conservare, infine, è necessaria una strategia di selezione, similmente a quanto avviene con i tradizionali sistemi selezione deve basarsi su criteri riconosciute di livello almeno nazionale, compatibilmente con la fattibilità tecnologica e finanziaria.

MOMENTANEAMENTE DISPONIBILE SOLO NELLA VERSIONE INGLESE

CAPITOLO 3 - Criteri specifici di qualità per le AWCP

3.1 Premessa

3.2 Schema dei criteri di qualità per obiettivi delle AWCP

3.3 Obiettivi delle AWCP: definizioni

- 3.4.3 Rappresentare l'identità del SCP
- 3.4.4 Rendere trasparente l'attività del SCP
- 3.4.5 Essere trasparenti sulla missione dell'AWCP
- 3.4.6 Svolgere un ruolo efficace nei network di settore
- 3.4.7 Presentare norme e standard di settore
- 3.4.8 Diffondere contenuti culturali
- 3.4.9 Sostenere il turismo culturale
- 3.4.10 Offrire servizi didattici
- 3.4.11 Offrire servizi per la ricerca scientifica
- 3.4.12 Offrire servizi ai professionisti del settore
- 3.4.13 Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisti
- 3.4.14 Promuovere comunità telematiche di settore

3.5 Criteri specifici per AWCP

- 3.5.1 Criteri per i contenuti
- 3.5.2 Criteri per l'organizzazione dei contenuti

3.5 Specificità delle AWCP in rapporto ai SCP

- 3.5.1 Archivi
- 3.5.2 Biblioteche
- 3.5.3 Patrimonio culturale diffuso sul territorio
- 3.5.4 Musei
- 3.5.5 Uffici di gestione e di tutela
- 3.5.6 Centri di ricerca e formazione
- 3.5.7 Progetti culturali
- 3.5.8 Eventi espositivi temporanei

Schede dei criteri di qualità per obiettivi delle AWCP

Capitolo 3 – Criteri di qualità specifici per le Applicazioni Web Culturali Pubbliche (AWCP)

Premessa

Oltre alla necessaria attenzione al rispetto dei criteri di qualità generali, validi per tutte le applicazioni Web, la missione delle AWCP richiede l'attenzione a criteri di qualità specifici.

In adesione ai Principi generali ed alle Raccomandazioni vengono qui individuati i principali obiettivi che un'AWCP deve porsi, definendo – per ciascuno di essi – le caratteristiche specifiche per la corretta ed efficace trattazione dei contenuti e della loro organizzazione.

Questi criteri, inoltre, possono variare a seconda dei singoli obiettivi che l'Applicazione si pone, ricordando che tali obiettivi discendono direttamente dall'incrocio tra gli obiettivi del Soggetto Culturale Pubblico (SCP) e i bisogni degli utenti.

Lo **Schema dei criteri di qualità per le AWCP** che segue, rappresenta in sintesi la relazione tra gli obiettivi ed i criteri di qualità Web necessari per un risultato soddisfacente e può essere utilizzato per il controllo e la validazione della progettazione di una Applicazione .

I criteri di qualità così individuati si intendono validi per tutte le categorie di SCP definiti in 1.1.2.; con l'intento di servire da guida per una realizzazione Web sono state elaborate n. **12 schede** , una per ogni obiettivo, che esaminano nel dettaglio le relazioni di questo con i criteri di qualità. In considerazione delle specificità delle diverse categorie di Soggetti Culturali Pubblici la parte finale delle schede tratta aspetti propri ed originali di un'Applicazione Web di un determinato SCP.

3.3. Obiettivi delle AWCP: definizioni

3.3.1 Rappresentare l'identità del SCP

Individuare e comunicare quegli elementi costitutivi che, nel loro insieme, hanno storicamente formato i tratti originali di un Soggetto Culturale Pubblico, così come sono definiti al proprio interno e così come sono percepiti all'esterno.

L'identità di un Soggetto Culturale Pubblico è data dal suo contenuto culturale e dalla storia della sua formazione, dal luogo ove si trova e dal contenitore che occupa, dalla missione attribuitagli e dall'organizzazione funzionale, dalle sue relazioni interne ed esterne. Si intende per contenuto culturale il corpus dei beni che conserva, amministra, valorizza, rappresentati contestualmente alla loro formazione storica in quanto insieme omogeneo, raccolta, collezione ecc. Il luogo, da intendersi anche come contenitore architettonico, contribuisce in modo determinante al processo di identificazione di un SCP. La missione e la conseguente organizzazione del lavoro e dei servizi, costituiscono l'aspetto relazionale interno ed esterno del SCP in rapporto alla comunità. Rappresentare l'identità significa, dunque, armonizzare tali diversi componenti, intesi come moduli unitari ma appartenenti ad un unico insieme complesso. Infine, l'identità è definita anche da specifici aspetti materiali e/o immateriali che nel tempo hanno favorito o determinato il riconoscimento di un SCP da parte del "mondo".

3.3.2 Rendere trasparente l'attività del SCP

Publicare ogni informazione utile a far conoscere le azioni che concorrono alla realizzazione della missione di un SCP.

Le Applicazioni Web, nelle loro diverse forme, sono utili strumenti di informazione costante ed aggiornata sull'insieme delle attività (programmi, progetti, finanziamenti, procedure, fasi di realizzazione, risultati) e dei servizi al pubblico che concorrono al conseguimento degli obiettivi di un SCP.

3.3.3 Rendere trasparente la missione dell'AWCP

Garantire agli utenti una informazione sufficientemente completa sull'applicazione web, vale a dire sugli obiettivi, le responsabilità e competenze coinvolte, la strategia di mantenimento e di aggiornamento e la strategia tecnologica.

Tre sono i fattori che rendono essenziale l'informazione agli utenti sull'applicazione: la sua origine pubblica porta con sé prima di tutto il dovere di trasparenza sulle scelte compiute per la sua formazione e per il suo mantenimento, poi la necessità di essere di riferimento e di stimolo nel campo dell'ICT, ruolo che devono rivestire le iniziative pubbliche. Inoltre l'appartenenza ai network settoriali (sia del settore pubblico che del settore culturale) implica un dovere di collaborazione e scambio di esperienze rispetto alle strategie gestionali e tecnologiche. Infine, in un settore quale quello dell'ICT, per cui l'innovazione avanza a ritmi molto veloci ed è fortemente influenzata dall'andamento del mercato, la disseminazione dell'uso di standard efficaci e la diffusione di buone pratiche e di soluzioni specifiche rappresentano la chiave che può garantire uno sviluppo efficace della Società dell'Informazione e della Conoscenza.

3.3.4 Svolgere un ruolo efficace nei network di settore

Stimolare la definizione di ambiti comuni attraverso processi collaborativi e produzione di contenuto "a forte specializzazione". Studiare modalità tecniche che favoriscano

l'accessibilità (o la conoscenza) delle basi di dati, comunque strutturate ma accessibili via web, preferibilmente in modalità multilingue. Favorire l'uso di strumenti di descrizione delle base dati esistenti attraverso metadati descrittivi di ciascun archivio o base di dati.

La condivisione e la promozione dei risultati raggiunti, la coesione e la collaborazione con altri Progetti culturali on-line consimili, conclusi o in atto, come pure la messa in comune di strumenti telematici di riferimento (banche dati, thesauri, "linkopedie") avviene attraverso la partecipazione o la creazione di reti e portali tematici (vedi 3.4.7). La creazione di un coordinamento basato sulla partecipazione cooperativa (quindi tra pari e mirata al raggiungimento di un obiettivo comune) costituisce la base essenziale per la creazione di un network di settore. Per ciascun sito dovrà essere implementata una sezione link che includa attraverso link anche interni le risorse concorrenti (mirate agli stessi obiettivi) disponibili. Vanno, cioè, favorite al massimo le relazioni tra istituzioni analoghe in paesi diversi. La messa in comune del patrimonio informativo costituisce un obiettivo fondamentale da perseguire mediante la conoscenza del contenuto delle basi di dati e mediante la messa in comune di tutte le informazioni relative all'accessibilità (locale e/o da remoto) delle stesse basi dati. Non costituisce obiettivo primario la definizione di un unico criterio e di un unico linguaggio di gestione delle basi di dati essendo ancora incerta la definizione di standard. Costituisce, in conclusione, obiettivo primario la messa in comune delle informazioni di tipo generale che potrà essere avviata mediante messa a punto di un lessico multilingue e di un set di metadati specifico per la descrizione di basi di dati.

3.3.5 Presentare norme e standard di settore

Nell'ambito di un AWCP è comunque consigliabile un riferimento aggiornato alla normativa di base del settore culturale e della missione particolare del SCP, con il valore aggiunto di quadro istituzionale dell'attività culturale. Nel caso di portali oppure di siti Web di organi culturali di livello regionale o nazionale, è buona norma offrire agli utenti il quadro – più possibile completo – della normativa e degli standard in uso in quel particolare settore culturale.

A seconda del quadro complessivo degli obiettivi dell'applicazione e della missione del SCP in rapporto all'utenza, si possono individuare diversi livelli di servizio dedicati alla presentazione di normative e standard:

- il livello minimo è l'elenco – meglio se commentato - dei riferimenti alle norme di legge internazionali, nazionali, regionali o locali, possibilmente con il rinvio ad a banche dati disponibili sul Web;
- il secondo può prevedere una lista (aggiornata) delle norme in ordine cronologico oppure organizzato per temi o per tipo di norme, con link a banche dati esterne oppure al testo delle norme;
- il terzo consiste in banche dati strutturate, possibilmente sulla base di standard riconosciuti per la descrizione legislativa, nelle quali sia possibile una ricerca delle norme in base ai loro estremi, a parole contenute nei nel titolo, nelle intestazioni o nel testo degli articoli.

In quest'ultimo caso si può pensare alla interoperabilità dei propri dati con altre banche dati di livello nazionale oppure tematiche internazionali e si può anche prevedere la fornitura on- line a professionisti di dati e testi di legge selezionati come servizio aggiuntivo, anche a pagamento.

3.3.6 Diffondere contenuti culturali

Rendere disponibili a tutti i cittadini, nel rispetto delle norme sull'IPR e la Privacy, le informazioni ed i contenuti culturali, scientifici, giuridici, amministrativi, finanziari di cui i Soggetti Culturali Pubblici sono produttori e detentori al fine di favorire il passaggio ad un'economia digitale basata sulla conoscenza e la crescita culturale.

L'accesso e la valorizzazione dei contenuti e delle informazioni del settore pubblico sviluppato nella Società dell'Informazione e della Conoscenza costituisce un valore civico e democratico, a cui si aggiunge una rilevante valenza economica ed occupazionale. E' importante che vengano considerati e sviluppati quegli aspetti per ottimizzare il valore delle informazioni in possesso dei S.C.P. attraverso l'istituzione di regole minime comuni a tutti i paesi dell'U.E.

3.3.7 Sostenere il turismo culturale

Progettare e fornire servizi informativi ad alto valore aggiunto per contribuire alle azioni volte ad incrementare una fruizione qualitativa e quantitativa sostenibile del patrimonio culturale, in sinergia con i valori diffusi sul territorio nella fruizione dei Beni Culturali in ambito turistico.

Nello scenario economico e sociale che si va delineando negli ultimi anni, il turismo culturale sta assumendo un ruolo di enorme importanza. Infatti, mentre da un lato questo tipo di turismo si è trasformato in un fenomeno di massa, dall'altro sono sempre più evidenti i benefici, diretti e indiretti, che produce. Infatti tali benefici non vanno solo a vantaggio dell'ambito culturale, ma generano anche una serie di "esternalità positive" nei confronti del tessuto economico e sociale che gravita intorno alle risorse culturali. La disponibilità di servizi informativi ad alto valore aggiunto si rende quindi necessaria al fine di sostenere ed incrementare tali tendenze.

3.3.8 Offrire servizi didattici

La fruizione del Patrimonio culturale rientra tra gli obiettivi primari (insieme alla tutela e valorizzazione) di un Soggetto Culturale Pubblico. E' opportuna la messa a punto in un AWCP di sussidi didattici, concepiti come multimediali ed interattivi, mirati alla trasmissione dell'interpretazione e della ricostruzione storica del 'contesto' entro il quale si colloca ed acquisisce significato il bene culturale.

L'elaborazione di servizi didattici deve tener conto di uno studio delle esigenze dell'utente, definito in base ai diversi approcci all'entità del Soggetto pubblico. In particolare si raccomanda di tener conto dei seguenti temi: presentazione del patrimonio dal punto di vista storico-critico, adeguatezza della comunicazione con il profilo dell'utente, guida alla consultazione delle raccolte documentarie e delle collezioni, interfacce adattate alle disabilità (per esempio agli ipovedenti), potenziamento dell'interattività in risposta al soddisfacimento delle esigenze autoformative (per esempio attraverso la possibilità di effettuare confronti e percorsi personalizzati). Si suggerisce la realizzazione di itinerari telematici con valenza didattica, a siti correlati o similari, anche per favorire il legame tra patrimonio culturale ed territorio. Un servizio didattico telematico rilevante per un SCP è la realizzazione di riviste elettroniche mirate alla diffusione di notizie e commenti di ampio respiro sul settore culturale di cui si occupa il Soggetto Pubblico.

3.3.9 Offrire servizi per la ricerca scientifica

Prevedere servizi destinati prevalentemente alla comunità dei ricercatori implementando modalità di consultazione della documentazione scientifica e strumenti per lo stabilirsi di un flusso comunicativo periodico o saltuario ma completo delle informazioni essenziali. L'accesso ai cataloghi delle biblioteche, agli inventari degli archivi, ai cataloghi dei Musei (se implementato con tecnologia web) rappresenta uno dei servizi maggiormente utili.

Un sito Web di un Soggetto Culturale Pubblico, può prevedere infatti servizi rivolti alla ricerca scientifica, rendendo fruibili le banche dati esistenti all'interno del SCP. La stessa nascita del web deriva dalla necessità di rendere accessibile a vaste comunità di ricercatori relazioni espresse con tecnologia ipertestuale e multimediale. L'obiettivo si coniuga, solitamente, con la necessità di comunicare attraverso un linguaggio

sintetico, ma di elevata specializzazione spesso comprensibile solo all'interno della specifica comunità scientifica. Le risposte alle interrogazioni potranno essere espresse in codici standard prestabiliti. Sarà necessario anche distinguere, secondo i principi dell'IPR, i materiali posti liberamente alla consultazione da quelli resi accessibili a ricercatori espressamente autorizzati sviluppando sistemi di amministrazione capaci di discriminare le funzioni concesse agli utenti secondo la più ampia gamma possibile di varianti. Vanno previste aree di caricamento e scaricamento di files, accesso ai data base (a seconda delle autorizzazioni) e salvabilità dei risultati direttamente sul computer dell'interrogante (anche attraverso l'attivazione di servizio di mail). Vanno utilizzati linguaggi di programmazione chiari, pagine leggere (possibilmente dinamiche) per consentire rapido accesso alle basi di dati. In linea di massima le operazioni di ricerca vanno tracciate e conservate. Dovranno essere sempre chiaramente espressi i vincoli all'uso del dato e la proprietà del dato stesso. Potranno attivarsi, possibilmente, forum di discussione su temi specifici. La possibilità di accedere alle basi di dati archivistiche o bibliografiche delle istituzioni rappresenta uno dei valori aggiunti di massima rilevanza ed utilità.

3.3.10 Offrire servizi ai professionisti del settore

I servizi, differenziati sulla base delle categorie dei SCP, saranno rivolti ai professionisti che operano in ciascun settore del patrimonio culturale e scientifico pubblico e ai professionisti che sono interessati a fruire delle informazioni gestite dai SCP.

Rendere disponibili servizi a sostegno di attività professionali come ricerche su banche dati e cataloghi, download file, informazioni inerenti il lavoro (bandi e concorsi, informazioni per l'impiego, l'occupazione e la mobilità), modulistica, normativa di settore, informazioni sugli uffici di tutela, prenotazione di servizi erogati dal SCP, agenda (cronologia di eventi, corsi, seminari, attività didattiche). I servizi possono essere erogati a richiesta oppure tramite abbonamenti diversificati. Possono essere inoltre riservati ad un'utenza autorizzata, nel rispetto dei criteri di IPR.

3.3.11 Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisti

Prevedere la possibilità di stabilire transazioni sicure, a pagamento e non, che garantiscano agli utenti servizi specifici, forniti sia presso gli istituti culturali (prenotazioni) che attraverso la via telematica (acquisti e "scarico" di risorse digitali).

I servizi che è possibile offrire tramite il Web riguardano sia transazioni effettuate interamente per via telematica (download gratuito o a pagamento di risorse digitali quali riproduzioni di oggetti, documenti o monumenti oppure pubblicazioni e strumenti di ricerca coperti da diritto d'autore), oppure finalizzate ad usufruire di servizi "tradizionali" presso le strutture culturali, quali: la prenotazione dell'ingresso a musei o esposizioni o monumenti o parchi o siti, la prenotazione della partecipazione ad eventi particolari quali conferenze, visite guidate, lezioni, rappresentazioni, etc., oppure la prenotazione di materiali da consultare presso le sale di lettura di Biblioteche ed Archivi, individuati in seguito alla consultazione di specifici sistemi informativi.

3.3.12 Promuovere comunità telematiche di settore

Stabilire delle strategie mirate al raggiungimento di specifici bacini di utenza, alla fidelizzazione e partecipazione degli utenti coinvolti attraverso gli strumenti interattivi presenti dell'AWCP. Mettere a punto sistemi di analisi e feedback dell'audience, anche in visione dell'ottimizzazione dei servizi offerti. All'interno di questo obiettivo dovrebbero essere tenute in considerazione tutte quelle azioni necessarie per contribuire all'affermazione di un valore aggiunto europeo.

La comunità degli utenti può essere implementata attraverso precise strategie che devono essere concordate in base alle finalità del AWCP. Strumenti possono essere l'invio di comunicati stampa alle centrali media, a forum e mailing list di settore e l'elaborazione di attività di promozione e collaborazione con altre applicazioni Web consimili. La fidelizzazione può avvenire attraverso diversi strumenti quali la registrazione, newsletter, mailing list e forum di discussione. I risultati ottenuti rispetto alla comunità di utenti dovrebbero essere costantemente monitorati per valutare l'adeguatezza dei servizi offerti e nuove prospettive di sviluppo.

3.4 Criteri specifici per l'AWCP

In questo paragrafo sono elencati i criteri di qualità per le applicazioni Web che necessitano di essere trattati con specificità, cioè in relazione con la missione culturale pubblica dei soggetti; la definizione di questi criteri – intesi in senso generale - è già stata trattata nel capitolo 2.

Essi sono:

3.4.1 Criteri per i contenuti

- Completezza
- Linguaggio/Comprensibilità
- Concisione
- Ricchezza di informazioni
- Multilinguismo
- Responsabilità/Competenza
- Originalità/Peculiarità

3.4.2 Criteri per l'organizzazione dei contenuti

- Appropriatelyzza dei raggruppamenti
- Appropriatelyzza delle gerarchie
- Appropriatelyzza delle suddivisioni

3.5 Specificità delle AWCP in rapporto ai SCP

Con l'intento di valorizzare la complessità intrinseca del patrimonio culturale, delle sue specificità ed in particolare dell'articolazione dei soggetti culturali pubblici – nelle diverse forme organizzative istituzionali e non – sono stati approfonditi gli aspetti tematici per le principali categorie.

3.5.1 Archivi

Il settore archivistico è stato tra i primi a percepire l'importanza del Web come strumento di comunicazione dell'esistenza, specificità del ruolo e dei contenuti conservati da questi istituti, tanto trasversali tra l'ambito giuridico e amministrativo e quello culturale e così esposti rispetto alla società civile e alla politica. I primi portali archivistici risalgono infatti agli albori del WWW e l'UNESCO ha presto creato un portale a livello mondiale espressamente dedicato al settore. La cooperazione a livello più ampio possibile, particolarmente sui temi legati alla definizione e diffusione degli standard descrittivi, è tuttora una forte necessità degli Archivi, affiancata alla condivisione di buone pratiche rispetto alle strategie e alle tecniche di digitalizzazione del patrimonio documentario. Su questi temi il Web, sia nella forma di siti di singoli Archivi, sia nella forma di sistemi informativi multi-istituto, banche dati tematiche o territoriali e portali si è presto configurato come strumento particolarmente efficace.

Gli Archivi e gli obiettivi delle AWCP

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 1 (**Rappresentare l'identità del SCP**), la presentazione della propria identità, rispetto ad altri settori culturali, per gli Archivi è spesso necessario "emergere" dall'ambito strettamente locale cui sono naturalmente legati a causa della forte connotazione territoriale dei documenti che conservano. L'identità degli istituti di conservazione di documenti è data prima di tutto dalle informazioni logistiche (sede, responsabilità, orari al pubblico, modalità di accesso e caratteristica dei servizi offerti), quindi dall'origine, caratteristiche, consistenza e possibilità d'accesso del patrimonio conservato.

Per quanto riguarda l'Obiettivo n.2 (**Rendere trasparente l'attività del SCP**), l'attività degli Archivi è centrata sul servizio al pubblico, dall'assistenza specialistica necessaria per individuare i percorsi di ricerca, al prelevamento dei pezzi e alla loro eventuale riproduzione con strumenti analogici o digitali. Il lavoro di tutela e valorizzazione per gli archivisti consiste nell'inventariazione e nell'eventuale riordinamento delle serie, attività per cui sono necessari tra l'altro studi approfonditi sulla storia dei soggetti produttori. In alcune nazioni gli Archivi pubblici svolgono anche funzioni di salvaguardia e di consulenza sulla conservazione, il riordinamento e la gestione dei documenti d'archivio, per conto di enti pubblici e privati. A queste attività, infine, si affiancano le iniziative didattiche e di formazione specialistica, l'organizzazione di mostre documentarie e la partecipazione a progetti culturali.

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 3 (**Essere trasparenti sulla missione dell'AWCP**), le scelte tecnico-scientifiche, specie per i servizi informativi sul patrimonio, rivestono un'importanza centrale: la descrizione archivistica, l'applicazione di standard e l'uso di software particolari, sono infatti al centro del dibattito nel settore e si rende necessaria la diffusione di buone pratiche. Rispetto alle scelte di conservazione a lungo termine dei contenuti digitali, questa trasparenza informativa si fa ancora più urgente, visti i rischi esistenti e l'obbligo di tramandare il patrimonio culturale.

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 4 (**Svolgere un ruolo efficace nei network di settore**), la cooperazione a livello nazionale e internazionale e la condivisione di buone pratiche

rispetto alle strategie e alle tecniche di digitalizzazione del patrimonio, particolarmente per la definizione e diffusione degli standard descrittivi, sono tuttora forti necessità del settore archivistico. Per contribuire al dibattito oppure avvalersene, la presenza attiva nei network esistenti e/o lo sviluppo di nuovi spazi di orientamento, confronto e ricerca sono obiettivi che un Archivio può perseguire efficacemente attraverso gli strumenti Web.

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 5 (**Presentare norme e standard di settore**), vista che il patrimonio documentario riveste un duplice valore storico-culturale e giuridico, nella ideale continuità temporale tra passato, presente e futuro, la presentazione della normativa di livello regionale o nazionale sulla formazione, conservazione, accesso e riproduzione dei documenti e dei documenti ufficiali sugli standard descrittivi rappresenta un servizio primario nei siti Web archivistici.

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 6 (**Diffondere contenuti culturali**) I principali filoni di diffusione culturale svolti dagli Archivi attraverso il Web sono la presentazione più o meno approfondita del patrimonio archivistico conservato e l'elaborazione di percorsi a tema che lo attraversano (ad esempio: la storia del territorio, la storia dell'emigrazione, la vita nei conventi, la vita della Corte, la nascita dell'industria etc..).

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 7 (**Sostenere il turismo culturale**), il sostegno al turismo culturale, svolto dagli Archivi, di norma, è strettamente connesso e raggiunto in cooperazione con altri istituti o progetti culturali della stessa città o area geografica, in occasione di eventi particolari quali esposizioni, conferenze, cicli di visite guidate, oppure per il fatto di essere spesso ospitati in edifici storici.

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 8 (**Offrire servizi didattici**), l'attività didattica degli Archivi si svolge di norma su alcuni temi: presentare le dinamiche di formazione del patrimonio documentario e gli strumenti disponibili per effettuare ricerche; esaminare temi storiografici attraverso percorsi guidati nei documenti; formare specialisti nella descrizione e gestione dei documenti d'archivio sia in base alle discipline tradizionali che sugli standard internazionali (ISAD, ISAAR, EAD, etc).

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 9 (**Offrire servizi per la ricerca scientifica**), il sostegno della ricerca scientifica è forse il più tipico dei servizi archivistici, destinato soprattutto a specialisti della ricerca storica, quasi sempre in grado di "navigare" nella complessità dei sistemi documentari. Di norma la creazione ed offerta di banche-dati archivistiche implica il rispetto scientifico della complessità, vale a dire dell'intreccio dinamico tra le serie documentarie, i loro soggetti produttori e gli strumenti di ricerca che le descrivono. A questo servizio si possono accompagnare servizi di consulenza e di ricerca a distanza.

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 10 (**Offrire servizi ai professionisti del settore**), ai professionisti che si rivolgono al mondo degli Archivi, attraverso i canali tradizionali oppure via Web, si forniscono questi servizi: agli enti pubblici o alle aziende private interessate alla gestione dei propri sistemi documentari, servizi di formazione e/o di consulenza; a quelli interessati invece all'organizzazione di eventi culturali, si offrono servizi di studio e di ricerca; ai *service* che effettuano ricerche per terzi a pagamento (genealogiche o catastali,

di norma), gli Archivi possono fornire – attraverso modalità di accesso speciali - tutti i dati necessari.

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 11 (**Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisti**), si possono creare servizi che presuppongono transazioni telematiche con controllo dell'identità dell'utente (a pagamento o no) per soddisfare soprattutto tre necessità: prenotare la consultazione dei pezzi archivistici in sala di studio, selezionandoli tramite la consultazione di banche dati analitiche; consultare e/o scaricare strumenti di ricerca coperti dal diritto d'autore; prenotare e/o acquistare riproduzioni digitali di pubblicazioni oppure di documenti archivistici. Questo ultimo servizio può essere svolto sia on-demand, come avviene per il tradizionale servizio di riproduzione, oppure limitarsi a serie archivistiche di cui si è già effettuata la riproduzione digitale.

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 12 (**Promuovere comunità telematiche di settore**), gli Archivi svolgono spesso la funzione di mettere in relazione studiosi che hanno interessi di ricerca simili e possono incontrarsi nelle sale di studio. Questo, insieme alla promozione del dibattito e alla diffusione di buone pratiche e di standard, può essere svolto efficacemente tramite la creazione di comunità Web attraverso gli strumenti più comuni.

Gli Archivi e gli utenti del Web

Gli utenti remoti che possono essere interessati alle informazioni e ai servizi archivistici, a seconda degli obiettivi delle applicazioni, sono innanzitutto i cittadini interessati alla pubblica amministrazione e alla cultura, all'uso delle nuove tecnologie per i servizi pubblici e ai temi legati alla produzione, autenticità e conservazione dei documenti. Più specialistici sono gli utenti specialisti, pubblici e privati, interessati a specifiche ricerche, allo scambio di esperienze e alle buone pratiche sulla gestione documentale. Gli utenti degli Archivi non sono però solo archivisti: sono frequenti gli studenti universitari, gli insegnanti e allievi delle scuole dell'obbligo, i docenti universitari, gli interessati ad una formazione specialistica sulla gestione documentaria, per costruirsi un curriculum ed avviarsi nel mercato del lavoro del settore oppure per dotarsi delle conoscenze necessarie per conto dell'ente/azienda di provenienza. Non mancano i curiosi di storia locale, gli operatori turistici pubblici o privati interessati al reperimento di notizie storiche e l'elaborazione di tour, i *service* che effettuano ricerche a pagamento per terzi (genealogiche o catastali).

Le politiche di digitalizzazione negli Archivi e il Web

E' molto forte, negli Archivi, l'incrocio tra le strategie di sviluppo e mantenimento di applicazioni Web con quelle di digitalizzazione del patrimonio. Da un lato da almeno un ventennio si utilizzano tecnologie informatiche per la redazione degli strumenti di ricerca, la cui importanza è evidente per la pubblicazione sul Web di sistemi informativi dedicati al patrimonio documentario. Inoltre, gli Archivi devono attrezzarsi per ricevere, tutelare e valorizzare fondi documentari prodotti in formato digitale, di cui va previsto l'accesso,

anche sulla rete. Infine, la riproduzione dei documenti con tecniche digitali ha definitivamente sostituito i microfilm: la offerta sul Web di banche dati e di riproduzioni di alta qualità dei documenti sembra configurarsi come punta di diamante dei servizi archivistici in rete, se attuata con le opportune strategie di conservazione a lungo termine delle risorse digitali.

3.5.2 Biblioteche

“A public library is an organization established, supported and funded by the community, either through local, regional or national government or through some other form of community organization. It provides access to knowledge, information and works of the imagination through a range of resources and services and is equally available to all members of the community regardless of race, nationality, age, gender, religion, language, disability, economic and employment status and educational attainment.”
(IFLA/UNESCO, 2001)

Questa definizione di biblioteca pubblica va oltre le specifiche definizioni, proprie di ogni nazione, e spazia sui reali obiettivi del “soggetto culturale pubblico”. La biblioteca infatti ha come scopo primario quello di offrire risorse e servizi per diffondere, conservare e tutelare la cultura con ogni mezzo ed espressione, senza alcun confine dato dall'appartenere ad una qualsiasi organizzazione od amministrazione, o ad avere la sede fisica in un paese o un altro.

Le biblioteche e gli obiettivi delle AWCP

Le biblioteche in rete dovrebbero, ovviamente, fornire tutti i servizi che già offrono tradizionalmente, fermo restando che le caratteristiche dei loro siti web siano quelle comuni a tutti i siti web pubblici, caratteristiche di qualità che sarebbe opportuno li differenziassero da quelli commerciali.

Oltre ad offrire i consueti servizi, gli obiettivi fondamentali della biblioteca nel web sono quelli di abbattere le sue mura e di raggiungere una più vasta area di utenza. Grazie alle nuove tecnologie, la biblioteca in rete può veder amplificata la sua principale attività: la circolazione del sapere.

La biblioteca dovrà perciò saper raccogliere ed organizzare attentamente le informazioni, per poterle sfruttare al meglio e veicolarle attraverso le variegata possibilità telematiche, fino a diventare fornitrice privilegiata di contenuti.

Le tradizionali informazioni cartacee saranno pertanto affiancate da altri tipi di fonti, per ora non convenzionali, come l'audiovisivo, il multimediale, il digitale, ecc.

La biblioteca on-line tende perciò a diventare una sorta di “porta elettronica” aperta al mondo dell'informazione, qualunque tipo esso sia, offrendo materiali ed informazioni di tutti i tipi, costantemente aggiornati.

Pertanto: VRD (*Virtual reference desk*), allargamento dei prestiti, fornitura di copie di documenti, offerta di opere in *full-text* elettronico, educazione permanente. In particolare il web potrà essere un veicolo importante nei programmi di formazione, potendo così contribuire allo sviluppo culturale in senso lato.

L'Obiettivo n. 1 (**Rappresentare l'identità del SCP**) si può raggiungere attraverso una descrizione della storia dell'Istituzione ed il suo ruolo nel territorio, unita alle notizie storico-bibliografiche sulle collezioni possedute, alla descrizione fisica della sede, alle informazioni e descrizioni delle sale di lettura e dei cataloghi, siano essi manoscritti, a stampa, on-line.

L'Obiettivo n.2 (**Rendere trasparente l'attività del SCP**) si ottiene pubblicando le modalità di accesso alla biblioteca e la sua regolamentazione, oltre agli orari di apertura della biblioteca, agli orari e le modalità dei servizi di distribuzione, del servizio di prestito, sia locale che interbibliotecario e le possibilità o meno di effettuarlo dal sito web, del servizio di informazioni bibliografiche (*Referencè*) e dell'eventuale servizio di informazioni bibliografiche indiretto (via lettera, fax, e-mail, on-line).

Non potranno mancare le indicazioni sul funzionamento generale e sull'organizzazione dei vari uffici, con la descrizione delle loro funzioni e l'indicazione dei loro referenti, con gli elenchi e le descrizioni di eventuali progetti specifici. Importante è la valorizzazione delle novità del momento unita all'eventuale pubblicazione di notiziari con le attività svolte (mostre, convegni, corsi, ecc.).

L'Obiettivo n. 3 (**Essere trasparenti sulla missione dell'AWCP**), nel settore dell'AWCP biblioteca ha un ruolo secondario, in quanto richiamato dalla funzione stessa dell'istituzione.

L'Obiettivo n. 4 (**Svolgere un ruolo efficace nei network di settore**) si può realizzare partecipando attivamente a vari servizi in rete, come la catalogazione partecipata o i servizi ILL (Inter Library Loan). L'adesione a progetti culturali di ampio respiro (nazionale e non) potrà rafforzare questo obiettivo.

L'Obiettivo n. 5 (**Presentare norme e standard di settore**), non trova applicazione nell'AWCP biblioteca, in quanto le norme e gli standard bibliografici sono emanati da altre entità.

L'Obiettivo n. 6 (**Diffondere contenuti culturali**) è ottenibile attraverso la descrizioni di eventuali mostre, convegni e varie attività culturali dell'istituto, oltre alla pubblicazione di articoli e materiale proveniente dalla comunità scientifica o all'offerta di full-text elettronici.

L'Obiettivo n. 7 (**Sostenere il turismo culturale**) si raggiunge attraverso delle pagine web dedicate al territorio locale, con precise indicazioni riguardanti biblioteche locali, con luoghi ed orari, oltre alla presenza di pagine in altra lingua, che agevolino l'utente straniero.

L'Obiettivo n. 8 (**Offrire servizi didattici**) è importante, in quanto spesso trascurato dall'SCP, ed è realizzabile attraverso eventuali progetti didattici on-line, con programmi di alfabetizzazione nel settore informatico e nel settore specifico della biblioteconomia .

L'Obiettivo n. 9 (**Offrire servizi per la ricerca scientifica**) è basilare per le biblioteche, e viene ampiamente soddisfatto con la presenza di cataloghi in rete (che comprendano le nuove accessioni, raccolte particolari, i materiali speciali, ecc.), assieme agli OPAC (Online Public Access Catalog) per le ricerche bibliografiche nelle proprie basi dati, eventuali OPAC di *full-text*, e MetaOPAC per ricerche contemporanee su più basi dati. Inoltre, i ricercatori potranno essere agevolati dalla presenza di pagine web specifiche dedicate alle ricerche bibliografiche in rete (**Virtual Reference Desk**). Un servizio di Informazioni bibliografiche (*Reference*) on-line coronerà il *focus* di questo obiettivo.

L'Obiettivo n. 10 (**Offrire servizi ai professionisti del settore**) può essere reso mettendo a disposizione strumenti specifici, quali testi di biblioteconomia o loro traduzioni, assieme alla creazione di eventuali reti dedicate (Intranet), dove i professionisti possano trovare indicazioni puntuali sul loro lavoro quotidiano. Sarà utile infine la possibilità di scarico (*download*) di eventuali documenti amministrativi e la pubblicazione e descrizione di eventuali bandi di gara.

L'Obiettivo n. 11 (**Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisti**), si ottiene attraverso un servizio di prestito on-line, unito alla possibilità di richieste di riproduzioni fotografiche e fotocopie, ed alle eventuali prenotazioni per l'accesso a settori riservati della biblioteca.

L'Obiettivo n. 12 (**Promuovere comunità telematiche di settore**) si può realizzare, ad esempio, con l'apertura di forum e mailing list che trattino di problemi tecnici tipici dell'ambito bibliotecario, con la creazione di reti dedicate, come già specificato nell'obiettivo n. 10, e con delle newsletter .

Le biblioteche e gli utenti del web

Ponendo come base che l'accesso all'informazione ed al sapere è un diritto fondamentale dell'individuo, la biblioteca in rete dovrà arrivare in tutti i luoghi con i servizi bibliotecari e informativi, fornendo materiale per sostenere i processi di studio, ricerca e apprendimento. Dovrà fornirsi di opportuni mezzi, con possibilità di interazione, per aiutare gli utenti ad utilizzare queste risorse. Basilare perciò il servizio di *Reference* ed il *VRD*.

I siti web delle biblioteche dovrebbero perciò contenere servizi, informazioni e materiali di carattere generale, assieme ad informazioni e materiali di carattere tecnico, quali

- Storia dell'Istituzione
- Notizie storico-bibliografiche sulle collezioni possedute
- Descrizione fisica della sede
- Modalità di accesso alla Biblioteca e sua regolamentazione
- Orari di apertura della biblioteca
- Orari e modalità dei servizi di distribuzione
- indicazioni sul funzionamento generale e sull'organizzazione dei vari uffici, con i referenti per ogni ufficio
- Informazioni e descrizioni delle sale di lettura
- Descrizione dei cataloghi, manoscritti, a stampa, on-line

- Presenza di cataloghi in rete (nuove accessioni, cataloghi specifici, materiali speciali, ecc.) e di OPAC, OPAC di *full-text*
- Presenza di pagine web specifiche dedicate alle ricerche bibliografiche in rete (*Virtual reference desk*)
- Modalità ed orari del servizio di Informazioni bibliografiche (*Reference*)
- Modalità dell'eventuale servizio di Informazioni Bibliografiche indiretto (via lettera, fax, e-mail, on-line)
- Modalità ed orari del servizio di Prestito, sia locale che interbibliotecario e possibilità o meno di effettuarlo direttamente dal sito web
- Modalità ed orari del servizio di Fotocopie
- Modalità del Servizio di Riproduzioni fotografiche con possibilità di richiesta on-line o mediante scarico (*download*) dei moduli di richiesta
- Possibilità di scarico (*download*) di eventuali documenti amministrativi
- Descrizioni di eventuali mostre, convegni e varie attività dell'istituto
- Elenchi e descrizioni di eventuali progetti specifici
- Pubblicazione e descrizione di eventuali Bandi di gara
- Novità del momento
- Pubblicazione di notiziari con le attività svolte
- Pagine web dedicate al territorio locale
- Presenza di pagine in altra lingua
- Eventuali progetti didattici
- Accessi ad eventuali reti specializzate.

Nella funzione informativa e culturale, i servizi devono essere accessibili a tutte le tipologie di utenza, comprendendo eventuali disabilità, senza dimenticare possibili esigenze differenziate anche per fasce di età: individuare cioè dei bacini di utenza cui far corrispondere reti di servizi differenziati ma cooperanti fra loro.

Oltre ad una eventuale creazione di reti informative divise per tipologie, nel rapporto con l'utenza si potranno agevolare i programmi di alfabetizzazione informatica on-line, ormai indispensabile veicolo per la fruizione del sapere, per riscattare il *digital divide*.

Le politiche di digitalizzazione nelle biblioteche e il web

Nell'applicazione web si colloca il naturale obiettivo dei progetti di digitalizzazione delle varie tipologie di documenti, siano essi di manoscritti, stampati, stampe, carte geografiche, musica, manifesti, ecc.

Attraverso strumenti di *information retrieval*, come gli OPAC (On Line Public Access Catalog) le varie basi dati potranno essere consultate attraverso le funzioni primarie:

1. Cercare e trovare le opere
2. Selezionarne le varie tipologie
3. Localizzare ed ottenere il risultato delle ricerche in vari formati (formato digitale, full-text elettronico, fotocopie, fotografie, prestito, ecc.)

I progetti di digitalizzazione necessitano di un logico coordinamento scientifico tra le biblioteche, per la diffusione delle informazioni sulle attività in corso ed una armonizzazione delle stesse.

Anche nell'ambito bibliotecario si auspica la creazione di standard e metadati internazionali per la gestione e la conservazione degli archivi elettronici, la mancanza dei quali produce una scarsa interoperatività tra i vari risultati ed una forte lievitazione dei costi

3.5.3 Patrimonio culturale diffuso sul territorio

In questa categoria sono compresi il patrimonio archeologico, architettonico e paesaggistico diffuso sul territorio. Vengono qui trattati insieme, non solo perché accomunati dall'essere elementi costitutivi del territorio, spesso così rilevanti da aver assunto il ruolo di segno identificativo sotto il profilo storico, culturale e scientifico degli ambiti di appartenenza, ma anche perché spesso collegati tra loro nel corso della vicenda formativa del paesaggio antropizzato.

Se il più antico parco europeo risale al 1909 e si deve alla Svezia, il Novecento ha visto una precisazione e una specializzazione delle forme attuative di parchi e riserve che hanno spesso coniugato i valori ambientali con i valori storico/culturali, tradizionali e scientifici delle emergenze archeologiche e architettonico-urbanistiche presenti in tali ambiti, consentendo la composizione di paesaggi complessi. Ciò fino alle più avanzate esperienze di "parchi immateriali" come quella ad esempio del "Parco della Letteratura", peraltro ben ancorato ad un territorio definito, o quella dei "Distretti del turismo culturale" che hanno definito ambiti omogenei valorizzandone gli elementi rilevanti, siano essi storico/culturali, ambientali, eno-grastronomici, e armonizzandoli in una nuova concezione di sviluppo sostenibile.

La materia, esaminata dal punto di vista delle potenzialità di Applicazioni Web è, dunque, quanto mai vasta ed articolata, interessando i tradizionali Monumenti archeologici, architettonici e storico-artistici diffusi sul territorio spesso collegati a realtà museali locali, a biblioteche e archivi che giocano un ruolo di centri di documentazione a livello territoriale, Parchi e Aree archeologici, affidati a strutture di gestione istituzionali prevalentemente pubbliche o di interesse pubblico, ma anche progetti specifici come ad esempio letture stratigrafiche e/o tematiche del territorio, inteso come *unicum complesso*, nelle sue valenze ambientale/paesaggistica e antropica.

La diffusione dell'informazione e della conoscenza dei valori culturali e scientifici delle emergenze culturali diffuse sul territorio, adottando una definizione ampia, assume un ruolo determinante non solo in un generale significato formativo per favorire la consapevolezza e la crescita dei cittadini, ma anche come strumento imprescindibile per la

progettazione di uno sviluppo e di modelli di gestione urbanistica, ambientale e paesaggistica sostenibili ed economicamente produttivi.

Considerate tali premesse, è evidente che i produttori di Applicazioni Web in questo ambito sono quanto mai vari: dai Soggetti Culturali Pubblici, con particolare attenzione, non solo alle Istituzioni delegate alla salvaguardia e alla valorizzazione del patrimonio diffuso, o agli istituti, enti e organismi di ricerca scientifica e di formazione, ma anche – e sempre di più – ai Soggetti Pubblici e/o di interesse pubblico (enti locali, fondazioni, associazioni ecc.) che, in una concezione allargata della cura e della valorizzazione del patrimonio, costituiscono oggi “i presidi” operanti sul territorio, svolgendo un ruolo rilevante nella diffusione della cultura e nel coinvolgimento attivo dei cittadini. Spesso, tali differenti soggetti possono riunirsi sotto un Progetto comune finalizzato allo studio di un tema specifico di ambito territoriale o al sostegno di un’attività di turismo culturale.

Il Patrimonio culturale diffuso sul territorio e gli obiettivi delle AWCP

Si è detto della spiccata multidisciplinarietà della materia che può di volta in volta trovare applicazioni diverse. Un Monumento o un parco archeologico, piuttosto che un Itinerario antico vanno trattati come parti di un insieme più vasto, attraverso un processo di contestualizzazione culturale, storica e soprattutto territoriale.

Un Soggetto Culturale Pubblico al quale è affidata la salvaguardia e la valorizzazione del patrimonio culturale diffuso sul territorio può utilizzare l’Applicazione Web come efficace strumento di supporto a tale attività, sia per rendere snella l’interoperabilità interna (istruttorie, progettazioni, attività di documentazione e ricerca), sia rispetto ai servizi rivolti all’esterno (espletamento dei procedimenti di autorizzazione, pareri ecc.). Va osservato come finora le applicazioni coordinate in questo settore siano ancora in via di sperimentazione sia per la necessità di una programmazione organica sia per la necessità di un investimento economico nel campo dell’innovazione tecnologica. Sono note esperienze anche di elevato tenore qualitativo, tuttavia molto settoriali, ad esempio nel campo delle ricostruzioni virtuali del patrimonio archeologico, della documentazione dei grandi interventi di restauro o in casi di sviluppo di temi specifici collegati spesso ad eventi o esposizioni temporanee. In via generale è necessario programmare i collegamenti con le banche dati esistenti, verificandone l’operabilità in ambiente web.

Tuttavia, il salto di qualità nel settore consiste nella progettazione di Applicazioni Web che effettivamente assumano il ruolo di strumenti ordinari nello svolgimento delle missioni istituzionali. Un elemento di qualità è certamente la “gradualità” nel caricamento dell’applicazione secondo un plan project progressivo che da un livello di base esteso orizzontalmente a tutte le funzioni, sia nel tempo incrementato con approfondimenti tematici.

Se analizziamo direttamente gli obiettivi specifici delle Applicazioni Web Culturali Pubbliche, l’Obiettivo n.1 (**Rappresentare l’identità del SCP**), in questo settore assume

un ruolo secondario, poiché al centro dell'interesse dell'Applicazione è il patrimonio culturale diffuso sul territorio. Tuttavia è necessario evidenziare con chiarezza la condizione giuridica del bene, il suo legame amministrativo con il Soggetto Culturale da cui dipende. In ogni caso la rappresentazione dell'identità di un sito archeologico, di un monumento o di un parco si ottiene descrivendone la storia della sua formazione o della sua identificazione in quanto bene culturale.

L'Obiettivo n.2 (**Rendere trasparente l'attività del SCP**) si ottiene dedicando una parte dell'Applicazione Web all'informazione puntuale e aggiornata sull'attività di amministrazione, tutela, restauro e valorizzazione cui il bene è interessato. Particolare successo, dal punto di vista della divulgazione su attività talora anche molto specialistiche che coinvolgono il patrimonio archeologico, architettonico e storico-artistico, è stato ottenuto da esperienze di Applicazioni Web incentrate sulla descrizione, anche in tempo reale, degli interventi di restauro. Iniziative di questo genere sono di particolare rilevanza anche per la diffusione di metodologie e tecniche di intervento innovative che permettono di alimentare scambi di conoscenze on-line, creando le communities web tematiche, che facilitano la crescita del know-how.

L'Obiettivo n. 3 (**Essere trasparenti sulla missione dell'AWPC**) si realizza definendo con chiarezza (architettura e percorsi) i tre ambiti generali (A,B. e C) sotto descritti nell'Obiettivo n.6 pertinente alla diffusione della cultura. L'apporto dell'esperienza di catalogazione nei settori del patrimonio diffuso sarà particolarmente utile in tal senso.

Per realizzare l'Obiettivo n. 4 (**Svolgere un ruolo efficace nei network di settore**) è necessario avviare un'attività di ricerca nel web circa l'esistenza di reti tematiche, stabilendo i contatti utili all'inserimento attivo e propositivo della propria Applicazione Web. Elementi fondamentali sono l'attenzione all'utilizzo di linguaggi comuni (eventualmente contribuendo attivamente alla definizione di thesauri condivisi) e all'uso di sistemi interoperativi. L'elaborazione teorica deve essere affidata a gruppi di lavoro interdisciplinari (archeologi, architetti, storici dell'arte e esperti informatici e del web).

L'Obiettivo n. 5 (**Presentare norme e standard di settore**) ha un ruolo probabilmente secondario nel settore di cui si sta trattando, in quanto saranno direttamente le AWCP del SCP che gestiscono il patrimonio diffuso sul territorio a realizzare tale obiettivo. Tuttavia è importante garantire il legame tra la presentazione del patrimonio territoriale, non solo con le norme e gli standard del settore di amministrativo-giuridico di diretta appartenenza, ma anche con il complesso delle norme che, ai diversi livelli dell'amministrazione, regolano il territorio nel quale il bene si trova. Riferimenti utili potranno essere dati anche in relazione a norme e standard europei ed internazionali.

L'Obiettivo n. 6 (**Diffondere contenuti culturali**) è primario e centrale per Applicazioni Web di Beni Culturali diffusi sul territorio. In via generale si possono definire tre livelli:
 A - Fornire informazione per la conoscenza di base. L'attenzione a questo aspetto, in particolare da parte di istituzioni e enti territoriali, è di grande importanza se si considera che spesso costituisce il primo ed unico livello di approccio conoscitivo al patrimonio diffuso sul territorio.. Si tratta di prevedere Applicazioni Web di base con l'obiettivo di mettere a disposizione di tutti "schede anagrafiche" comuni a tutte le categorie e

comprendenti almeno le seguenti informazioni: denominazione, localizzazione, descrizione di 1° livello, datazione, proprietà, forme di gestione. La cura e la completezza in questo livello di informazione sono fondamentali in un Applicazione Web di servizio che può essere utilizzata in settori differenti sia di pubblica utilità (si pensi ad esempio alla programmazione territoriale, al turismo ecc.) e sia come base per le elaborazioni successive. Il vantaggio di questo tipo di approccio è quello di fornire in tempi relativamente brevi e con costi sostenibili, un *corpus* informativo essenziale e completo sul patrimonio territoriale che si gestisce.

B - Fornire informazione e documentazione avanzata per l'attività formativa e didattica e per il supporto del turismo culturale. I campi applicativi in questo livello sono molto vasti e diversificati prevedendo approfondimenti tematici e critici, ma anche elaborazioni avanzate virtuali. L'obiettivo generale in questo livello deve essere l'attenzione alla qualità culturale del prodotto che deve essere sempre fondata, in modo dichiarato, su una documentazione coerente a livello scientifico (mappe, rilievi, fotografie ecc.). In particolare per le elaborazioni virtuali (ad es. ricostruzioni di resti archeologici o elaborazioni delle fasi di vita di un determinato complesso architettonico storico) è requisito fondamentale per la qualità dell'applicazione rendere espliciti i diversi livelli delle ricostruzioni: a) livello accertato sulla base della documentazione disponibile; b) livello congetturale presentato sulla base di indizi e/o confronti con altri casi accertati; c) livello non accertato su base documentaria e critica, cioè elaborazione libera.

C- Rendere disponibili banche di dati complesse e georeferenziate per la formazione e la ricerca scientifiche, per la programmazione e la gestione territoriali. Come in altri settori molto più avanzati della ricerca scientifica, anche il campo della ricerca sul patrimonio culturale deve avviarsi ad un utilizzo sistematico delle Applicazioni Web, sia creando communities di scambi e approfondimenti tematici, anche per l'attività della formazione scientifica. Inoltre, compito dei produttori di web culturali è di assicurare l'interoperabilità di banche di dati controllando il livello qualitativo e quantitativo della documentazione descrittiva e critica dei monumenti e dei complessi diffusi sul territorio, curando, inoltre, l'aggiornamento anche dal punto di vista dello stato di conservazione dei beni, fornendo, ove possibile, precisi elementi di georeferenziazione nell'ambito dei sistemi informativi territoriali e stabilendo connessioni a reti tematiche. La diffusione di tali dati è notevolmente importante anche per le applicazioni connesse al rischio conservativo del patrimonio diffuso (sicurezza, eventi catastrofici, monitoraggi per la conservazione della materia costitutiva ecc.)

Per la realizzazione dell'Obiettivo n. 7 (**Sostenere il turismo culturale**) è di centrale importanza l'attivazione di una sinergia di forze che vedono in questo caso il SCP operare di concerto con enti pubblici territoriali e soggetti economici del settore. La realizzazione dell'obbiettivo, da parte del SCP, si ottiene coordinando i flussi informativi presenti sulla propria Applicazione Web (per ogni monumento ecc. scheda di identificazione con dati di base, localizzazione, orari di apertura, costi, prenotazioni, visite guidate, esposizioni temporanee, altri eventi, servizi e-commerce ecc.) con altri canali informativi Internet specifici del settore turistico.

L'Obiettivo n. 8 (**Offrire servizi didattici**) nel settore del patrimonio diffuso è quanto mai significativo per il ruolo fondamentale che può svolgere stabilendo un rapporto privilegiato con i diversi gradi dell'istruzione scolastica. In tal senso è quanto mai importante un coordinamento tra gli esperti della materia e gli insegnanti, al fine di creare percorsi didattici attinenti alle diverse fasce scolastiche, che rispettino sia i programmi educativi sia l'adozione di linguaggi idonei. Tuttavia non va sottovalutato l'accesso ai servizi didattici anche da parte di categorie di utenti deboli e dei portatori di handicap. Un approccio di qualità al patrimonio diffuso sul territorio dovrà considerare con attenzione la *contestualizzazione* del bene sia dal punto di vista dell'ambito territoriale di appartenenza, sia rispetto all'esistenza di riferimenti tematici omogenei, ed inoltre rispetto alla sua collocazione cronologica. Un altro elemento di qualità per le elaborazioni didattiche web è la chiarezza rispetto alle ricostruzioni virtuali, le cui regole sono state delineate a proposito dell'obiettivo n. 6B. Infine, l'interattività è senz'altro un fattore di qualità, in quanto consente all'utente scolastico di instaurare un rapporto diretto con un mondo – quello del SCP al quale è affidata la gestione del patrimonio culturale diffuso, normalmente percepito come astratto e lontano.

L'Obiettivo n. 9 (**Offrire servizi per la ricerca scientifica**) è stato già in parte trattato nell'Obiettivo n. 6 (Diffondere contenuti culturali) al punto C. La messa a disposizione delle banche di dati esistenti, l'attività di razionalizzazione della documentazione disponibile e la realizzazione di nuovi prodotti interoperativi sono le azioni alla base della realizzazione dell'obiettivo. Per un risultato di qualità è tuttavia necessario una progettazione attenta del sistema della ricerca/query e dei collegamenti con altri sistemi complessi di dati. In tal senso, appare di particolare rilievo la capacità del SCP di coordinarsi con altri soggetti attivi nella ricerca scientifica, quali gli Istituti universitari e i centri di ricerca specializzati nei diversi settori, favorendo sinergie particolarmente produttive sia per la qualità e la competitività del prodotto, sia sotto il profilo economico. Nell'ambito del patrimonio culturale, tuttavia, per evidenti ragioni di sicurezza e di copyright, è necessario prevedere un sistema di accesso controllato (password) e una predisposizione dei materiali documentari in diverse risoluzioni (bassa risoluzione per i materiali non scaricabili direttamente).

L'Obiettivo n. 10 (**Offrire servizi ai professionisti del settore**) è particolarmente utile per mettere a disposizione dell'utente tutti quei dati sul patrimonio diffuso sul territorio che sono necessari per la corretta progettazione di interventi sul territorio, dal restauro di un edificio, alla progettazione di nuovi edifici, agli studi per le localizzazioni di grandi opere infrastrutturali (strade, ferrovie ecc.), fino alla predisposizione dei piani territoriali, urbanistici ecc. E' evidente che la ricerca diretta sull'Applicazione Web dei fondamentali dati conoscitivi circa il patrimonio archeologico, architettonico, paesaggistico diffuso sul territorio, dei vincoli su di esso gravanti, delle normative generali e specifiche esistenti, costituisce un servizio essenziale, almeno nella fase iniziale della ricerca. Un elemento di qualità importante è certamente quello della completezza e dell'aggiornamento continuo della situazione. Un altro elemento di qualità è quello di offrire la possibilità di scaricare i dati necessari all'espletamento delle pratiche edilizie e urbanistiche.

Inoltre, un servizio utile dovrebbe essere quello di fornire attraverso l'applicazione web, quelle indicazioni di base consolidate (buone pratiche) per accedere alla realizzazione di lavori di restauro sul patrimonio diffuso (modalità di intervento, metodologie e tecniche sostenibili, scelta dei materiali tradizionali ecc.). Naturalmente un altro servizio utile è

quello della pubblicazione dei bandi di gara e di concorso per i lavori sul patrimonio diffuso, e, successivamente, le relative aggiudicazioni (realizzando così anche l'obiettivo della trasparenza sull'attività).

L'Obiettivo n. 11 (**Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisti**) è già stato trattato nell'ambito degli obiettivi n. 1 e 7.

L'Obiettivo n. 12 (**Promuovere comunità telematiche di settore**) è in un certo senso trasversale ad altri obiettivi, come ad esempio a quelli già trattati della didattica, della ricerca scientifica, dei servizi ai professionisti. Nuovi strumenti, in via di sviluppo ed affermazione nel web, come i forum, i blogs e le newsletters, sono tutti validi per dare il valore aggiunto dell'interattività all'applicazione web.

Il patrimonio culturale diffuso sul territorio e i propri utenti web

Accettata la definizione di utente data in questo manuale, nella trattazione degli obiettivi sono emerse alcune categorie di utenti particolarmente interessate all'argomento. Tra questi vanno segnalati:

- gli addetti al settore (Archeologi, Architetti, Storici dell'Arte, Storici, Topografi, Urbanisti, Geologi ecc) siano essi operanti all'interno dei SCP produttori dell'Applicazione Web, siano essi operanti nell'ambito dell'Università e di centri di ricerca specializzati, siano essi studiosi. Si tratta di un'utenza competente, critica ed esigente.
- gli addetti alla gestione del territorio e i professionisti del settore (Amministratori di enti territoriali, Urbanisti, Ingegneri, Architetti, Restauratori, Geometri, Geologi, imprese di settore). Si tratta di un'utenza specializzata rispetto alla quale è necessario fornire dati, in particolare di identificazione dei beni e giuridico-amministrativi, completi e aggiornati e affidabili.
- gli addetti alla educazione scolastica: (insegnanti di diversi gradi, esperti di didattica, animatori, comunicatori). Questa fascia di utenza ha necessità di essere orientata nella materia, talora complessa e molto tecnica. Il linguaggio (nelle diverse accezioni delle applicazioni web) deve essere chiaramente coordinato e codificato.

3.5.4 Musei

“A museum is a non-profit making, permanent institution in the service of society and of its development, and open to the public, which acquires, conserves, researches, communicates and exhibits, for purposes of study, education and enjoyment, material evidence of people and their environment”.

Nel proporre questa definizione dell'ICOM, si deve tuttavia sottolineare che i musei, nel loro complesso, costituiscono una galassia, uno degli insiemi più articolati e variegati che, per le tante storie della loro formazione, per i diversissimi contenuti, raccolte e composizioni, si propongono anche come rappresentazione “astratta” delle società che li

hanno generati. Per questo, forse di più che in altri settori, il Museo può essere considerato un simbolo unificante delle diversità delle culture degli stati e delle regioni.

D'altra parte va osservato che il Museo è esso stesso mezzo di comunicazione culturale, con propri codici e linguaggi a lungo elaborati e sperimentati. Se è vero che i musei nascono in quanto collezioni di antichità e di arte presso le grandi corti del cinque-seicento italiane ed europee per volere dei principi che intendevano così rappresentare (e comunicare) il loro potere a ristretti gruppi ammessi alla visita, in seguito, a partire dal XIX secolo in particolare, si apriranno a tutti i cittadini, assumendo appieno la funzione pubblica di luoghi di conservazione del patrimonio culturale e di luoghi educativi che tuttora ricoprono. Sotto questo profilo la definizione di "pubblico" deve intendersi in una accezione ampia, in quanto accanto ai musei di proprietà e gestione pubblica, esistono anche fondazioni, istituzioni private o miste che tuttavia assolvono anch'esse alla funzione pubblica di diffusione della cultura. Tali articolazioni sono particolarmente vere in Europa, ma presenti anche nel resto del mondo.

Anche la natura dei musei non è uniforme; pur non essendo questo il luogo per un esame dettagliato, è tuttavia necessario operare alcune distinzioni per le implicazioni che ne derivano sotto il profilo delle Applicazioni Web e dei diversi tipi di utenti: infatti, accanto ai cosiddetti "grandi musei", soprattutto formati da collezioni storiche e spesso sedi di grandi eventi espositivi, sempre di più terminali del turismo di massa (si pensi ad esempio al Louvre, al British o agli Uffizi), si sono aggiunti di recente esperienze come quelle del Museo Guggenheim di Bilbao, consistenti in musei creati ex novo quasi "repliche" di modelli d'oltre oceano, con finalità essenzialmente economiche. Ma accanto a tali importanti realtà, esiste un rete fittissima di musei diffusi sul territorio che costituiscono la saldatura della memoria nel dialogo sociale, il luogo di riferimento per comprendere la storia di una città, di una regione, di fatti e di persone che alla formazione culturale di quella realtà hanno contribuito. Sono i musei "locali", termine questo da intendersi in quanto radicati sul territorio, talora anche molto grandi e rappresentativi, con le loro specificità storiche, archeologiche, artistiche, scientifiche, di storia naturale, di antropologia, di archeologia industriale, e mille altre ancora, come ad esempio i musei delle automobili, del vino, dell'ombrello, dei treni, delle bambole, della cioccolata ecc.

Questo rapido ed essenziale panorama dei diversi tipi di musei, lontano dal voler essere esaustivo, ha inteso evidenziare i tanti caratteri dei musei che tuttavia hanno fondamentali momenti unificanti nella missione di luogo di conservazione della memoria e nel compito educativo.

I Musei e gli obiettivi delle AWCP

Considerate tali premesse, è necessario chiarire quale ruolo possa essere giocato dalle Applicazioni Web per sostenere (e sviluppare) le attività di un museo. Nella generalità dei casi, per lo meno nella sua lunga fase sperimentale, lo strumento telematico è stato utilizzato essenzialmente come mezzo di informazione, come vetrina, appiattendolo nella propria vocazione sui modelli commerciali.

Una maggiore conoscenza delle potenzialità dello strumento, accanto ad una migliore consapevolezza delle possibilità applicative anche da parte degli addetti al settore (direttori, conservatori, ricercatori ecc.) consente oggi di sviluppare applicazioni web nelle

quali la qualità dei contenuti culturali sia requisito fondamentale. In una parola dal sito web “vetrina” si deve tendere ad un sito web *thesaurus* che, riflettendo appieno l'identità del museo, si proponga come luogo, sì di informazione, ma anche strumento – interno ed esterno – per la diffusione, la consultazione, la ricerca, l'educazione sui contenuti del museo.

In maniera del tutto specifica si rileva infatti che, le teorie dell'apprendimento in particolare di matrice cognitiva, trovano nuovo riscontro nelle discussioni incentrate sul web, non solo come mezzo di comunicazione per i musei, bensì come vero e proprio strumento di “meaning making”.

Dunque, nel settore museale è ormai del tutto insufficiente l'immagine dell'applicazione multimediale come elemento comunicativo aggiuntivo e finale e quindi mirato quasi esclusivamente alla trasmissione delle informazioni, seppure tale set informativo acquisisca un carattere di servizio non secondario. L'applicazione multimediale nella sua versione on-line, tende a divenire quindi un'integrazione sempre più importante non solo rispetto ad alcuni servizi tradizionali (prenotazione visite, vendita di biglietti, cataloghi ecc.) ma proprio per lo svolgimento delle prioritarie funzioni di education riservate al museo e sulle quali, all'interno del dibattito museografico, si va ponendo l'accento, fino a considerare i musei come centri di educazione permanente. Proprio le capacità di interazione e le possibilità di costruzione e di adeguamento a differenti stili di apprendimento rendono lo strumento multimediale quanto mai adeguato ai nuovi indirizzi museografici.

In questo contesto, come già si è accennato, si vanno sempre più affermando tendenze che vedono nel web un medium comunque diversificato rispetto all'istituzione: strumento cognitivo privilegiato che, pur mantenendo un legame stretto con l'identità dell'istituzione, sempre di più trova integrazione in una community allargata riferite a reti telematiche.

Se analizziamo direttamente gli obiettivi specifici delle Applicazioni Web Culturali Pubbliche, l'Obiettivo n. 1 (**Rappresentare l'identità del SCP**) risulta dunque di grande rilevanza. Sarà capitato a molti di visitare un sito web di un museo e poi di recarsi effettivamente a vederlo, verificando una profonda mancanza di attinenze tra le due realtà, quella virtuale e quella reale. Elemento di qualità sarà dunque la capacità di rappresentare l'essenza profonda del museo, volendo dare una definizione totalizzante, “il suo profumo”. Nel capitolo sugli obiettivi si è cercato di definire il significato di identità di un SCP. Nel caso del Museo, accanto alla storia della sua formazione, alla descrizione del suo contenuto e del suo contenitore, delle trasformazioni (allestimenti, acquisizioni ecc.), sarà importante raccontare non solo il rapporto del Museo con il luogo nel quale si trova, ma anche la percezione del museo, nel tempo, da parte della gente.

L'Obiettivo n. 2 (**Rendere trasparente l'attività del SCP**) si ottiene dedicando una parte dell'AWCP all'informazione puntuale e aggiornata sulle attività del museo, non solo quelle rivolte all'esterno (mostre, visite guidate, didattica, pubblicazioni, conferenze, eventi di vario genere, ecc.), ma anche quelle finalizzate alla cura delle collezioni (restauri, programmi di allestimento, acquisizioni, scambi, ecc.) e alla ricerca (studi su collezioni e materiali, partecipazioni a programmi di ricerca specifici nazionali e internazionali, catalogazioni, partecipazione a convegni scientifici ecc.). Si accenna brevemente anche ad esperienze molto positive di utilizzo dello strumento web come il caso di rappresentare on line le attività di restauro su particolari oggetti, avviando anche communities tematiche

indirizzate a specialisti e non. Un requisito di qualità, per il raggiungimento di questo obiettivo è certamente l'attivazione di contatti on line (e-mail, newsletters, forum) che diano un carattere interattivo all'applicazione web.

L'Obiettivo n. 3 (**Essere trasparenti sulla missione dell'AWPC**) si realizza definendo con chiarezza (architettura e percorsi) gli ambiti di interesse dell'applicazione. Un'applicazione web di qualità deve inoltre pubblicare i riferimenti dello staff redazionale con riferimento anche ai diversi settori.

L'Obiettivo n. 4 (**Svolgere un ruolo efficace nei network di settore**) è molto importante nel caso dei musei. Creare o partecipare a reti tematiche su diversi livelli (ed esempio instaurare collegamenti tra musei presenti su ambiti geografici omogenei, o tra musei con contenuti simili ma geograficamente lontani) è certamente un elemento di qualità dell'Applicazione Web. Inoltre l'AW di un museo può svolgere un ruolo efficace anche in reti differenti, si pensi ad esempio agli aspetti del sostegno al turismo culturale, a quello dei circuiti scolastici, della ricerca, dell'università, nei quali il Museo con le proprie peculiarità (la sua esperienza, i suoi contenuti, i suoi laboratori) può entrare attivamente apportando un contributo di qualità, tale da consentire la piena affermazione non solo del suo ruolo culturale, ma anche sociale.

L'Obiettivo n. 5 (**Presentare norme e standard di settore**) ha un ruolo probabilmente secondario nel settore. Non è inutile tuttavia l'AWCP preveda informazioni puntuali ed aggiornate sui regolamenti in vigore presso l'istituzione, attivando links con gli apparati giuridici utili. Il Museo, d'altra parte, può decidere di attivare, attraverso l'Applicazione Web, la diffusione (e discussione) di test sperimentali su nuovi standard di gestione o sulle prime applicazioni di norme di settore.

L'Obiettivo n. 6 (**Diffondere contenuti culturali**) è evidentemente centrale per un'applicazione web di un museo. Si possono definire diversi livelli:

A – Fornire informazione per la conoscenza di base del Museo. Si tratta del necessario approccio di carattere generale, ma esteso ad ogni parte significativa dell'istituzione. Una sorta di "scheda anagrafica" che dovrebbe comprendere almeno i dati indispensabili per rappresentarne l'identità: localizzazione, storia della formazione, descrizione dei contenuti organizzati per settori, collezioni ecc., segnalazione delle attività permanenti e temporanee (cfr. Obiettivo n. 2), segnalazione dei servizi al pubblico attivi (cfr. Obiettivo n. 11).

Questa parte costituirà la base per l'architettura generale dell'AWCP. La sua completezza, in senso estensivo, è elemento di qualità dell'applicazione.

B – Fornire informazione e documentazione avanzate per l'attività formativa e didattica e per il supporto al turismo culturale. I campi applicativi di questo livello sono molto vasti e diversificati prevedendo approfondimenti tematici e critici, ma anche elaborazioni avanzate virtuali. Nel caso dei musei significa mettere a disposizione banche di dati selezionate (vd. rispetto per l'IPR) ma anche realizzare applicazioni specializzate per la formazione e la didattica museale. Per quanto riguarda le elaborazioni virtuali, se i tentativi di replicare il museo attraverso percorsi virtuali non pare l'obiettivo da perseguire, anche in considerazione degli elevati costi, lo strumento telematico – nella sua veste virtuale, può essere più proficuamente utilizzato sia per progetti specifici di divulgazione, sia soprattutto per applicazioni particolari che possano garantire l'accesso alla visita al museo il più ampio

possibile anche ai portatori di handicap. In ogni caso per eventuali elaborazioni virtuali di oggetti o complessi giunti a noi incompleti (si pensi ai reperti archeologici, ma anche a settori propri dei musei scientifici) è requisito di qualità fondamentale per l'Applicazione Web rendere espliciti i diversi livelli delle ricostruzioni: a) livello accertato sulla base della documentazione disponibile; b) livello congetturale presentato sulla base di indizi e/o confronti con altri casi accertati; c) livello non accertato su base documentaria e critica, cioè libera elaborazione.

C – Rendere disponibili banche di dati complesse per la formazione e la ricerca scientifiche. Il Museo non solo luogo di conservazione della memoria e di educazione al sapere, ma anche (forse innanzi tutto) il Museo come centro di ricerca, come polo attivo nella comunità scientifica e universitaria. In questo ambito l'Applicazione Web può avere un ruolo centrale, quello di *thesaurus* del contenuto del museo, degli infiniti possibili legami che ogni oggetto conservato può virtualmente istituire con altri ambiti culturali. Compito dei produttori di web culturali è certamente quello di organizzare e rendere interoperative le banche di dati esistenti, apprestando programmi organici di digitalizzazione dei contenuti culturali. Nel caso dei musei, inoltre, la disponibilità on line (fatti salvi il rispetto dei diritti) per lo meno degli inventari degli archivi storici, fotografici, dei disegni ecc. costituisce un utile servizio verso l'esterno, ma anche nello svolgimento interno del lavoro.

Per la realizzazione dell'Obiettivo n. 7 (**Sostenere il turismo culturale**) è di centrale importanza l'attivazione di una sinergia di forze che vedono il Museo partecipare a pieno titolo alle iniziative degli enti preposti, degli enti pubblici territoriali e dei soggetti economici. Si veda a questo proposito quanto scritto negli Obiettivi n. 1 e 6, punto A.

L'Obiettivo n. 8 (**Offrire servizi didattici**) è certamente un requisito di qualità per un'Applicazione Web di un Museo. E' quanto mai importante il coordinamento tra gli esperti della materia e gli insegnanti, nei diversi gradi scolastici, al fine di creare percorsi didattici attinenti alle diverse esigenze, che rispettino sia i programmi educativi sia l'adozione di linguaggi idonei. Un approccio di qualità al Museo, in campo didattico, dovrà considerare l'opportunità di proporre percorsi tematici con approfondimenti coerenti con i programmi di studio delle diverse fasce di età, ma anche aprirsi ad un'utenza più vasta, quella cosiddetta debole o portatrice di handicap, cercando di fruttare ogni potenzialità offerta dallo strumento web. Altro requisito di qualità è l'interattività dei servizi didattici, dove gli utenti possano essi stessi costruire l'applicazione seguendo percorsi preordinati.

L'Obiettivo n. 9 (**Offrire servizi per la ricerca scientifica**) è stato già in parte trattato nell'ambito dell'Obiettivo n.6 (Diffondere contenuti culturali) al punto C. La messa a disposizione delle banche di dati esistenti, l'attività di razionalizzazione della documentazione disponibile e la realizzazione di nuovi prodotti interoperativi sono le azioni alla base della realizzazione dell'obiettivo. Per un risultato di qualità è tuttavia necessaria una progettazione attenta del sistema di ricerca/query e dei collegamenti con altri sistemi complessi di dati. In tal senso appare di particolare rilievo la capacità del Museo di coordinarsi con altri soggetti attivi nella ricerca scientifica, quali gli istituti universitari e i centri di ricerca specializzati nei diversi settori, favorendo sinergie particolarmente produttive sia per la qualità e la competitività del prodotto, sia sotto il profilo economico. In particolare nell'ambito delle immagini, ma anche in quello del catalogo, tuttavia, dovranno essere rispettate le norme in materia di IPR, prevedendo sistemi di accesso controllato e

una predisposizione di materiali documentari in diverse risoluzioni (bassa risoluzione per i materiali non scaricabili direttamente).

L'Obiettivo n. 10 (**Offrire servizi ai professionisti del settore**) ha delle implicazioni per il settore dei Musei, se consideriamo tale istituzione anche sotto il profilo della gestione. Un Museo infatti deve essere curato, allestito, mantenuto, restaurato sia per quanto attiene al contenitore, sia naturalmente per quanto attiene al contenuto. Dunque un'AWCP completa dovrà riservare uno spazio a tale ambito informando sulle attività in progettazione, sulle gare di appalto o di affidamento dei diversi lavori e servizi, sulle fasi di realizzazione ecc., ma anche offrendo la possibilità di disporre on line del materiale utile per partecipare alle chiamate. Accanto a ciò, può essere curata una sezione di monitoraggio di tutte le attività tecniche, offrendo la possibilità di avviare scambi informativi on line su tecniche e prodotti idonei ecc. contribuendo alla crescita del know-how nei diversi settori propri della galassia museo.

L'Obiettivo n. 11 (**Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisti**) è da considerarsi necessario per un'AWCP di un Museo. Se ne vadano gli aspetti anche negli Obiettivi nn. 1 e 7 già trattati.

L'Obiettivo n. 12 (**Promuovere comunità telematiche di settore**) è tra i più innovativi, se si considerano i recenti sviluppi ad esempio dei blogs, accanto all'affermazione sempre più vasta dei forum tematici. Tuttavia il settore dei musei, può essere particolarmente adatto ad esperienze specifiche. Ad esempio la possibilità di accostare virtualmente (e ad alta risoluzione digitale) tra loro oggetti (tutti i dipinti di un autore) altrimenti dispersi in luoghi diversi, è stata sperimentata a proposito delle opere di Caravaggio. In ogni caso la partecipazione attiva a portali tematici da parte di un soggetto pubblico, come il Museo, che vede ad esempio nell'esperienza del portale pubblico *Euromuse* un caso di recente attivazione, è necessaria soprattutto per il controllo della qualità delle informazioni, altrimenti lasciate completamente in mano a soggetti privati.

I Musei e gli utenti del web

Accettata la definizione di utente data in questo manuale, nella trattazione degli obiettivi sono emerse alcune categorie di utenti particolarmente interessate ai Musei. Tra questi vanno segnalati:

- gli addetti al settore (direttori, conservatori, esperti, restauratori, guide culturali e turistiche) siano essi operanti all'interno delle istituzioni museali produttrici dell'AWCP, siano essi esterni (universitari, ricercatori, esperti, studiosi, restauratori, guide turistiche). Si tratta di un'utenza competente, critica ed esigente.
- gli addetti all'educazione scolastica (insegnanti dei diversi gradi, esperti di didattica, animatori, comunicatori). Questa fascia di utenza necessita di essere orientata nella materia, talora complessa e tecnica. Il linguaggio (nelle diverse accezioni delle applicazioni web) deve essere chiaramente coordinato e codificato.

3.5.5 Uffici di gestione e tutela

Sono compresi in questa categoria tutti i livelli dell'amministrazione del patrimonio culturale: dagli uffici centrali statali e regionali (Ministeri, Direzioni Generali) con compiti prevalentemente di indirizzo e di coordinamento delle politiche e delle strategie, di programmazione di controllo della spesa, agli uffici territoriali con compiti di gestione tecnico-scientifica e amministrativa del patrimonio diffuso sul territorio, ivi compresi i musei, le biblioteche, gli archivi. Gli aspetti delle applicazioni web direttamente attinenti al Patrimonio culturale diffuso, ai Musei, agli Archivi, alle Biblioteche sono stati trattati in appositi capitoli. L'attenzione è qui incentrata, invece, sulla questione dell'utilizzazione di una Applicazione Web come strumento utile per la realizzazione della missione istituzionale cui sono chiamati gli Uffici preposti alla gestione e alla tutela. Il vasto ambito territoriale – gli Stati dell'Unione Europea – al quale questo manuale intende rivolgersi, impone un livello di genericità nella trattazione dell'argomento, in quanto sono presenti molte specificità nazionali nel settore dell'organizzazione della pubblica amministrazione. Tuttavia, un patrimonio culturale condivisibile, a livello europeo, nei contenuti, per la storia della sua formazione concettuale e per comuni percorsi verso le attuali definizioni giuridico-amministrative, insieme alla consuetudine acquisita ad un dialogo tra i Soggetti Culturali Pubblici Europei, sono fattori che permettono oggi di tracciare uno schema comune di comunicazione attraverso lo strumento web.

Infatti, proprio la definizione di una piattaforma di comunicazione condivisa tra le Amministrazioni pubbliche di settore, sia ai diversi livelli nazionali (Stato, Regioni, Comunità locali, Città), sia al livello Europeo degli Stati membri e degli Stati dell'allargamento, si propone come un presupposto essenziale per l'affermazione di una rete di contatti aperti ad una nuova funzionalità e ad esperienze messe in comune fino all'affermazione del valore aggiunto europeo.

E' bene sottolineare nuovamente che l'applicazione web pubblica deve essere intesa come strumento non solo di comunicazione – informazione e divulgazione – ma anche come strumento di lavoro in un quadro di innovazione tecnologica delle pubbliche amministrazioni. Si tratta, quindi di introdurre e acquisire, anche attraverso una accurata azione formativa, nuovi sistemi nelle relazioni interne ed esterne nell'ambito del processo lavorativo: in brevissima sintesi devono essere considerati i fenomeni che l'introduzione dello strumento web ha prodotto e produrrà ancora di più nel mondo del lavoro ed in particolare in quello delle pubbliche amministrazioni: innanzi tutto una nuova trasparenza che genera anche la circolazione delle competenze, l'apertura alle relazioni esterne, la costruzione di communities tecniche, amministrative e giuridiche. Conseguentemente si assiste all'affermazione del "life training" che – proprio attraverso una vasta accessibilità alle informazioni, alla documentazione, alle fonti giuridiche e amministrative – rende gli addetti capaci di un auto-aggiornamento continuo e specialistico, consentendo l'incremento delle competenze e la crescita di interesse e consapevolezza nello svolgimento del lavoro, che produce una più elevata qualità dei risultati. D'altra parte lo strumento web comporta l'introduzione di nuove procedure nelle attività e nelle azioni: pensiamo all'introduzione dei protocolli informatici, della gestione delle banche di dati degli archivi ecc.

Infine, l'adesione quanto più allargata ad una piattaforma comune da parte dei Soggetti pubblici della Cultura è certamente un'opzione importante nel quadro dello sviluppo di una

comunità culturale europea che consentirà di mettere ancor più in valore la ricchezza del patrimonio culturale esaltandone specificità e diversità.

Gli Uffici di gestione e di tutela del patrimonio culturale e gli obiettivi delle AWCP

I siti ufficiali delle Pubbliche Amministrazioni sono diventati, ormai, riferimenti essenziali per tutti i cittadini e tendono sempre di più a presentarsi come siti di informazione e di servizio. In particolare i siti web delle amministrazioni centrali (Ministeri della Cultura) assumono – giustamente - sempre di più il ruolo di portali per tutte le articolazioni degli uffici dipendenti.

Un elemento generale di qualità, dunque, è quello di una effettiva armonizzazione tra tutte le Applicazioni Web, che, tuttavia, sappia coniugare in modo appropriato la necessità di una architettura composita e della coerenza espositiva del sistema con la garanzia di una indipendenza progettuale dei diversi siti.

Un altro fattore di qualità è l'interoperabilità delle Applicazioni Web dei diversi SCP, sia dal punto di vista tecnologico, sia nell'architettura, affinché sia reso efficace lo svolgimento delle diverse attività attraverso il web (in particolare Intranet): si pensi ad esempio ai flussi per quanto riguarda le azioni di programmazione, gestione, monitoraggio della spesa nei diversi settori di attività.

Se analizziamo gli obiettivi specifici delle Applicazioni Web Culturali Pubbliche, l'Obiettivo n. 1 (**Rappresentare l'identità del SCP**) riveste un ruolo centrale, in quanto il suo raggiungimento garantisce una corretta identificazione del Soggetto. In una applicazione di qualità dovranno, a questo proposito, essere espressi con completezza e chiarezza, la missione istituzionale (con riferimento alle competenze per materie e territorio), la posizione gerarchica nell'ambito del sistema amministrativo di appartenenza, la propria storia istituzionale, la localizzazione ed ogni altro elemento utile al contatto.

Anche l'Obiettivo n. 2 (**Rendere trasparente l'attività del SCP**) ha una rilevanza essenziale. In sintesi l'Applicazione Web deve rappresentare con completezza ogni settore di attività, i relativi uffici e i servizi da questi resi. Particolare attenzione deve essere data alla presentazione dei processi di realizzazione delle attività siano esse amministrative (ad esempio attribuzione di finanziamenti, procedure di gara ecc.) siano esse tecnico-scientifiche (realizzazione di opere di restauro, attività di catalogazione ecc.), siano esse di divulgazione culturale (pubblicazioni, eventi ecc.). Un sito web di qualità dovrebbe essere in grado di rappresentare "in diretta" lo svolgimento delle attività, riservando una particolare cura agli aspetti di interattività nei confronti sia degli addetti al settore (altre istituzioni, comunità scientifica, professionisti, specialisti) con la convinzione della utilità di adottare modalità innovative nel processo lavorativo dalla progettazione fino alla conclusione ed alla divulgazione dei risultati.

L'Obiettivo n. 3 (**Essere trasparenti sulla missione dell'AWCP**) va considerato, per questo tipo di SCP, soprattutto per la necessità di distinguere tra una Applicazione Web di informazione e di servizio, che deve essere completa e aggiornata rispetto ad ogni settore di attività (cfr. *supra* n.2) e un Applicazione tematica eventualmente temporanea, ad esempio riferita ad un evento espositivo o ad un progetto specifico o, ancora, ad un'attività di training on line. In questi casi devono essere ben evidenziate le finalità e la durata

dell'applicazione, ed inoltre devono essere stabiliti i legami necessari a collocare tale Applicazione nell'ambito del complesso delle attività stabili del SCP.

L'Obiettivo n. 4 (**Svolgere un ruolo efficace nei network di settore**) è importante in quanto dal suo raggiungimento dipende la visibilità dell'Applicazione Web. E' dunque necessario valutare con attenzione la missione dell'AWPC al fine di collocarla proficuamente in reti tematiche idonee, favorendone attivamente la promozione e lo sviluppo.

L'Obiettivo n. 5 (**Presentare norme e standard di settore**) è da considerarsi molto importante per un'Applicazione Web di un SCP con compiti di tutela e di gestione. Elementi di qualità sono certamente la chiarezza espositiva, ottenuta soprattutto con una efficace organizzazione delle informazioni, con una razionale scelta dei links, e con l'aggiornamento continuo delle informazioni. Di particolare utilità possono essere l'introduzione di ricerche tematiche e un settore di news.

L'Obiettivo n. 6 (**Diffondere contenuti culturali**) può essere considerato, in un certo senso, presupposto necessario all'esistenza stessa dell'Applicazione Web in questa categoria. Infatti, l'Applicazione Web di un Ufficio di Tutela e di Gestione può letteralmente porsi l'obiettivo di diffondere contenuti culturali e non di produrli. Ciò nel senso di collocarsi, nel sistema della comunicazione, come collettore, organizzatore e diffusore di contenuti culturali prodotti da altri SCP da esso dipendenti o meno. Una sorta di osservatorio delle produzioni, delle attività rilevanti e significative, una sorta di volano per iniziative culturali, oltre che un portale di informazioni. Questi dovrebbero essere i caratteri di qualità.

Naturalmente anche la realizzazione dell'Obiettivo n. 7 (**Sostenere il turismo culturale**) si lega a quanto appena osservato ed è strategico sotto il profilo politico ed economico, ma anche per l'affermazione di un nuovo modello sostenibile di "consumo" del patrimonio culturale. La diffusione di Internet ha, infatti, facilitato enormemente l'auto-preparazione degli utenti che, sempre di più, progettano viaggi, itinerari, visite attraverso le informazioni sul patrimonio culturale, la sua accessibilità, ma anche i suoi significati essenziali, diffuse via web. Gli Uffici di tutela e di gestione devono assumere responsabilità e rendersi garanti della qualità di tali informazioni.

Gli Obiettivi n. 8 (**Offrire servizi didattici**), n. 9 (**Offrire servizi per la ricerca scientifica**), n. 10 (**Offrire servizi ai professionisti del settore**) e n. 11 (**Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisti**) non sono centrali per i SCP "Uffici di tutela e di gestione", se non indirettamente. Per questo si rinvia a quanto detto a proposito delle categorie "Patrimonio culturale diffuso sul territorio", "Musei", "Biblioteche" e "Archivi" in quanto ogni settore presenta proprie specificità.

L'Obiettivo n. 12 (**Promuovere comunità telematiche di settore**) può, invece, considerarsi particolarmente significativo per un'AWPC di questa categoria; infatti un ufficio di tutela e gestione (si pensi ad un Ministero per la Cultura, ad una Direzione Generale o ad un Dipartimento per i monumenti) ha certamente interesse ad attivare comunità tematiche di settore, che realizzino quelle opzioni di formazione on line, di crescita delle

competenze e di aggiornamento continuo ed allagato nei diversi settori delle attività della propria missione istituzionale.

3.5.6 Centri di ricerca e formazione

L'origine stessa del web ha inizio in un centro di ricerca. La messa a punto di un sistema telematico di scambio di informazioni e visualizzazione dei documenti in modalità ipertestuale è la esigenza cui T. Berneres Lee presso il CERN – la principale organizzazione scientifica europea – tentò di rispondere attraverso uno strumento di comunicazione che armonizzasse gli standard (reti, trasmissione dati, ipertesto, multimedia) esistenti.

Lo scambio d'informazioni scientifiche partono dalle ROC (request of comment) che hanno caratterizzato internet sin dagli albori. Questa esigenza ha trovato e trova nel web il maggiore tra i contenitori di letteratura grigia di argomento scientifico.

L'ambito accademico è quello che ha subito adottato questo strumento e lo ha reso popolare.

Centri di ricerca, formazione (didattica esercitata sia per scopi educativi che di riqualificazione professionale) e produzione possono essere integrati o meno in un unico soggetto (sia pubblico sia privato) autonomo

All'unico soggetto possono, in questo caso, corrispondere uno o più AWCP.

Nell'ambito del settore pubblico sono numerosi gli esempi in cui insegnamento, attività di ricerca (ad es. sui processi di deterioramento dei materiali), elaborazione di metodologie conservative, e genericamente attività di consulenza scientifica e tecnica sono svolte da unico soggetto.

Molte nazioni europee caratterizzano, in questo senso, il centro di eccellenza (pubblico o privato) nell'ambito della ricerca e formazione nella conservazione del patrimonio culturale. In Italia si segnala l'Istituto Centrale per il Restauro

I Centri di ricerca e formazione e gli obiettivi del web

L'Obiettivo n. 1 - **Rappresentare l'identità del SCP**, L'AWCP presenterà in modo chiaro ed evidente tutti i partecipanti, siano essi Istituzioni, Imprese, Enti pubblici o privati.

L'Obiettivo n.2 - **Rendere trasparente l'attività del SCP**. Non è diverso dagli obiettivi espressi negli altri criteri

L'Obiettivo n. 3 - **Essere trasparenti sulla missione dell'AWCP** Non è diverso dagli obiettivi espressi negli altri criteri

L'Obiettivo n. 4 - **Svolgere un ruolo efficace nei network di settore**. Condivisione e promozione dei risultati raggiunti, la coesione e la collaborazione ad altri Centri di ricerca e formazione on-line consimili, conclusi o in atto, come pure la messa in comune di strumenti telematici di riferimento (banche dati, thesauri, *linkopedie*) avviene attraverso la partecipazione o la creazione di reti e portali tematici.

L'Obiettivo n. 5 **Presentare norme e standard di settore**, è realizzabile esclusivamente se è un obiettivo previsto dal Centro di ricerca e formazione a meno che il Centro di Ricerca non sia impegnato nella messa a punto degli standard. In questo caso sarebbe necessario l'obiettivo 4, 6, 9 e 10 sarebbero prioritari.

L'Obiettivo n. 6 **Diffondere contenuti culturali** è collegato all'obiettivo n. 4. E' possibile possano essere individuate fasce di utenza che diversamente fruiscono dei contenuti presentati e sviluppati in un'applicazione Web dedicata ad un Centro di ricerca e formazione. In questo caso si rende necessario uno studio affinché corrispondano il linguaggio e la tipologia dell'informazione e del servizio al profilo dell'utente selezionato, ottemperando le norme di tutela della privacy e del copyright dei contenuti.

L'Obiettivo n. 7 **Sostenere il turismo culturale** è realizzabile esclusivamente se è un obiettivo previsto dal I Centri di ricerca e formazione .

L'Obiettivo n. 8 **Offrire servizi didattici** Nel caso del centro di formazione è prioritario. L'imporsi di modalità d'uso di internet e del computer, in generale, e l'affermarsi di progetti di formazione sviluppati utilizzando modalità come quella dell'e-learning spinge alla revisione critica della didattica tradizionale e rende centrale il possesso delle adeguate strumentazioni

A seconda della mission prioritaria del Centro all'obiettivo di ricerca l'offerta di servizi indirizzati alla formazione (o riqualificazione) potrà essere indirizzati sia all'interno che all'esterno dell'istituzione stessa con i relativi problemi di validazione dell'utente, stabilimento del livello di accesso ai servizi, ecc.

L'Obiettivo n. 9 **Offrire servizi per la ricerca scientifica**. Un sito Web dedicato ad un Centro di ricerca e formazione , può prevedere servizi rivolti alla ricerca scientifica, rendendo fruibili, innanzitutto, le banche dati interne. Per motivi di riservatezza dei dati è possibile che siano ad accesso riservato. Alcuni possibili servizi: analisi dei dati (ossia ricercare e visualizzare i dati secondo parametri prestabiliti, come cronologia, parole-chiave, ecc.), registrazione dei criteri di ricerca selezionati, downloads della ricerca effettuata, oppure invio nella propria casella mail, sottoscrizione di un abbonamento che automaticamente, secondo un determinato intervallo di tempo, invii gli aggiornamenti apportati nel DB, disponibilità di immagini con maggior definizione.

L'Obiettivo n. 10 **Offrire servizi ai professionisti del settore** coincide con l'obiettivo n. 9.

L'Obiettivo n. 11 **Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisti** è realizzabile esclusivamente se è un obiettivo previsto dal I Centri di ricerca e formazione .

L'Obiettivo n. 12 **Promuovere comunità telematiche di settore** prevede l'offerta di servizi informativi ed interattivi mirati alla comunicazione e partecipazione degli utenti (includendo nell'elenco il personale del Centro di ricerca e formazione) ai risultati ottenuti. Tra questi: realizzazione di forum, newsletter e bollettini telematici rivolti in particolare a determinati gruppi di profili di utenza attinenti alle caratteristiche culturali e scientifiche del Centro di ricerca e formazione .

Per sensibilizzare ed implementare la comunità è opportuno che vengano adottate delle strategie di diffusione (comunicati stampa, iscrizione a mailing list e forum di riferimento) e che siano curate da personale culturalmente competente tutte le attività interattive di comunicazione e scambio, compreso il canale mail.

(la definizione degli obiettivi utilizza largamente i contenuti espressi nei criteri relativi alle Comunità Culturali)

I Centri di ricerca e di formazione e gli utenti del web

I Centri di ricerca e di formazione sono caratterizzati da una intensa richiesta di informazioni da parte degli utenti.

La definizione dell'identità rappresentamene solitamente un "a priori" e, a parte la necessaria rappresentazione della propria attività, è prevedibile una elevata richiesta di contenuti anche con elevato livello di dettaglio e specializzazione.

L'utente si diversifica notevolmente a seconda della specifica funzione svolta dal sito e quindi a seconda della composizione della comunità di riferimento. Prevedere servizi destinati prevalentemente alla comunità dei ricercatori implementando modalità di consultazione della documentazione scientifica (in formati standard predeterminati) e strumenti per lo stabilirsi di un flusso comunicativo periodico o saltuario ma completo delle informazioni essenziali. L'accesso ai cataloghi delle biblioteche e degli archivi (se implementato con tecnologia web) rappresenta uno dei servizi maggiormente utili e richiesti.

Potranno attivarsi, possibilmente, forum di discussione su temi specifici.

L'obiettivo di ampliare la gamma degli strumenti di comunicazione si genera, solitamente, a causa di una comunicazione esercitata attraverso un linguaggio di "comunità" spesso comprensibile solo all'interno della specifica comunità scientifica di riferimento.

Le politiche di digitalizzazione nei Centri di ricerca e di formazione e il web

Un sito Web dedicato ad un I Centri di ricerca e formazione prevede generalmente la messa a disposizione (modalità pull o push) di una notevole quantità di materiale anche grezzo nella stesura ma comunque proposto in formato di file standard

Una particolare attenzione deve essere posta all'indicizzazione e quindi alla rintracciabilità pubblica del materiale stesso mediante l'uso di lessici, thesauri ecc...integrati nel data base distribuito.

Le caratteristiche stesse della comunità scientifica spingono verso una raffinazione delle tecniche di comunicazione sincrona (chat) o asincrona (forum, newsletters) e la evoluzione di piattaforme per questo in ambito possibilmente open-source. Esiste una consolidata tradizione nelle istituzioni accademiche o assimilabili, a favore dell'adozione di softwares e soluzioni tecniche non proprietarie.

3.5.7 Progetti culturali

La realizzazione di un sito web è spesso tra le finalità stesse di un Progetto culturale pubblico, in relazione alla vocazione del Progetto, mirato al miglioramento e al rafforzamento delle strategie di creazione e diffusione di contenuti culturali.

Lo strumento telematico permette sia di comunicare informando gli utenti presenti in rete sulle caratteristiche e gli obiettivi del Progetto (comunicazione esterna), sia di gestire alcuni degli aspetti del Progetto utilizzando spazi riservati (comunicazione interna).

La condivisione delle informazioni sviluppate nell'ambito di un determinato Progetto culturale permette lo sviluppo e l'accrescimento culturale avviatosi grazie alla Società dell'Informazione e della Conoscenza. Pubblicare, all'interno di un sito Web di un Progetto culturale pubblico, una selezione di risorse utili sia allo svolgimento del Progetto stesso che alla comprensione e raggiungimento di iniziative consimili così come pubblicare i documenti prodotti è un'azione che dà valore e visibilità al Progetto e lo investe delle prospettive proprie della "Società dell'Informazione". Un'adeguata pianificazione della strategia di comunicazione esterna permetterà la promozione di una chiara comprensione del Progetto attraverso la coesione, la sussidiarietà, la cooperazione ed il pluralismo. Nell'ambito dei siti Web di Progetti culturali è importante infatti che essi abbiano un esplicito legame a sviluppi e tendenze culturali in atto nella società: anche attraverso l'appartenenza a reti e portali; che siano strumenti innovativi di diffusione culturale; che siano promotori dei risultati raggiunti sia in comunità specialistiche che in un ampio bacino di utenza.

Gli spazi ad accesso riservato possono essere un utile strumento di lavoro e favorire la comunicazione interna alle attività previste dal Progetto. Ciò si realizza dando la disponibilità di visionare e scaricare materiale aggiornato, presentando un'agenda con gli appuntamenti e le scadenze di svolgimento del Progetto e rendendo raggiungibili telematicamente tutti i partecipanti al Progetto. Alcuni elementi utili sono forum, mailing list e bollettini telematici riservati.

E' possibile che un Progetto culturale preveda la realizzazione di banche dati che possano essere implementate anche via Web. In questo caso, ottemperando le norme di tutela e privacy dei contenuti, l'AWCP diviene non solo strumento di comunicazione, ma di realizzazione stessa del Progetto.

Per ottimizzare la comunicazione esterna si suggerisce di dedicare particolare attenzione alla realizzazione di comunicati stampa da inviare alle centrali media presenti on-line al fine di informare sulle attività e sui risultati raggiunti.

I progetti culturali e gli obiettivi delle AWCP

L'analisi degli specifici obiettivi delle applicazioni Web culturali pubbliche, nel caso di un Progetto culturale, coinvolge sia i Soggetti culturali pubblici che gli eventuali partner privati che partecipano al Progetto.

L'Obiettivo n. 1 (**Rappresentare l'identità del SCP**), si realizza fornendo indicazioni sulle finalità (descritte anche in rapporto alle esigenze culturali che la Società civile ha posto in essere), gli obiettivi (fornendo una documentazione degli scopi del Progetto) e

sull'organizzazione del Progetto. L'AWCP presenterà inoltre in modo chiaro ed evidente tutti i partecipanti, siano essi Istituzioni, Imprese, Enti pubblici o privati.

L'Obiettivo n.2 (**Rendere trasparente l'attività del SCP**) prevede l'indicazione dei tempi di svolgimento e attuazione del Progetto, la pubblicazione dell'agenda e di informazioni legate agli aspetti economici e finanziari. E' necessario che vengano collegate le finalità del Progetto alle attività dei Soggetti culturali pubblici e/o Enti coinvolti nel Progetto, dando indicazioni sui responsabili dei SCP partecipanti, sulle modalità ed i tempi di integrazione tra i risultati ottenuti dal Progetto e le attività dei SCP e/o Enti coinvolti.

L'Obiettivo n. 3 (**Essere trasparenti sulla missione dell'AWCP**) richiede la presentazione delle caratteristiche tecnologiche dell'Applicazione, delle finalità che essa si pone rispetto al Progetto e quindi degli strumenti che offre per la realizzazione degli obiettivi del Progetto. Verrà data indicazione anche dei tempi di aggiornamento.

L'Obiettivo n. 4 (**Svolgere un ruolo efficace nei network di settore**) è fondamentale per il perseguimento degli obiettivi e delle finalità poste da un Progetto culturale. La condivisione e la promozione dei risultati raggiunti, la coesione e la collaborazione ad altri Progetti culturali on-line consimili, conclusi o in atto, come pure la messa in comune di strumenti telematici di riferimento (banche dati, thesauri, *linkopedie*) avviene attraverso la partecipazione o la creazione di reti e portali tematici. Questo obiettivo costituisce uno dei principali orizzonti della Società dell'Informazione e della Conoscenza.

L'Obiettivo n. 5 (**Presentare norme e standard di settore**), è realizzabile esclusivamente se è un obiettivo previsto dal Progetto culturale.

L'Obiettivo n. 6 (**Diffondere contenuti culturali**) è collegato all'obiettivo n. 4, condividendo il carattere culturale rispetto allo sviluppo della Società di Informazione e della Conoscenza. E' possibile possano essere individuate fasce di utenza che diversamente fruiscono dei contenuti presentati e sviluppati in un'applicazione Web dedicata ad un Progetto culturale. In questo caso si rende necessario uno studio affinché corrispondano il linguaggio e la tipologia dell'informazione e del servizio al profilo dell'utente selezionato, ottemperando le norme di tutela della privacy e del copyright dei contenuti.

L'Obiettivo n. 7 (**Sostenere il turismo culturale**) è realizzabile esclusivamente se è un obiettivo previsto dal Progetto culturale.

L'Obiettivo n. 8 (**Offrire servizi didattici**) è realizzabile esclusivamente se è un obiettivo previsto dal Progetto culturale.

L'Obiettivo n. 9 (**Offrire servizi per la ricerca scientifica**) è collegato all'obiettivo n. 6. Un sito Web dedicato ad un Progetto culturale, può prevedere infatti servizi rivolti alla ricerca scientifica, rendendo fruibili le banche dati eventualmente sviluppate all'interno del Progetto. Per motivi di riservatezza dei dati è possibile che siano ad accesso riservato. Alcuni possibili servizi: analisi dei dati (ossia ricercare e visualizzare i dati secondo parametri prestabiliti, come cronologia, parole-chiave, ecc.), registrazione dei criteri di ricerca selezionati, downloads della ricerca effettuata, oppure invio nella propria casella

mail, sottoscrizione di un abbonamento che automaticamente, secondo un determinato intervallo di tempo, invii gli aggiornamenti apportati nel DB, disponibilità di immagini con maggior definizione.

L'Obiettivo n. 10 (**Offrire servizi ai professionisti del settore**) coincide con l'obiettivo n. 9.

L'Obiettivo n. 11 (**Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisti**) si realizza quando i servizi esposti nell'obiettivo n. 9 (comuni all'obiettivo n. 10) prevedono delle trasazioni economiche. In questo caso si tratta perciò di effettuare downloads ed abbonamenti a pagamento.

L'Obiettivo n. 12 (**Promuovere comunità telematiche di settore**) prevede l'offerta di servizi informativi ed interattivi mirati alla comunicazione e partecipazione degli utenti ai risultati ottenuti. Tra questi: realizzazione di forum, newsletter e bollettini telematici rivolti in particolare a determinati gruppi di profili di utenza attinenti alle caratteristiche culturali e scientifiche previste dal Progetto. Per sensibilizzare ed implementare la comunità è opportuno che vengano adottate delle strategie di diffusione (comunicati stampa, iscrizione a mailing list e forum di riferimento) e che siano curate da personale culturalmente competente tutte le attività interattive di comunicazione e scambio, compreso il canale mail.

I progetti culturali e gli utenti del web

L'interazione tra soggetto e utente si realizza sia offrendo strumenti interattivi come un canale "contatti" o "comunità" deputato a rispondere alle richieste che giungono via mail, che mettendo a punto forum, mailing list e bollettini telematici con la finalità di diffondere e condividere i risultati raggiunti all'interno del Progetto.

Considerando che un Progetto culturale pubblico può coinvolgere partner pubblici e partner privati, il sito Web può diventare luogo aperto dove incoraggiare lo scambio, la cooperazione, il coinvolgimento e la partecipazione di ulteriori soggetti pubblici e/o privati.

Le politiche di digitalizzazione nei progetti culturali e il web

La relazione fra l'applicazione Web e i progetti di digitalizzazione è diretta e prioritaria rispetto ad altri canali di comunicazione. Considerando che la società dell'Informazione e della Conoscenza è basata sulla digitalizzazione dei programmi di contenuti culturali è naturale che la rete Internet costituisca il primo sbocco dei progetti culturali pubblici.

Nella fase di pianificazione di un Progetto digitale è importante operare una scelta critica di quale materiale trattare e pubblicare. I criteri di selezione del materiale dipendono dagli obiettivi del Progetto, dai vincoli tecnologici e finanziari, dai diritti di copyright e di IPR e da eventuali altri progetti digitali realizzati in quel determinato settore. Naturalmente anche l'accesso al materiale è un fattore da considerare: la condizione degli originali, la loro reperibilità e l'eventuale disponibilità anche in formato digitale; adottare una politica di preservazione degli originali, quando questi siano in condizioni di conservazione critiche o scarsamente disponibili al pubblico, rendendo disponibili versioni digitali; l'appropriatezza della 'sorgente' del materiale rispetto alla fruizione on-line; i costi di digitalizzazione sono tra i criteri fondamentali per la selezione del materiale da digitalizzare.

Per quanto riguarda il diritto di copyright provvedere eventualmente alla marchiatura delle immagini protette con watermark invisibili.

E' importante che un Soggetto culturale pubblico ponendosi obiettivi specifici di determinati Progetti culturali, consideri gli aspetti collegati all'interoperabilità e al riutilizzo dei dati. I beni e le attività connesse alla digitalizzazione sono infatti dipendenti dalle tecnologie che evolvono rapidamente, per questo motivo va tenuto debitamente conto dell'organizzazione dei dati, dell'utilizzazione di standard tecnologici avanzati e di pratiche mirate alla conservazione della cultura e del patrimonio digitale.

Assicurare un uso appropriato dei meta-dati affinché siano possibili ricerche di materiali/oggetti appartenenti a diverse collezioni digitali; adottare l'uso di vocabolari controllati (ad esempio per descrivere un luogo o un artista). Sono elementi che permettono che un progetto digitale sia logicamente connesso con progetti simili, attivando la consultazione e navigazione trasversale. Garantiscono inoltre la migrazione dei dati digitali da uno standard tecnologico all'altro.

Considerare nel passaggio dell'oggetto digitale (masters files) alla fruizione on-line le procedure di compressione dei file ed eventualmente la realizzazione di immagini di grandezza minore (anche thumbnail image); offrire la possibilità di salvare i file in differenti versioni, risoluzioni, formati e grandezze.

La fruizione delle banche dati e delle informazioni elaborate all'interno di un Progetto può avvenire anche in base ad una fascia di utenza diversificata: quella generica e quella registrata e/o autorizzata.

La prima classe di utenti ha l'accesso a tutti i servizi e le banche dati pubbliche offerte all'interno del Progetto; mentre la seconda classe di utenza, attraverso procedure di riconoscimento ed autenticazione può accedere alle informazioni e alle banche dati (riservate o no) con possibilità differenziate di visualizzare i dati e con l'opzione di implementarle direttamente on-line. Questo significa, per quanto riguarda la progettazione di questo servizio on-line, l'individuazione dei diversi profili di utenti associati in gruppi ai quali corrispondono uno stesso set di permessi.

3.5.8 Eventi espositivi temporanei

Quello delle esposizioni, è probabilmente uno dei settori nei quali le Applicazioni Web hanno finora trovato maggiore spazio. Ciò è dovuto, in gran parte, alla funzione di "vetrina" pubblicitaria che, ad esempio un sito web, appositamente realizzato, può facilmente assolvere, considerate le sue caratteristiche tecnologiche. Si tratta spesso di una vera e propria azione di marketing, coordinata con altre, che ha come obiettivo quello di portare il maggior numero di persone a visitare la mostra. Spesso la realizzazione di tali "istant web sites" è direttamente affidata a creatori professionisti esterni ai SCP, ed è attivata direttamente dai "consorzi" misti (Soggetti Culturali Pubblici, sponsor ecc.) che promuovono l'esposizione.

Un altro tipo di Applicazione Web connessa ad un evento espositivo temporaneo riguarda, invece, la possibilità di dotare il percorso di dispositivi tecnologici di supporto e di

approfondimento, ma anche interattivi con il pubblico sia nel corso della visita, sia in seguito da casa. Naturalmente la scelta di dotare una esposizione di simili apparati dipende dal tipo di mostra, dalle sue finalità, oltre che dalle risorse.

E' bene, tuttavia, ragionare sul fatto che anche un "istant web site", può – secondo le più aggiornate elaborazioni nel settore della preservation dei siti web culturali –diventare esso stesso contenuto permanente di un archivio telematico. Esperienze di questo genere sono attive in diverse parti del mondo: nel settore specifico delle esposizioni culturali la città di Siena, in Italia, ha in corso l'archiviazione web dei siti attinenti alle mostre effettuate negli ultimi anni.

Le Esposizioni temporanee e gli obiettivi del web

Fissati questi parametri generali prima di esaminare gli obiettivi specifici delle Applicazioni Web Culturali Pubbliche in questo settore, va evidenziata che l'AWCP di qualità di una esposizione temporanea deve essere prevista in più lingue, proprio per assicurare la massima possibilità di diffusione.

L'Obiettivo n. 1 (**Rappresentare l'identità del SCP**) ha un ruolo centrale nel caso di un'esposizione culturale, in quanto l'AWCP deve inquadrare l'evento temporaneo nell'ambito delle realtà permanenti che lo producono. Una mostra è spesso il risultato di una ricerca scientifica condotta da uno o più Soggetti Culturali ingaggiati in un progetto comune. Devono, dunque, risultare chiari i seguenti aspetti: chi sono gli ideatori, qual è il progetto culturale che sottende, quali sono le finalità, quali sono i soggetti culturali hanno a vario titolo collaborato.

L'Obiettivo n. 2 (**Rendere trasparente l'attività del SCP**), nel caso di una esposizione temporanea riguarda essenzialmente la chiarezza nell'informazione sugli aspetti organizzativi, amministrativi ed economici che ne hanno permesso la realizzazione.

L'Obiettivo n. 3 (**Essere trasparenti sulla missione dell'AWPC**) si ottiene progettando un'Applicazione Web nella quale siano definiti gli ambiti di informazione, di approfondimento tematico, entrambi ben distinguibili da possibili settori pubblicitari (sponsor) o di bussines spesso correlati alle esposizioni culturali di grande impegno economico.

L'Obiettivo n. 4 (**Svolgere un ruolo efficace nei network di settore**) è evidentemente molto importante per la missione di informazione che un'Applicazione Web di una esposizione ha connaturato in sé. In questo caso i network di settore saranno anche quelli dell'informazione e delle agenzie di stampa, dei motori di ricerca, dei circuiti di promozione turistica ecc.

L'Obiettivo n. 5 (**Presentare norme e standard di settore**) non è rilevante per questa categoria.

L'Obiettivo n. 6 (**Diffondere contenuti culturali**) è invece centrale per un'AWCP di una mostra. Tuttavia, come si è accennato in premessa, a seconda delle risorse disponibili e

anche delle caratteristiche dell'esposizione che l'Applicazione web intende rappresentare, possono essere ritenuti accettabili livelli diversi di approfondimento:

A - Fornire informazione e orientamento di base: questo livello è obbligatorio per tutte le applicazioni web e deve comprendere la scheda anagrafica della mostra con informazioni complete e aggiornate sui contenuti dell'esposizione (soggetto, curatori, promotori, ecc.) sul luogo dell'esposizione (comprendente le coordinate geografiche, i mezzi per raggiungerlo), il periodo di apertura (comprese eventuali proroghe), gli orari di visita, i tempi della visita, i costi e le riduzioni, i servizi disponibili (prenotazioni, biglietteria on line, visite guidate, multimediali, cataloghi, handicap, bookshop, caffetteria, guardaroba, parcheggi), le manifestazioni collaterali (conferenze, proiezioni, eventi esterni connessi alla mostra).

B – Fornire informazione e documentazione avanzata: significa mettere il visitatore in condizione di prepararsi culturalmente prima della visita e di cercare informazioni e approfondimenti dopo la visita. Per ottenere tale obiettivo l'Applicazione Web deve predisporre percorsi tematici che illustrino i settori fondamentali nei quali l'esposizione è organizzata, fornendo schede di base per i materiali ed gli argomenti più significativi, riponendo particolare attenzione al tipo di linguaggio utilizzato. Inoltre, possono essere realizzati links con *thesauri* telematici attinenti.

C – Fornire strumenti didattici finalizzati: un'esposizione può essere colta, in base alla sua identità e allo specifico progetto che l'ha concepita, anche come luogo di divulgazione didattica. Ovvero, un'esposizione può prevedere, attraverso una apposita Applicazione Web (eventualmente presentata lungo il percorso), una specifica lettura didattica dei suoi contenuti. In questo caso la realizzazione dovrà essere curata in collaborazione dai curatori della mostra e dagli esperti del settore didattico, con particolare attenzione alle diverse fasce di età, ma anche agli utenti cosiddetti deboli e portatori di handicap.

D – Rendere disponibili ricostruzioni virtuali: un'esposizione temporanea può privilegiare, quale mezzo di comunicazione, anche realizzazioni virtuali che spesso costituiscono elementi di attrazione e simbolici di un percorso di visita. Tuttavia, nel caso di tali Applicazioni Web, per elaborazioni virtuali di oggetti o complessi è requisito di qualità fondamentale rendere espliciti i diversi livelli delle ricostruzioni: a) livello accertato sulla base della documentazione disponibile; b) livello congetturale presentato sulla base di indizi e/o confronti con altri casi accertati; c) livello non accertato su base documentaria e critica, cioè libera elaborazione.

Per l'Obiettivo n. 7 (**Sostenere il turismo culturale**) è molto importante l'attivazione di una sinergia di forze che vedono i promotori dell'esposizione attivare iniziative idonee insieme con gli enti pubblici territoriali e i soggetti economici del settore turistico. Altre a quanto descritto negli Obiettivi n. 1 e 6, punto A, particolari "pacchetti turistici" connessi all'esposizione possono essere diffusi nell'Applicazione Web.

L'Obiettivo n. 8 (**Offrire servizi didattici**) è certamente un requisito di qualità per un'Applicazione Web di un Museo. E' quanto mai importante il coordinamento tra gli esperti della materia e gli insegnanti, nei diversi gradi scolastici, al fine di creare percorsi didattici attinenti alle diverse esigenze, che rispettino sia i programmi educativi sia l'adozione di linguaggi idonei. Si veda il punto C dell'Obiettivo n. 6. Altro requisito di qualità è l'interattività dei servizi didattici, dove gli utenti possano essi stessi costruire l'applicazione seguendo percorsi preordinati.

L'Obiettivo n. 9 (**Offrire servizi per la ricerca scientifica**). Nel caso di una Applicazione Web di una esposizione temporanea è importante soprattutto fornire gli strumenti per collegarsi a siti culturali attinenti. Per un risultato di qualità è tuttavia necessaria una progettazione attenta del sistema di ricerca/query e dei collegamenti con banche di dati esistenti.

L'Obiettivo n. 10 (**Offrire servizi ai professionisti del settore**) non è attinente alla categoria. L'Obiettivo n. 11 (**Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisti**) è da considerarsi necessario per un'AWCP di una esposizione. Se ne vedano gli aspetti anche negli Obiettivi nn. 1 e 7 già trattati.

L'Obiettivo n. 12 (**Promuovere comunità telematiche di settore**) La partecipazione attiva a portali tematici da parte dei soggetti pubblici promotori di una esposizione, che vede ad esempio nell'esperienza del portale pubblico *Euromuse* un caso di recente attivazione, è necessaria soprattutto per il controllo della qualità delle informazioni, altrimenti lasciate completamente in mano a soggetti privati.

Le esposizioni temporanee e gli utenti del web

La definizione data in questo manuale degli utenti, è pienamente applicabile al caso delle applicazioni web di una esposizione temporanea. Infatti, al di fuori degli addetti al settore, gli utenti sono una platea quanto mai vasta ed eterogenea, difficilmente inquadrabile in profili definiti.

Per questo motivo ci troviamo in un settore probabilmente più difficile, dove le scelte progettuali devono vagliare con attenzione i modi espressivi, l'architettura e i linguaggi, operando un monitoraggio attento in ogni parte dell'Applicazione Web, calibrata sugli utenti culturalmente e tecnologicamente più deboli.

3.5 Schede dei criteri di qualità per obiettivi delle AWCP

Si presenta un'esempio di scheda:

SEZIONE # 1 – OBIETTIVI DELL'APPLICAZIONE

numero	1
obiettivo	Rappresentare l'identità del SCP
definizione	Capacità di individuare e comunicare quegli elementi costitutivi che, nel loro insieme, hanno storicamente formato i tratti originali di un Soggetto Culturale Pubblico, così come sono definiti al proprio interno e così come sono percepiti all'esterno.
commento	<p><i>L'identità di un Soggetto Culturale Pubblico è data dal suo contenuto culturale e dalla storia della sua formazione, dal luogo ove si trova e dal contenitore che occupa, dalla missione attribuitagli e dall'organizzazione funzionale, dalle sue relazioni interne ed esterne. Si intende per <u>contenuto culturale</u> il corpus dei beni che conserva, amministra, valorizza, rappresentati contestualmente alla loro formazione storica in quanto insieme omogeneo, raccolta, collezione ecc. Il <u>luogo</u>, da intendersi anche come contenitore architettonico, contribuisce in modo determinante al processo di identificazione di un SCP. La <u>missione</u> e la conseguente organizzazione del lavoro e dei servizi, costituiscono l'aspetto relazionale interno ed esterno del SCP in rapporto alla comunità.</i></p> <p><i>Rappresentare l'identità significa, dunque, armonizzare tali diversi componenti, intesi come moduli unitari ma appartenenti ad un unico insieme complesso. Infine, l'identità è definita anche da specifici aspetti materiali e/o immateriali che nel tempo hanno favorito o determinato il riconoscimento di un SCP da parte del "mondo".</i></p>
vedi anche	2. trasparenza sull'attività del SCP; 3. trasparenza sulla missione del SCP

SEZIONE # 2 – CRITERI DI QUALITÀ SPECIFICI

numero	1	
criterio di qualità	Completezza	
definizione	L'AWCP deve rappresentare tutti gli elementi costitutivi dell'identità del SCP.	
commento	Per una guida agli elementi costitutivi si veda supra Sez. 1 "commento". Si suggerisce una valutazione nel graduare e nel relazionare tra loro i diversi elementi identificativi avendo cura di porre in evidenza quelli più rappresentativi.	
SPECIFICITÀ PER LE SINGOLE CATEGORIE DI SCP		
o Archivi		
o Biblioteche		
o Patrimonio diffuso	?	Contenuto e storia della formazione. Opera chiave
o Musei	?	Funzioni istituzionali
o Uffici di tutela	?	
o Centri di ricerca e formazione	?	Specializzazioni
o Progetti culturali	?	
o Eventi espositivi temporanei	?	

ALLEGATO 1: METODO MINERVA PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SITI WEB CULTURALI

Scheda di presentazione

Lo schema dei criteri del Manuale Minerva per la qualità delle Applicazioni Web Culturali Pubbliche devono essere complementari ad opportuni metodi di valutazione e validazione della qualità raggiunta.

Il metodo che si propone in allegato è la versione specificamente adattata per il Manuale di Qualità di Minerva del metodo **MiLE** (sviluppato dal Politecnico di Milano e dall'Università della Svizzera italiana di Lugano).

MiLE è basato su uno schema di **misurazione per obiettivi**, per poter valutare la qualità in modo sistematico. Un “meta-metodo”, insomma, che può essere applicato indirizzandolo alle caratteristiche degli specifici domini applicativi (che corrispondono, in questo manuale, alle categorie di Soggetti Culturali Pubblici).

Infatti, data una serie di **criteri di qualità**, considerati significativi per quel dominio applicativo, e una serie di **obiettivi** rilevanti, MiLE definisce una procedura di misurazione della qualità delle applicazioni Web valida per quel particolare dominio applicativo.

In questo senso, lo schema su cui si basa MiLE si intreccia perfettamente con i principi di base del Manuale di qualità di Minerva, secondo cui, oltre al rispetto di alcuni criteri di accessibilità e di usabilità considerati imprescindibili, la qualità di un'AWCP dipende dagli obiettivi che le singole categorie di Soggetti Culturali si propongono attraverso lo sviluppo di Web, declinando alcuni criteri di qualità in base a queste specificità.

La versione specializzata per MINERVA di MiLE è in grado dunque di misurare i criteri di qualità definiti nel Manuale per la qualità del Web, comprendendo:

- i criteri generali per le applicazioni Web (cap. 2 del manuale)
- i criteri specifici per le Applicazioni Web Culturali Pubbliche (cap. 3 del manuale)
- i criteri specifici per le AWCP a seconda delle specifiche categorie di Soggetti Culturali Pubblici (Archivi, Biblioteche, Musei, Patrimonio diffuso, Mostre, etc..., cap. 3)

Il metodo MiLE-MINERVA, basato sui criteri di qualità e sugli obiettivi definiti in questo manuale, definisce quali tipi di azioni (le procedure di valutazione) l'esperto di qualità Web debba mettere in atto per realizzare un processo di valutazione, costruendo cioè una procedura di misurazione dei criteri rispetto ai risultati pesandone l'efficacia rispetto al raggiungimento dei singoli obiettivi di partenza.

Attraverso il metodo MiLE-MINERVA l'esperto valutatore potrà allora:

- selezionare le singole parti dell'applicazione da valutare, legate a particolari obiettivi
- avviare su queste parti le procedure di valutazione
- assegnare valori ai singoli criteri, una volta associati alle procedure
- pesare i valori in base ai singoli obiettivi dell'applicazione declinati per categorie di soggetti culturali

ALLEGATO 2: REPERTORIO DELLE NORME NAZIONALI SUL WEB PUBBLICO

Scheda di presentazione

Definizione e obiettivi

A complemento delle *Recommendations and Guidelines* è in corso di allestimento un repertorio che offra un panorama il più possibile esauriente e aggiornato della produzione normativa – sia a livello comunitario che dei singoli Paesi membri dell’Unione Europea – relativa alle applicazioni web, nella convinzione che l’informazione circa indirizzi e politiche attuali delle diverse realtà nazionali sia un passo indispensabile verso l’adozione di criteri qualitativi uniformi e condivisi.

A tal fine si prevede di rendere disponibile, nel corso del semestre di presidenza italiano, una directory consultabile sul sito Minerva, con costanti aggiornamenti periodici e – ove possibile – con links dal singolo riferimento normativo al testo completo.

Struttura e criteri

Si tratterà di un repertorio non commentato, ordinato per nazioni, nell’ambito delle quali i dati saranno via via organizzati in base alle differenti fonti normative.

La ricerca è infatti intesa non come limitata alla legislazione di livello statale e regionale (che peraltro dalle prime indagini appare, in quest’ambito specifico, ancora quantitativamente assai limitata); si mira, piuttosto, ad includere qualunque documento normativo di fonte pubblica che abbia rilievo per le applicazioni web, con particolare riferimento – sul versante dei “destinatari” delle norme – alle PCWA, e – sul versante dei contenuti – alle tematiche dell’usabilità e dell’accessibilità. Alle schede relative alle singole nazioni si aggiungeranno i riferimenti a documenti di fonte comunitaria e di organizzazioni intergovernative, oltre ad alcuni standard internazionali.

Dal punto di vista della copertura cronologica, si terrà conto della vigenza delle norme, e comunque saranno segnalati tutti i documenti pertinenti emanati dal 1993 a oggi. Per quanto riguarda le fonti on line, in un’ottica di monitoraggio periodico, si prevede di segnalare l’ultima visita effettuata a ciascuna risorsa.

Metodologia e fonti

Questo ambito di copertura tendente all’eshaustività deve tener conto, a livello metodologico, di alcuni fattori.

In primo luogo, la ricerca si espleta in un contesto, quello della documentazione di fonte pubblica, che si può tuttora considerare critico dal punto di vista dell’accessibilità e dell’organizzazione qualitativa dei documenti.

In secondo luogo, vengono considerati rilevanti ai fini della ricerca anche tipologie di documenti (circolari, deliberazioni, etc.) caratterizzati da una circolazione ancor più limitata e meno "visibile".

Le difficoltà, inoltre, aumentano avendo a che fare con più Paesi, con tradizioni normative diverse e con una molteplicità di repertori da cui attingere; tanto più che la recente estensione dell'Unione Europea a 25 membri e le prospettive di una sua ulteriore espansione impongono la previsione di un possibile ampliamento del raggio d'indagine a lungo termine.

In un simile panorama, accanto al ruolo delle gazzette ufficiali europee e nazionali (il cui aggiornamento va a scapito dell'indicizzazione semantica dei testi) e delle banche dati di normativa disponibili su cd-rom (la cui organizzazione interna a fini di ricerca va a scapito dell'aggiornamento) appare centrale il ruolo di fonte delle risorse internet, pur con tutte le cautele che il mezzo suggerisce. È un dato, infatti, che sempre più spesso i governi nazionali e le organizzazioni intergovernative e non-governative utilizzano il web per diffondere informazioni, talvolta in contemporanea o in sostituzione alla distribuzione a stampa. Il risultato è un accesso più ampio alla documentazione di fonte pubblica; proprio questo tuttavia impone l'utilizzo di filtri adeguati al reperimento di un'informazione rilevante e pertinente alle attese.

In questa prima fase ci si limita ai filtri lessicali ottenuti da alcune parole chiave principali, quali Web e Internet, variamente combinate con Digitization, Accessibility, Quality, Usability, Public (nelle lingue dei differenti repertori).

