

# Принципы качества веб-сайтов по культуре. Руководство

---

Под редакцией Пятой рабочей группы проекта Minerva  
“Определение потребностей пользователей, содержания и  
критериев качества веб-сайтов по культуре”

Москва  
2006

**Рабочая группа проекта Minerva:  
“Определение потребностей пользователей, содержания и критериев  
качества веб-сайтов по культуре”**

*Общее руководство*

Анри Ингберг- Генеральный Секретарь Министерства по делам французской общины Бельгии

*Координатор*

Изабель Дюжакье - Министерство по делам французской общины Бельгии

**ПРИНЦИПЫ КАЧЕСТВА ВЕБ-САЙТОВ ПО КУЛЬТУРЕ.  
РУКОВОДСТВО**

*Генеральные координаторы*

Росселла Каффо - менеджер проекта Minerva

Изабель Дюжакье - координатор Рабочей группы по качеству проекта Minerva

Антонелла Фреза - Технический координатор проекта Minerva

Моника Хагедорн-Заупе - координатор Рабочей группы по качеству проекта Minerva Plus

*Текст представлен Европейским редакционным комитетом:*

Ээлко Бруинсма, Кристоф Дессо, Кьяран Клиссман, Жан-Пьер Дальбера, Дэвид Доусон, Изабель Дюжакье, Аксель Эрмерт, Пьерлуиджи Фелицати, Федора Филлипи, Мьюриэль Фулонно, Антонелла Фреза, Моника Хагедорн-Заупе, Аннет Келли, Брайан Келли, Даниэль Мальбер, Андреа Мулренин, Стефан Роде-Энслин, Мариус Снайдерс, Герт ван Титтельбом, Франк фон Хагель

*Редактирование и веб-версия:*

Мария Тереза Натали и Андреа Темпера (проект Minerva)

<http://www.minervaeurope.org/userneeds/qualityprinciples.htm>

Особая благодарность за оказанную помощь Кьярану Клиссману, Дэвиду Доусону и Антонелле Фреза

Издание на русском языке подготовлено Фондом развития информационного общества, Межрегиональным центром библиотечного сотрудничества и Российским комитетом программы ЮНЕСКО «Информация для всех» при финансовой поддержке Федерального агентства по культуре и кинематографии в рамках реализации в России проекта Европейской комиссии «Minerva Plus» и Программы ЮНЕСКО «Информация для всех».

*Идея издания на русском языке:* Е. И. Кузьмин.

*Редакторы перевода:* Н. В. Браkker, Л.А. Куйбышев, Е. И. Кузьмин

*Ответственный за выпуск:* С. Д. Бакейкин

© 2005 Minerva projekt

© 2006 Фонд развития информационного общества

© 2006 Межрегиональный центр библиотечного сотрудничества

Предисловие к русскому изданию .....	4
Предисловие .....	11
Введение .....	13
Десять принципов качества .....	14
Как работать с данным руководством .....	15
<b>I. Прозрачность .....</b>	<b>16</b>
<b>II. Эффективность .....</b>	<b>20</b>
<b>III. Поддержка .....</b>	<b>26</b>
<b>IV. Доступность .....</b>	<b>30</b>
<b>V. Ориентация на пользователя .....</b>	<b>34</b>
<b>VI. Реактивность .....</b>	<b>39</b>
<b>VII. Многоязычность .....</b>	<b>42</b>
<b>VIII. Совместимость .....</b>	<b>45</b>
<b>IX. Управляемость .....</b>	<b>50</b>
<b>X. Сохранность .....</b>	<b>54</b>
<b>XI. Матрица приоритетности принципов .....</b>	<b>59</b>
Заключение .....	61
Рекомендуемая литература .....	61

## 1. Лиссабонская стратегия

В марте 2000 г. на встрече в Лиссабоне Европейским Союзом (ЕС) была принята 10-летняя рабочая стратегия экономического, социального и экологического обновления, получившая название «Европейская сфера исследований» (ERA — «European Research Area»). Целью этой стратегии является переход ЕС к наукоемкой экономике, которая должна стать наиболее динамичной и конкурентоспособной в мире. В отношении научных исследований ставится задача создания «Европейского научного пространства» и увеличения к 2010 г. ассигнований на проводящиеся в Европе научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы до 3% от ВВП (по сравнению с 1,9%, показателем 2000 г.). В отношении культуры поставлена цель создания «Европейского культурного пространства» («European Cultural Area») посредством выдвигания на передний план единого европейского культурного наследия, стимулирования плодотворного международного сотрудничества в этой области. В основу политических и структурных изменений, происходящих в Европе, все активнее закладываются информационные и коммуникационные технологии, переход к информационному обществу и далее — к обществу знаний. Появление в Европе «цифровой культуры» идет одновременно с трансформацией традиционных культурно-просветительских учреждений и включение их в общеевропейское культурное пространство. В этом контексте выработан широкий спектр различных программ и инициатив, среди них — программа IST (Information Society Technologies, Технологии Информационного Общества); план мероприятий «электронной Европы» («e-Europe»), программа «e-Content» по созданию европейских информационных ресурсов по культуре и науке и обеспечению доступа к ним.

## 2. «Электронная Европа» («e-Europe»), программы «e-Content» и «e-ContentPlus»

Одним из проектов, стимулирующих интенсивное экономическое развитие и укрепление позиций ЕС на международном рынке, стал крупнейший политический проект «Электронная Европа» («e-Europe»), в рамках которого реализуется множество программ как внутри стран — членов ЕС, так и на уровне Европейской Комиссии. Проект «e-Europe» направлен на то, чтобы граждане ЕС получили максимальную выгоду от информационной революции, а европейские страны получили серьезную поддержку и новые приоритеты в конкурентной борьбе с США и странами остального мира.

В плане «e-Europe 2002» ставилась задача обеспечить европейским гражданам доступ к информации, связанной со всеми сферами их жизни, позволяющий им пользоваться всеми преимуществами цифровых технологий.

“**e-Europe 2005**” имеет целью стимулировать предоставление безопасных услуг, приложений и информационных ресурсов, основанных на повсеместно доступной инфраструктуре широкополосной связи и подчеркивает, что «музеи, библиотеки, архивы и другие учреждения культуры, играющие ключевую роль в образовании, должны быть подсоединены к широкополосным линиям связи».

**Программа “e-Content”** – существенная составная часть проекта “**e-Europe**”. Если ставится задача построить информационное общество для всех, то информационное наполнение Интернета должно быть богатым, разнообразным и многоязычным, должно отражать культурное многообразие европейских народов, оно должно быть в состоянии удовлетворить конкретные культурные, научные, образовательные потребности пользователя.

“**e-Content**” — это программа поддержки производства, распространения и использования европейского контента и поддержки многоязычия всемирной сети.

Одной из целей программы “**e-Content**” является стимулирование создания Европейских информационных ресурсов и обеспечения доступа к ним через глобальные сети для того, чтобы полностью использовать возможности, предоставляемые цифровыми технологиями для перехода к обществу знаний.

В том, что касается развития сферы культуры, Европейским Союзом ведется активная работа с широким спектром задач: от поддержки традиционных видов деятельности в этой сфере до исследований в области цифровой культуры. Хотя каждый конкретный вид деятельности или отдельно взятая программа имеют свои собственные узконаправленные цели, вместе взятые, они требуют объединения усилий всех европейских организаций и учреждений культуры. Совет министров культуры Европы все отчетливее осознает проблемы и перспективы, связанные с созданием цифровой культуры, и все чаще поддерживает начинания в этой области.

Программа Европейского Сообщества “**e-Contentplus**”<sup>1</sup>, являющаяся развитием программы “**e-Content**”, продвигает на рынок европейские цифровые информационные ресурсы. 27 января 2005 г. Европейский Парламент проголосовал за принятие программы “**e-Contentplus**”, ориентированной на развитие многоязычного контента для инновационных on-line услуг в Европе, на улучшение доступа и использования географической информации, информации по культуре и ресурсов для образования. Парламент утвердил только одно дополнение, которое устанавливает бюджет программы в 149 миллионов Евро на период 2005 – 2008 г.г.

---

<sup>1</sup> [http://europa.eu.int/information\\_society/activities/econtentplus/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/activities/econtentplus/index_en.htm)  
(на английском языке)

Оцифровка – это необходимый первый шаг на пути создания контента, который является фундаментом электронной Европы. Это жизненно необходимая деятельность по сохранению коллективного культурного наследия Европы, по предоставлению гражданам доступа к наследию, по повышению качества образования и туризма.

### **3. Лундские принципы<sup>2</sup>**

Оцифровка национального культурного и научного наследия входит в зону ответственности стран – членов Европейского Сообщества. На европейском уровне поддерживается разработка стандартов и технологий, и особое внимание уделяется созданию механизмов координации национальных программ оцифровки. Представители и эксперты стран-членов Европейского Союза собрались в г. Лунде (Швеция) 4 апреля 2001 года, чтобы определить, как запустить эти механизмы, обсудить связанные с этим проблемы, а также определить способы поддержки координации, обеспечивающие устойчивое развитие. Это совещание явилось продолжением действий, начатых на подготовительном совещании в Люксембурге в ноябре 2000 года, которое было организовано Отделом культурного наследия Генерального директората по вопросам информационного общества и проводилось под покровительством Президентства Швеции в Европейском Союзе. В «Лундских принципах» были изложены основные аспекты европейской политики в области оцифровки.

Участники совещания согласились с тем, что оцифровка является ключевым механизмом использования уникального европейского наследия и поддержки культурного разнообразия, образования и развития индустрии культуры. Однако, хотя страны-члены Европейского Союза поддерживают инвестициями обеспечение доступа к своему культурному наследию, до сих пор существуют многочисленные препятствия на пути достижения краткосрочного и долгосрочного успеха в реализации этих инициатив. Эти препятствия состоят в многообразии методов оцифровки; в рисках, связанных с использованием некоторых технологий и стандартов; в требованиях, связанных с долгосрочным сохранением и обеспечением доступа к оцифрованным объектам; в отсутствии последовательности в подходах к правам на интеллектуальную собственность; в отсутствии согласованности программ по культуре с программами по новым технологиям. Для реализации «Лундских принципов» на совещании был принят «Лундский план действий»<sup>3</sup>.

Проект «e-Europe» и его составная часть – программа «e-Content» – это общеполитические проекты. Одним из финансовых

---

<sup>2</sup> [http://www.minervaplus.ru/docums/l\\_prncp.htm](http://www.minervaplus.ru/docums/l_prncp.htm) (на русском языке)

<sup>3</sup> [http://www.minervaplus.ru/docums/l\\_plan.htm](http://www.minervaplus.ru/docums/l_plan.htm) (на русском языке)

инструментов, позволяющим реализовывать программы и проекты в рамках «e-Europe» и “e-Content”, и воплощать в жизнь идеи ERA являются Рамочные программы Европейской Комиссии.

#### **4. Проекты «Minerva» и «Minerva Plus»**

Именно в Рамочных программах Европейской Комиссии в первую очередь и осуществляются «Лундские принципы». Одним из важнейших и основополагающих проектов такого рода стал проект Комиссии Европейских Сообществ «Minerva»<sup>4</sup>, который был реализован в 5-й Рамочной программе в 2002-2005 г.г. Цель проекта – сетевое взаимодействие министерств культуры европейских стран для координации и усиления деятельности по оцифровке культурного и научного наследия. Свое продолжение и развитие этот проект нашел в проекте 6-ой Рамочной программы «Minerva Plus»<sup>5</sup>. В рамках этого проекта к сети Министерств культуры Европейских стран присоединились 10 стран Восточной Европы, вступившие в Евросоюз, а также Россия и Израиль. Для России это стало важным этапным моментом — включение в общеевропейскую деятельность по оцифровке культурного и научного наследия, по созданию высококачественных информационных ресурсов для научных исследований, образования, досуга, туризма.

Проекты «Minerva» и «Minerva Plus» являются конкретным механизмом реализации «Лундских принципов». В рамках проекта «Minerva» организовано сетевое взаимодействие министерств культуры европейских стран для координации национальных программ оцифровки культурного и научного наследия, для обсуждения, координации и гармонизации деятельности по оцифровке, создания согласованной общеевропейской платформы, рекомендаций и методик оцифровки, стандартов и метаданных, для обеспечения долговременного доступа и сохранения информации по культуре и науке.

В рамках Европейского сообщества для выработки крупнейших политических решений сформирована **Группа национальных представителей (NRG)**<sup>6</sup>.

Эта группа составлена из представителей, официально назначенных правительствами государств-членов ЕС. Со стороны ЕС эта группа является **гарантом** выполнения Лундских принципов, а проекты «Minerva» и «Minerva Plus» поддерживают деятельность NRG. Менеджеры проектов, совместно с секретариатом NRG, один раз в полгода устраивают в стране, председательствующей в ЕС, расширенное совместное заседание

---

<sup>4</sup> [www.minervaeurope.org](http://www.minervaeurope.org) (на английском языке)

<sup>5</sup> [www.minervaplus.ru](http://www.minervaplus.ru) (на русском языке)

<sup>6</sup> <http://www.minervaplus.ru/nrgroup/nrgroup.htm> (на русском языке)

NRG и представителей стран-участниц проектов. Россия принимает участие в работе Группы национальных представителей в качестве наблюдателя.

По завершении проектов «Minerva» и «Minerva Plus» в рамках программы “e-Content Plus” в 2006 г. принят к реализации проект «Minerva EU», продолжающий и развивающий деятельность сети Министерств культуры Европейских стран и Группы национальных представителей.

#### **5. Программа ЮНЕСКО «Информация для всех» и проекты «Minerva» и «Minerva Plus»**

Россия сыграла ключевую роль в консультациях о сотрудничестве проектов «Minerva» и «Minerva Plus» и Программы ЮНЕСКО «Информация для всех». С момента первых презентаций проекта «Minerva» на конференциях Российского комитета Программы ЮНЕСКО «Информация для всех», организованных российскими партнерами в Петропавловске-Камчатском (2-7 сентября 2003 г.) и в Санкт-Петербурге (23-25 июня 2004 г.), стало ясно, что проект «Minerva» и Программа «Информация для всех» имеют общие цели, особенно в том, что касается развития широкого доступа к цифровому культурному наследию, мониторинга международной, национальной и локальной политики оцифровки культурного наследия, многоязычного доступа к информации.

На заседании Межправительственного совета Программы ЮНЕСКО «Информация для всех» 20 октября 2004 г. в Париже по приглашению Даниэля Мальбера (Министерство культуры Франции, президент Межправительственного совета в 2004—2006 г.г.) Росселлой Каффо (координатор проектов «Minerva» и «Minerva Plus») была представлена деятельность в рамках проекта «Minerva» и Группы национальных представителей. Методы работы по оцифровке, роль национальных представителей, механизмы координации, модель «Minerva» по организации тематических рабочих групп, были оценены положительно. В настоящее время деятельность Группы национальных представителей и «Minerva» рассматривается Межправительственным советом Программы ЮНЕСКО «Информация для всех» как важный вклад в оцифровку культурного наследия.

#### **6. Новые инициативы: Динамический план действий**

Лундский план действий был реализован Группой национальных представителей (NRG) при поддержке полугодовых Президентств в ЕС, а также целого ряда проектов и исследовательских сетей, в том числе чрезвычайно успешных проектов «Minerva», «Minerva Plus», DIGICULT. Так как многие проблемы, определенные Лундскими документами, до сих пор остаются актуальными, одним из приоритетов рабочего плана Совета Европейского Союза на 2005 – 2010 г.г. является продолжение координации в



соответствии с обновленным Динамическим Планом Действий<sup>7</sup>, который является продолжением Лундского плана.

Динамический План Действий разрабатывался и обсуждался Группой национальных представителей в 2005 г. в рамках Президентств Люксембурга и Соединенного Королевства и был одобрен Советом ЕС 14 ноября 2005г.

Совет Европейского Союза подтвердил актуальность Лундских принципов и подчеркнул стратегическое значение оцифровки культурного и научного наследия:

(а) для создания богатых и разнообразных цифровых ресурсов, необходимых для образования, научных исследований, развития туризма и индустрий культуры;

(b) для обеспечения доступа граждан к цифровым ресурсам по европейскому культурному наследию на национальном, региональном и местном уровнях;

(с) для продвижения инициативы «Европейские цифровые библиотеки»<sup>8</sup>.

Группа национальных представителей и проект «Minerva EU» отвечают за реализацию Динамического плана действий.

## **7. Качество веб-сайтов по культуре**

Большое внимание к вопросам качества информационных ресурсов по культуре уделялось с самого начала деятельности Евросоюза, связанной с оцифровкой культурного наследия и предоставления доступа к нему.

Второе совещание представителей стран-членов Европейского Союза по вопросам оцифровки проводилось под эгидой Президентства Бельгии в Европейском Союзе в Брюсселе 17 июля 2001 г. В результате были выделены ключевые направления деятельности, а именно:

- координация работ на европейском уровне;
- разработка европейской точки зрения на политику и программы оцифровки;
- распространение положительного опыта оцифровки;
- сотрудничество в проектах по обеспечению доступа к оцифрованному культурному и научному наследию Европы;
- разработка и распространение общеевропейских стандартов;
- определение критериев качества веб-сайтов, предоставляющих доступ к ресурсам по культуре;

---

<sup>7</sup> [www.minervaplus.ru/docs/dap-r.htm](http://www.minervaplus.ru/docs/dap-r.htm) (на русском языке)

<sup>8</sup> [http://europa.eu.int/information\\_society/activities/digital\\_libraries/what\\_is\\_dli/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/activities/digital_libraries/what_is_dli/index_en.htm) (на английском языке)

- развитие национальных программ обучения и развития навыков работы с технологиями.

Был разработан документ «Брюссельская структура качества» (Brussels Quality Framework<sup>9</sup>), который лег в основу деятельности рабочей группы «Определение потребностей пользователей, содержания и критериев качества веб-сайтов по культуре» проекта «Minerva».

Результатами работы этой группы стали следующие документы:

- «Принципы качества веб-сайтов по культуре»<sup>10</sup>
- Руководство «Повышение качества для граждан Европы»<sup>11</sup>
- Руководство «Принципы качества веб-сайтов по культуре»<sup>12</sup>, которое впервые на русском языке представляется читателям.

В продолжение этой работы в рамках проектов «Minerva» и «Minerva Plus» был разработан Прототип веб-сайта для малых и средних музеев<sup>13</sup>.

Мы уверены, что результаты проектов «Minerva», «Minerva Plus», «Minerva EU» и деятельность Группы национальных представителей, которые регулярно отражаются на русскоязычном сайте<sup>14</sup>, будут полезны специалистам библиотек, музеев, архивов России, занимающихся оцифровкой культурного и научного наследия и предоставлением доступа к нему.

*Л. А. Куйбышев,*  
*директор*

*Н. В. Браккер,*  
*главный специалист*  
*Центра по проблемам*  
*информатизации сферы культуры*<sup>15</sup>

---

<sup>9</sup> <http://www.w3c.it/papers/cultureAcrossCultures.pdf> (на английском языке)

<sup>10</sup> <http://www.minervaplus.ru/docums/10prncp.htm> (на русском языке)

<sup>11</sup> [http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1\\_2draft/appendix4.htm](http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1_2draft/appendix4.htm) (на английском языке)

<sup>12</sup> <http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycommentary/quality-commentary050314final.pdf> (на английском языке)

<sup>13</sup> [http://www.minervaeurope.org/structure/workinggroups/userneeds/prototipo/index\\_e.html](http://www.minervaeurope.org/structure/workinggroups/userneeds/prototipo/index_e.html) (на английском языке)

<sup>14</sup> [www.minervaplus.ru](http://www.minervaplus.ru) (на русском языке)

<sup>15</sup> [www.cpic.ru](http://www.cpic.ru) (на русском языке)

Начиная с 2002 г., проект «Minerva» поддерживает деятельность Группы национальных представителей<sup>16</sup> (NRG) по созданию информационного общества в интересах всех граждан Европы, для раскрытия разнообразия европейских культур. В NRG входят представители Министерств культуры и ведущих учреждений культуры стран-членов ЕС. При содействии NRG и под эгидой Президентства Бельгии в Европейском Союзе Министры культуры и представители учреждений культуры стран-членов ЕС приняли резолюцию «Культура и общество знаний»<sup>17</sup>. В ней говорится: «Принимая во внимание, что культура служит инструментом достижения взаимного уважения и понимания между людьми, и что такое взаимопонимание значительно улучшится благодаря развитию доступа к информации в рамках проектов по оцифровке, [...] [страны-члены ЕС] поддерживают «инициативы по качеству» веб-сайтов по культуре».

В 2002 г. был опубликован документ под названием «Brussels quality framework»<sup>18</sup> («Брюссельская структура качества»), который положил начало совместной европейской инициативе по повышению качества онлайн-информации по культуре. Названная структура (1) предлагает включить оценку качества в процессы определения, создания и поддержки национальных электронных проектов по культуре; (2) содействует подготовке методических документов для организаций по культуре; (3) стимулирует использование 10 Принципов качества при создании и поддержке веб-сайтов по культуре.

Эта работа получила высокую оценку в «Пармской хартии»<sup>19</sup> — документе, представленном в 2003 г. Комитету по делам культуры при Совете министров ЕС. Поскольку информационное общество — это общество, основанное на знаниях, веб-сайты по культуре приобретают особое значение. Высокое качество веб-сайтов привлечет внимание граждан ЕС и всего мира, стимулирует поиск, изучение и извлечение пользы из онлайн-информации, отражающей все богатство и разнообразие культур Европы, позволит максимально раскрыть ценности, хранящиеся в культурных сокровищницах Европы.

В основу данного руководства легли основные направления развития, представленные в «Брюссельской структуре качества», а также первые результаты деятельности и опыт, накопленный как малыми, так и крупными европейскими организациями по

---

<sup>16</sup> <http://www.minervaplus.ru/nrgroup/nrgroup.htm> на русском языке (прим. ред.)

<sup>17</sup> Council Resolution of 21 January 2002 on culture and the knowledge society (2002/C 32/01) (прим. ред.)

<sup>18</sup> <http://www.cfwb.be/qualite-bruxelles/gb/qualityframework11december.doc> на английском языке (прим. ред.)

<sup>19</sup> [http://www.minervaplus.ru/docums/parm\\_h.htm](http://www.minervaplus.ru/docums/parm_h.htm) на русском языке (прим. ред.)

культуре. Руководство предназначено для всех организаций сферы культуры, которые занимаются созданием или ведением веб-сайтов, представляющих в Интернет их фонды и/или инициативы.

Организации сферы культуры, отвечающие за сохранность и изучение культурного наследия, в том числе, организации, включенные в Руководство по проекту «Minerva» «Improving Quality for European Citizens»<sup>20</sup> (Повышение качества для граждан Европы), играют важную роль в деле защиты интересов населения. Важно, чтобы качество предоставляемой онлайн-информации соответствовало самым высоким стандартам и обеспечивало наивысший уровень обслуживания пользователей.

Проект «Minerva» служит для поддержки организаций сферы культуры всех стран Европы, поскольку в каждой из них хранится кусочек общеевропейской культуры. В рамках проекта были разработаны и опубликованы «Принципы качества», которые являются основным средством популяризации качества веб-сайтов по культуре.

Настоящее руководство подготовлено и издано в связи с приходом в NRG новых членов из стран Восточной Европы, девяти новых языков и огромных культурных ценностей, которые, несомненно, обогатят информационное сообщество Европы. Это обстоятельство еще больше повышает важность принципов качественной работы в развитии разнообразного и многогранного информационного общества, открытого для всех граждан Европы.

*Анри Ингберг  
Генеральный Секретарь Министерства  
по делам французской общины Бельгии  
(Координирующий орган Рабочей группы  
по качеству проекта Minerva)*

---

<sup>20</sup> [http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1\\_2draft/appendix4.htm](http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1_2draft/appendix4.htm)  
на английском языке (прим. ред.)

В данном документе рассматриваются десять принципов качества, принятые проектом «Minerva». Эти принципы отражают наше видение высокой цели и потому нуждаются в объяснениях при внедрении и оценке. По каждому принципу дается объяснение, и по каждому из них приводится:

- комментарий, объясняющий суть принципа, историю и причины его принятия;
- набор критериев, который можно использовать для оценки соответствия веб-сайта определенному принципу;
- основанный на критериях перечень контрольных характеристик, который можно использовать для оценки веб-сайта;
- набор практических тестов и вопросов, позволяющий владельцу веб-сайта глубже проанализировать степень соответствия его сайта принципам качества.

Десять принципов ориентированы на веб-сайты по культуре, т.е. на сайты, которые создаются музеями, библиотеками, архивами и другими учреждениями и организациями культуры, но общий характер этих принципов позволяет применять их практически к любому сайту. В данном документе мы делаем акцент на культурной составляющей этих принципов там, где это имеет смысл и придает им особое значение.

**Максимально полно использовать разнообразие культур Европы, обеспечивая всеобщий доступ к оцифрованному культурному наследию.**

Качественный веб-сайт должен:

- быть **прозрачным**, т.е. ясно обозначать свое назначение и поставленные при его создании цели, а также организацию, отвечающую за управление им;
- осуществлять отбор, оцифровку, авторизацию, представление и оценку содержания, которые делают этот сайт **эффективным** для пользователей;
- работать в соответствии с политикой качества обслуживания, обеспечивающей его своевременную и надлежащую **поддержку** и актуализацию;
- быть **доступным** для всех пользователей, независимо от их физических ограничений или используемых технологий, включая навигацию, содержание и элементы интерактивности;
- быть **ориентированным на пользователей** — принимать во внимание потребности пользователей, обеспечивать им своевременность и простоту работы с сайтом, реагируя на оценку сайта пользователями и поступающую от них обратную связь;
- обладать **реактивностью** — разрешать пользователям контактировать с сайтом и получать адекватный ответ; при необходимости, стимулировать пользователей задавать вопросы, обмениваться информацией и проводить дискуссии, как с пользователями, так и между ними;
- осознавать значение **многоязычности** и обеспечивать минимальный уровень доступа к информации более, чем на одном языке;
- быть **совместимым** с другими веб-сайтами по культуре, предоставляя пользователям возможность легко находить необходимые информационные ресурсы и услуги;
- быть **управляемым** на основе уважения прав интеллектуальной собственности и частной жизни и четкой декларации условий использования веб-сайта и его содержания;
- использовать соответствующие стратегии и стандарты, обеспечивающие веб-сайту и его содержанию долговременную **сохранность**.

**Прозрачность • Эффективность • Поддержка  
• Доступность • Ориентация на пользователя  
• Реактивность • Многоязычность • Совместимость  
• Управляемость • Сохранность**

Вы должны последовательно оценить веб-сайт на соответствие каждому из указанных принципов. Значение принципов может меняться в зависимости от жизненного цикла проекта — некоторые принципы особенно важны на этапе планирования проекта, а значение других возрастает по мере его завершения. Более подробно эта информация представлена в Матрице приоритетности принципов.

По каждому принципу следует:

1. Прочитать комментарий и понять, как можно применить данный принцип к вашему веб-сайту.
2. Проанализировать набор критериев и внести в них необходимые изменения с учетом особенностей вашего сайта.
3. Заполнить перечень контрольных характеристик.
4. Выполнить тесты и ответить на вопросы.
5. Повторно проанализировать сайт и определить, какие меры должны быть приняты для повышения его качества.
6. Определить приоритетность этих мер, составить план и претворить его в жизнь.

## **Введение**

В данном разделе рассматривается первый принцип качества, который гласит, что «Качественный веб-сайт должен быть **прозрачным**, т.е. ясно обозначать свое назначение и поставленные при его создании цели, а также организацию, отвечающую за управление им».

В разделе дается объяснение принципа прозрачности; определяются критерии, по которым тот или иной сайт может быть признан прозрачным; предлагается перечень контрольных характеристик веб-сайта, которые необходимы для обеспечения прозрачности; приводится описание ряда тестов, которые предлагается пройти для проверки сайта на прозрачность.

## **Комментарий**

### *Назначение, миссия и право собственности*

В соответствии с принципом прозрачности качественный веб-сайт должен:

- четко идентифицироваться;
- иметь понятную цель или миссию;
- быть простым для пользователя, который сопоставляет этот сайт со своими индивидуальными требованиями к информации.

Прозрачность — это основное свойство любого высококачественного веб-сайта. В мире существуют миллионы сайтов, и даже простейшая поисковая машина выведет пользователя на тысячи из них. Так, поиск по словам «итальянский сайт по культуре» может выдать почти 350000 результатов. Поэтому, выйдя на ваш сайт, пользователи должны иметь возможность моментально убедиться в том, что:

- это именно тот тип веб-сайта, который они ищут;
- этот веб-сайт может содержать информацию, которую они ищут;
- этот веб-сайт находится в ведении организации сферы культуры.

Прозрачность — это то, что избавляет от двусмысленности и неуверенности, иными словами, прозрачный веб-сайт должен быть полностью понятным и по своей направленности, и по роли, и по содержанию. Пользователи должны иметь возможность максимально быстро понять:

- что они найдут на этом сайте;
- отвечает ли этот сайт их потребностям.



### ***Мгновенная прозрачность***

«Как можно быстрее» — этот девиз составляет важную часть мгновенной прозрачности: пользователи не должны осуществлять навигацию по сайту, чтобы понять, чему он посвящен, кто является его владельцем, и тот ли это сайт, который они ищут. Это означает, что критически важная информация о характере сайта и его направленности должна быть представлена пользователям на главной странице сайта или, в крайнем случае, открываться после первого щелчка мышью. Чтобы соответствовать этому требованию, сайт должен иметь:

- имя, говорящее о его направленности;
- формулировку миссии или краткое содержание, представленные на первом экране.

### ***Имя***

Имя сайта должно четко говорить о его содержании. Так, «Notre Dame Cathedral» (Собор Парижской Богоматери) лучше, чем «De Sully's Dream» (Мечта де Сюлли), а «The Vatican Museum» (Музей Ватикана) лучше, чем «Treasures of the Pontiffs» (Сокровища понтификов). И хотя красивые и причудливые названия являются важным элементом маркетинговых стратегий, они могут оказать негативное влияние на прозрачность.

### ***URL***

Как правило, URL сайта не является достаточным для того, чтобы служить его именем. И если URL типа «notredame.fr» имеет шансы на то, чтобы выступать в качестве имени сайта Собора Нотр-Дам, предпочтительнее все же иметь более понятное имя. Кроме того, ряд URL отражает организационное деление или агентства, а не содержание, что может отразиться на мгновенной прозрачности. И действительно, в такой ситуации, следует рассмотреть возможность регистрации прозрачного доменного имени с последующим сокрытием URL, предоставленного ISP. Стоимость регистрации доменного имени довольно невысока, и всем веб-сайтам по культуре стоит подумать о таком небольшом расходе, прибыль от которого выражается в повышении прозрачности. Организациям стоит подумать об использовании соответствующих доменов верхнего уровня, там, где это возможно, с такими окончаниями, как .eu, .org или .museum.

### ***Формулировка миссии***

Формулировка миссии должна открываться пользователю максимально быстро, независимо от того, каким будет имя сайта. Эта формулировка должна быть представлена на таком количестве языков, которое будет признано необходимым, и должна содержать не более 50 слов. Цель ее — информирование,

но никоим образом не развлечение или маркетинг. Она должна включать:

- тематику веб-сайта;
- наиболее важное содержание сайта;
- наименование организации, отвечающей за его ведение;
- указание на целевую аудиторию (не обязательно).

Если дизайн вашего сайта включает экран-заставку с мультипликацией, красивыми картинками или другим нетекстовым материалом, тогда назначение сайта и формулировка миссии должны открываться после одного щелчка мышью. Отметим, что такая нетекстовая главная страница отрицательно сказывается на прозрачности сайта и ее следует избегать, если только ей не придается первостепенное значение. Если такая страница все же используется, должна быть предоставлена возможность пропустить ее и перейти непосредственно к информации, например, при помощи кнопки «skip intro» (пропустить введение).

## **Критерии**

Для того, чтобы стать прозрачным, сайт должен отвечать ряду нижеприведенных критериев. Степень прозрачности отражает число критериев, которым отвечает сайт; так, сайт может быть прозрачным на 75%, т.е. отвечать не всем критериям. Некоторые критерии охватывают несколько принципов качества. Например, представление материала на нескольких языках повышает его прозрачность для международной аудитории и влияет на многоязычность сайта.

- Имя сайта должно быть четко прописано.
- Имя сайта должно максимально отражать его сущность, цель, содержание и владельца.
- URL сайта должен предоставлять максимум информации о сущности данного сайта.
- Домашняя страничка сайта должна включать, как минимум:
  - имя сайта;
  - формулировку миссии;
  - название организации, отвечающей за ведение данного сайта.

Домашняя страница сайта должна быть первой страницей, которая открывается пользователю при посещении сайта (например, index.html), или, в случае использования страницы с анимацией или визуальной презентацией в качестве домашней страницы (что крайне нежелательно), должна существовать возможность пропустить такую страницу.

## Перечень контрольных характеристик

В данном разделе представлен ряд характеристик для оценки сайта	Да	Нет	Н/о <sup>21</sup>
Имя сайта появляется в строке заголовка браузера (самая верхняя строка браузера).	—	—	—
Активная часть сайта появляется в строке заголовка браузера.	—	—	—
Имя сайта четко высвечивается и выделяется на главной странице.	—	—	—
Имя сайта указывает на цель и сущность сайта.	—	—	—
URL сайта служит указанием на его цель.	—	—	—
Формулировка миссии представлена.	—	—	—
Формулировка миссии появляется на первой странице.	—	—	—
Формулировка миссии приводится на нескольких языках.	—	—	—
Легкий переход на другие языки в формулировке миссии.	—	—	—
Название организации бросается в глаза.	—	—	—
Любую анимацию или визуальную презентацию можно обойти.	—	—	—

### Практические тесты

В данном разделе представлен ряд простых практических тестов и вопросов, ответы на которые позволят определить, насколько полно отвечает ваш веб-сайт принципу прозрачности:

1. Появляется ли имя сайта в строке заголовка браузера?
2. Появляется ли часть сайта (такая как, например, «Выставки» или «Формулировка миссии») также в строке заголовка браузера для упрощения навигации?
3. Является ли имя сайта самой заметной информацией на первой странице?
4. Служит ли URL сайта указанием на его сущность?
5. Является ли формулировка миссии самой заметной информацией на первой странице?
6. Содержит ли формулировка миссии четкое указание на задачи, сущность, владельца и содержание данного сайта?
7. Представлена ли формулировка миссии на нескольких языках?
8. Является ли переключение с одного языка на другой легкой и простой операцией?
9. Представлена ли на первой странице информация о сущности организации, отвечающей за создание и поддержку данного сайта?
10. В случае использования странички с анимацией или другой неинформационной странички, можно ли ее легко обойти или пропустить?

<sup>21</sup> не определено

### Введение

В данном разделе рассматривается второй принцип качества, который гласит, что «Качественный веб-сайт должен осуществлять отбор, оцифровку, авторизацию, представление и оценку содержания, которые делают этот сайт **эффективным** для пользователей».

В разделе рассматриваются способы интерпретации принципа эффективности; определяются критерии, по которым тот или иной сайт может быть признан эффективным; предлагается перечень контрольных характеристик сайта, наличие которых обеспечит его эффективность; приводится описание ряда тестов, которые помогут установить реальную эффективность сайта.

### Комментарий

Ядром принципа эффективности является содержание (контент). Содержание высококачественного веб-сайта должно быть:

- правильно отобранным и релевантным;
- обоснованным и правильным;
- сопровождаться соответствующим комментарием и пояснительной информацией;
- хорошо представленным.

Вторым важным элементом эффективного веб-сайта является простота, с которой пользователи могут осуществлять навигацию по материалу, представленному на сайте.

### *Релевантность и отбор*

Как правило, веб-сайты по культуре создаются организациями сферы культуры, основным достоянием которых являются значительные культурные фонды, состоящие из книг, картин, скульптур, зданий, исторических мест и других форм представления информации. Во многих случаях фонды организаций по культуре не могут быть представлены полностью на веб-сайтах в силу своей многочисленности. Именно поэтому процесс отбора имеет колоссальное значение. Любой проект или инициатива, связанные с созданием веб-сайта по культуре, должны определить критерии отбора, которые позволят им выбрать материал, подлежащий оцифровке и публикации в онлайн-режиме. Эти критерии могут меняться в зависимости от проекта и самой организации, однако хорошие примеры учитывают следующие факторы:

- запросы пользователей — отбирается наиболее популярный материал;
- целевую аудиторию — отбирается материал, который будет пользоваться наибольшим спросом у целевой аудитории; этот

материал может меняться в зависимости от того, кого обслуживает конкретная организация;

- вопросы консервации — отбирается наиболее деликатный материал и ограничивается доступ к оригиналам;
- тематику проекта — отбирается материал, соответствующий тематике проекта;
- сотрудничество с другими организациями — отбирается материал, соответствующий тематике совместной выставки или проекта.

Однако число возможных критериев отбора намного больше. Хороший отбор онлайн-единиц способен значительно повысить ценность веб-сайта по культуре для его целевой аудитории. Представление содержания, которое соответствует запросам конечных пользователей, сильно повышает эффективность работы пользователей. Понятно, что для этого необходимо понимать, что именно ищет ваш пользователь — некоторое изучение этой области до того, как вы займетесь решением технических вопросов проекта, может оказаться весьма полезным.

### ***Точность***

Независимо от того, какой материал будет отобран и представлен на веб-сайте по культуре, организация сферы культуры обязана обеспечить фактическую точность информации и содержания. Веб-сайты по культуре оказывают огромное влияние на образование и научные исследования и являются важными ресурсами для доменов организаций, работающих в сферах образования и науки, и потому фактические ошибки сильно подрывают ценность любого сайта по культуре.

Прежде чем быть представленными на сайте, содержание и пояснительный текст (см. ниже) должны пройти проверку кураторами или специалистами в данной области. Очень часто технический персонал, осуществляющий оцифровку и публикацию материалов для веб-сайта, не обладает достаточной квалификацией для выполнения такой работы.

Однако следует отметить, что если исходный материал не является стопроцентно верным, на этот факт можно обратить внимание и довести эту информацию до сведения пользователей — это гораздо лучше, чем просто не публиковать такой материал.

### ***Пояснительная информация***

Учитывая, что основу многих веб-сайтов по культуре составляет уникальная культурная информация, сайты много выиграют в глазах конечных пользователей, если все представленные на них материалы будут сопровождаться пояснительной информацией. Такая информация может охватывать происхождение материала, связанные с ним исторические события или персоналии, ссылки

на родственный материал из собраний этой же или другой организации по культуре, ссылки на литературные источники и пр.

Просто иллюстрация, независимо от того, что именно на ней изображено, имеет, как правило, ограниченную ценность для конечного пользователя. Пояснительная информация повышает ценность содержания и эффективность сайта.

Настолько, насколько это возможно, метки и пояснительная информация должны быть многоязычными. Это расширит аудиторию, для которой данный сайт будет эффективным.

### ***Представление***

Общая простота использования, внешний вид и ощущения от любого веб-сайта, включая сайты по культуре, сильно влияют на эффективность сайтов. Это и навигация, и выбор цветовой гаммы, и представление картинок, и другие элементы, большая часть которых носит субъективный характер. Перечислим ниже те моменты, о которых следует помнить при создании всех веб-сайтов по культуре:

- все иллюстрации должны быть четко маркированы и содержать сопроводительную надпись в дополнение к любому тексту (параметры ALT или TITLE в теге IMG), который связан с данной иллюстрацией;
- связи между иллюстрациями (трехмерными презентациями или другими цифровыми артефактами) и пояснительной информацией должны быть понятными. Не должно быть никаких сомнений относительно того, какой иллюстрации соответствует конкретное описание. Это в равной степени относится и к многоязычной информации;
- все внутренние и внешние гиперссылки должны быть активными и выводить пользователя туда, куда он предполагает выйти;
- иллюстрации должны быть представлены с соответствующим разрешением. Информация по культуре часто должна быть представлена с высоким разрешением для обеспечения полноценного изучения. Для достижения этого следует использовать подходящие технические возможности, которые должны учитывать вопросы прав интеллектуальной собственности;
- крупные иллюстрации должны быть представлены как уменьшенные изображения с низким разрешением и с опцией загрузки крупных иллюстраций (требующих больше времени на загрузку).

### ***Навигация***

Важной для эффективности любого веб-сайта, включая сайты по культуре, является возможность свободного перемещения по сайту и поиска той информации, которая соответствует потребностям пользователей. Мы не будем подробно

останавливаться сейчас на вопросах навигации по причине их сложности, но хотим сделать несколько практических замечаний:

- пользователь должен всегда знать, в какой части сайта он находится в определенный момент, и как это соотносится с другими частями этого сайта. Обычно это достигается с помощью таких механизмов как «cumbtrail» (кратчайший путь к файлу) (>>вы здесь>>сайт>>содержание>>категория>>страница, или что-то в этом роде);
- пользователь должен всегда иметь возможность вернуться на страницу, с которой он только что ушел. В идеале это делается с помощью кнопки возврата (Back), и следует избегать технологий, которые не позволяют это сделать;
- для больших страниц следует рассмотреть меню перехода по странице (page jumps), которое позволяет переходить в определенное место на странице не используя прокрутку;
- пользователь должен всегда иметь возможность вернуться на главную страницу сайта. Это можно сделать с помощью «cumbtrail» или через кнопку Home или каким-либо другим аналогичным способом;
- обзор структуры сайта со ссылками на основные разделы может упростить пользователю процесс поиска информации. Можно предоставить карту сайта (как минимум с 4-уровневой структурой);
- должна существовать возможность поиска по сайту. Этот специализированный инструмент поиска должен быть максимально полным, чтобы оптимизировать для пользователя возможность найти то, что ему нужно. В этой связи следует рассмотреть META индексирование и индексирование простого текста.

## **Критерии**

Для того, чтобы стать эффективным, сайт должен отвечать ряду критериев. Степень эффективности соответствует количеству критериев, которым отвечает данный сайт. Так, сайт может считаться эффективным на 75%, т.е. отвечать не всем критериям. Некоторые критерии действуют для нескольких принципов качества. Например, использование стандартов метаданных переключается с принципом совместимости, а презентация и навигация являются основными для принципа ориентации на потребителя. Критерии эффективности включают:

- потребности пользователей, которые определены на основании исследований с участием групп пользователей;
- критерии отбора содержания, которые отражают требования целевой аудитории;
- правильную маркировку (идентификацию) всех элементов;
- связь всех элементов с соответствующим пояснительным материалом;

- фактическую правильность всего пояснительного материала;
- анализ учетных единиц и пояснительного материала силами кураторов/специалистов соответствующего сектора;
- структуризацию пояснительного материала в соответствии с международными стандартами метаданных;
- многоязычный характер меток элементов и пояснительного материала;
- отлаженную работу всех внутренних и внешних связей;
- представление картинок с соответствующим разрешением;
- использование уменьшенных картинок там, где это необходимо;
- предоставление картинок с высоким разрешением (в соответствии с правом интеллектуальной собственности).

Дополнительные критерии навигации включают, помимо прочего, следующее:

- наличие «cumbtrail»;
- нормальную работу кнопки «назад» (Back) браузера;
- использование, при необходимости, функции перехода по странице;
- постоянную доступность главной страницы;
- предоставление карты сайта (структуры дерева);
- включение функции поиска по сайту.

#### **Перечень контрольных характеристик**

<b>В данном разделе представлен ряд характеристик для оценки сайта</b>	<b>Да</b>	<b>Нет</b>	<b>Н/о</b>
Потребности пользователей определены на основании исследований с участием групп пользователей.	—	—	—
Критерии отбора содержания отражают заранее известные потребности пользователей.	—	—	—
Все элементы правильно маркированы (идентифицированы).	—	—	—
Все элементы связаны с соответствующим пояснительным материалом.	—	—	—
Весь пояснительный материал фактически верен.	—	—	—
Учетные единицы и пояснительный материал проверены специалистами.	—	—	—
Метки элементов и пояснительный материал многоязычны.	—	—	—
Отлаженная работа всех гиперссылок.	—	—	—
Иллюстрации представлены с соответствующим разрешением.	—	—	—
Там, где это необходимо используются иллюстрации с уменьшением.	—	—	—



Иллюстрации с высоким разрешением также предоставляются (в соответствии с правом интеллектуальной собственности).	—	—	—
Имеются «cumbtrail».	—	—	—
Кнопка «назад» (Back) браузера работает нормально.	—	—	—
При необходимости, используется функция перехода по странице.	—	—	—
Постоянно доступна главная страница.	—	—	—
Предоставляется карта сайта.	—	—	—
Включена функция поиска по сайту.	—	—	—

### Практические тесты

В данном разделе представлен ряд простых практических тестов и вопросов, ответы на которые позволят оценить сайт на соответствие принципу эффективности:

1. Проводились ли консультации с целевыми группами или другими представителями пользователей по вопросам отбора содержания, чтобы сайт был для них максимально эффективным и полезным?
2. Были ли сформулированы и соблюдены формальные критерии содержания, учитывающие требования целевой аудитории?
3. Анализировали ли специалисты содержание по окончании оцифровки и построения веб-сайта для проверки правильности присвоения меток (идентификации) элементов?
4. Анализировали ли специалисты также и пояснительную информацию/описания?
5. Является ли очевидным, к какому культурному артефакту относится пояснительная информация?
6. Предоставляется ли перевод меток и пояснительной информации на другие языки?
7. Является ли процесс переключения на другие языки простым и быстрым?
8. Были ли протестированы все внутренние и внешние гиперссылки?
9. Иллюстрации представлены с правильным разрешением?
10. Приемлема ли скорость загрузки картинок? Даже при условии медленного Интернет-соединения?
11. Рассматривалось ли использование уменьшенных картинок?
12. Предоставляются ли также иллюстрации с высоким разрешением?
13. Учитывались ли для таких картинок вопросы права интеллектуальной собственности и цифрового управления правами?
14. Рассматривались ли предложения по навигации?
15. Анализировали ли целевые группы данный сайт с позиций простоты использования и навигации?

## Введение

В данном разделе рассматривается третий принцип качества, который гласит, что «Качественный веб-сайт должен работать в соответствии с политикой качества обслуживания, обеспечивающей его своевременную и надлежащую **поддержку** и актуализацию».

В разделе рассматривается вопрос интерпретации принципа «поддержки»; предлагаются критерии для определения, поддерживается ли данный сайт; предлагается контрольный список характеристик, который следует использовать для обеспечения качества обслуживания; описывается ряд тестов для проверки, обеспечивает ли данный веб-сайт качество обслуживания.

## Комментарий

Данный принцип связан с необходимостью для каждого сайта, не только сайта по культуре, обеспечивать высокое качество обслуживания. Основу этого принципа составляет такое понятие как своевременность — информация на веб-сайте должна быть актуальной и поддерживаться в этом состоянии.

Это означает:

- часть содержания веб-сайта, которая устаревает или становится нерелевантной после определенной даты, должна переходить в архив сайта после наступления этой даты;
- содержание, которое требует регулярной актуализации, такое как текущее состояние продолжающегося проекта или инициативы, следует постоянно поддерживать;
- содержание следует периодически анализировать для проверки его правильности и релевантности. Любое требование по обновлению содержания должно быть реализовано.

Кроме того, следует отметить, что новое оформление, даже только на уровне главной страницы, может стимулировать новых пользователей зайти на этот не претерпевший других изменений сайт.

## *Техническое обслуживание*

Обслуживание имеет дело с поддержанием сайта на должном уровне и его доступностью через Интернет. Как результат, формулируется требование по созданию регулярных резервных копий сайта и по развитию соответствующих технических средств, обеспечивающих функционирование технической платформы сайта. Техническое обслуживание должно стать предметом политики обслуживания, которая должна подсказывать, что должно быть сделано.

### ***Устаревание***

Многие веб-сайты, и сайты по культуре в том числе, имеют такие разделы как «новости», «программа мероприятий» или «наш репертуар». Обычно эти разделы привлекают к себе интерес и связаны непосредственно с главной страницей. Устаевают эти разделы очень быстро, т.к. новости или события, которые они описывают, становятся делом прошлым.

Веб-сайт, не публикующий новости или информацию о последних событиях, или по-прежнему рекламирующий давно прошедшие мероприятия, производит плохое впечатление в силу своей заброшенности. Даже если этот сайт содержит большой объем информации длительного пользования, она может остаться невостребованной по причине потери интереса пользователя к сайту.

Устаревший материал следует передавать в архив, однако может быть целесообразно, архивировать его так, чтобы он оставался доступным даже после удаления.

### ***Актуализация контента***

Другой важный тип содержания веб-сайта стремится держать пользователя «в курсе» событий (например, о ходе работ над проектом). Понятно, что такая информация будет регулярно обновляться, и каждое новое обновление будет дополнять ранее представленную информацию. Такой материал важно поддерживать в актуализированном состоянии.

Изменения к проекту или другая информация по типу «дневника», которая остается не актуализированной, оставляет четкое ощущение того, что к данному сайту потеряли интерес. А это, опять-таки, может оттолкнуть пользователя от дальнейшего изучения данного сайта.

Понятно, что информация такого типа подойдет к своему завершению по мере окончания работ над проектом, который она освещает. Когда такой момент наступит, информация должна получить завершение в виде заключительного раздела, в котором будет дан анализ предыдущего и поставлена точка в самом процессе. Одновременно с этим может быть принято решение о перемещении этой части содержания в другой раздел веб-сайта.

### ***Обновление***

Даже когда веб-сайты не содержат информацию, жестко привязанную ко времени, их все равно следует актуализировать. Практически любая информация, если обратиться к ней через несколько месяцев после создания, может показаться «устаревшей», не новой. Это особенно верно для такой информации, как данные по контрактам, номера телефонов, информация о сотрудниках, обсуждения других проектов и инициатив и любая другая информация, не носящая статичный характер. Как правило, веб-сайты по культуре содержат большой процент статичной информации. Оцифрованные предметы культуры, наделенные

метками и снабженные пояснениями, не имеют свойство сильно меняться со временем. Однако виртуальные выставки и информация по неформальным дискуссиям могут потерять новизну. На любом высококачественном веб-сайте вся не статичная информация должна периодически актуализироваться, пусть даже один раз в несколько месяцев. Этот процесс должен стать составной частью плана управления веб-сайтом.

### **Критерии**

Сайт, который должен считаться поддерживаемым на должном уровне, должен отвечать ряду критериев. Степень поддержки и актуализации соответствует количеству критериев, которым отвечает сайт. Так, можно считать, что сайт получает поддержку на 75%, если он отвечает не всем критериям. Критерии поддержки сайта включают:

- удаление информации на основе прошедших дат конференций, встреч и других подобных сведений;
- удаление или архивирование новостей и новых версий при их устаревании;
- поддержание в актуализированном состоянии информации дневникового типа или отчетов о ходе работ;
- отсутствие неожиданно обрывающихся отчетов о ходе работ;
- аккуратное завершение материалов дневникового типа по окончании соответствующих работ;
- периодическая проверка содержания в целом и обновление при необходимости;
- рассмотрение необходимости проведения периодических «подтяжек лица» и придания нового облика;
- претворение в жизнь политики технического обслуживания;
- принятые и протестированные процедуры создания резервных копий;
- обеспечение обслуживания за счет имеющихся технологических и программных систем.

### **Перечень контрольных характеристик**

В данном разделе представлен ряд характеристик для оценки сайта	Да	Нет	Н/о
Полностью актуализированная информация о ходе работ над проектом.	—	—	—
Никакой «зависающей» или неожиданно обрывающейся информации о ходе работ над проектом.	—	—	—
Завершенная и резюмированная информация по завершеному проекту.	—	—	—
Информация по завершеному проекту перемещена в другое место на сайте.	—	—	—
Политика проверки и обновления всего не статичного содержания веб-сайта.	—	—	—

Фактическое проведение периодических обновлений.	—	—	—
Новый облик или «подтяжка лица», проведенные за последние шесть месяцев.	—	—	—
Рассмотрение/планирование нового облика или «подтяжки лица».	—	—	—
Претворение в жизнь политики технического обслуживания.	—	—	—
Принятие и тестирование процедур создания резервных копий.	—	—	—
Создание технических и программных платформ для обеспечения актуализации системы.	—	—	—

### Практические тесты

В данном разделе представлен ряд простых прикладных тестов и вопросов, ответы на которые позволят определить, насколько хорошо поддерживается ваш веб-сайт:

1. Содержит ли ваш сайт информацию, которая касается конкретных событий или новостей?
2. Если это так, всегда ли речь идет о будущих датах или на сайте остается «старая» информация?
3. Представляет ли ваш сайт отчеты о средне- и долгосрочных работах (например, о проекте, художественном воплощении, театральном сезоне, гастролях балетной труппы и т.п.)?
4. Если да, то содержит ли он только актуальную информацию?
5. Содержит ли ваш сайт отчеты о работах по уже завершенным проектам?
6. Если да, то получили ли эти отчеты завершение и выводы?
7. Есть ли у вас политика по миграции или перемещению отчетов по завершенным инициативам?  
Если нет, то планируете ли вы создать такую политику?  
Если да, то осуществляется ли она в полном объеме?
8. Есть ли у вас политика по периодической проверке и обновлению содержания вашего веб-сайта?  
Если нет, следует ли вам рассмотреть необходимость выработки такой политики?  
Если да, то осуществляется ли она в полном объеме?
9. Рассматривали ли вы в течение последних шести месяцев вопрос создания нового интерфейса для пользователей или вопрос о новой домашней странице?  
Стимулировало бы это рост числа обращений к ней?
10. Разработана ли для вашего сайта процедура создания резервных копий?
11. Прошла ли она тестирование?
12. Есть ли для вашего сайта утвержденная и внедренная политика обслуживания?
13. Установлены ли резервные, заменяемые на «горячие», или избыточные технические и программные средства, обеспечивающие непрерывный режим работы сайта?

## Введение

В данном разделе рассматривается четвертый принцип качества, который гласит, что «Качественный веб-сайт должен быть **доступным** для всех пользователей, независимо от их физических ограничений или используемых технологий, включая навигацию, содержание и элементы интерактивности».

В разделе рассматривается вопрос интерпретации принципа доступности; предлагаются критерии для определения, соответствует ли веб-сайт этому принципу; предлагается перечень контрольных характеристик, наличие которых необходимо для обеспечения открытого доступа; описывается ряд тестов, которые следует пройти для проверки, является ли данный веб-сайт максимально доступным.

## Комментарии

### *Технический доступ и вспомогательные технологии*

Принцип доступности ориентирован на обслуживание широкого круга пользователей. В их число входят слепые и слабовидящие, глухие и слабослышащие, люди с ослабленным зрением, люди с проблемами опорно-двигательной системы и праворукости, люди с проблемами чтения или обучения. Не следует забывать, что требования различных групп людей с физическими ограничениями, таких, как глухие люди и люди с проблемами обучения, часто не получают должного внимания. Следует помнить, что культура принадлежит всем гражданам ЕС — а значит, они должны получить доступ к веб-сайтам по культуре.

Веб-технологии широко используют иллюстрации, иконки, образы и цвета для организации взаимодействия с пользователями. Визуальный интерфейс является одним из главных факторов успеха Интернета, делая его более привлекательным и интуитивным для пользователей. Однако, к сожалению, ориентация на визуальную привлекательность приводит к тому, что всемирная сеть становится менее доступной для людей с ограничениями по зрению.

Существует отдельный класс технологий, который действует как интерфейс между всемирной сетью и теми, кто испытывает определенные трудности при использовании стандартной парадигмы доступа «браузер-мышь-клавиатура». В состав этих технологий входят устройства интерфейса, заменяющие мышь и клавиатуру, экраны и клавиатуры Брайля, а также прикладные программы, «читающие» наши веб-страницы. В основе принципа доступности лежит понимание, что веб-сайты по культуре должны облегчать использование таких вспомогательных технологий. На практике это означает, что веб-сайты должны стремиться соответствовать передовому международному опыту и стандартам,

на основании которых осуществляется доступность. Наиболее распространенными из них являются основные положения Инициативы WWW-Консорциума по доступу к веб (W3C Web Access Initiative (WAI), <http://www.w3.org/WAI/>). Используя эти основные положения веб-сайту можно присвоить определенный уровень соответствия, основываясь на том, до какой степени этот сайт облегчает использование вспомогательных технологий доступа. В широком смысле это можно интерпретировать как степень придания текстового эквивалента каждому элементу визуального интерфейса, такому как иллюстрации, иконки, кнопки и т.п. Это может принимать форму параллельной «только текстовой» версии веб-сайта или представлять собой тщательное планирование и создание сайта двойного назначения.

К счастью, существуют программы, которые автоматизируют процесс проверки соответствия. Такие программы должны быть взяты на вооружение всеми организациями по культуре. Список программ проверки доступности представлен на <http://www.w3.org/WAI/ER/existingtools.html>. Следует отметить, что автоматизированные средства сами по себе не могут определить, доступна та или иная страница или нет. Нужен систематический процесс проверки на доступность с использованием ручного тестирования, если предполагается проведение тестирования силами людей с физическими ограничениями.

Этот принцип делает особый акцент на том, что все аспекты веб-сайта должны быть открыты для универсального доступа. Таким образом, стандартам должны соответствовать не только статические элементы сайта, но и формы, дискуссионные форумы, интерактивные элементы, короткоживущая и быстро устаревающая информация.

Следует еще упомянуть о растущей тенденции делать доступ, соответствующий, как правило, основным положениям W3C WAI, обязательным в рамках спецификации веб-сайтов, национальных и получающих государственное финансирование. Таким образом, в самом ближайшем будущем этот принцип имеет все шансы стать обязательным в большинстве стран-членов ЕС.

### ***Технический доступ***

Другим важным аспектом доступности является необходимость поддерживать множественные технологии. Это значит, что веб-сайты по культуре не должны представлять свой онлайн-материал в такой манере или форме, которая основана на использовании одной конкретной технологии представления данных. Самостоятельно разработанных расширений или дополнительных подключаемых программ (плагинов) следует избегать, но поддерживать разные типы браузеров (такие как Mozilla, Netscape, Opera, а не просто Internet Explorer), уделять внимание наладонным и мобильным платформам представления. Кроме того, сайт должен быть доступным для тех, у кого только

медленный Интернет (например, 56 кб/сек). Это сказывается на манере и качестве представления материала по культуре, который является, как правило, мультимедийным или, по меньшей мере, перенасыщенным изображениями.

## **Критерии**

Для того, чтобы сайт был доступным, он должен отвечать нижеприведенным критериям. Степень доступности отражает число критериев, которым отвечает данный сайт; так, сайт может быть доступным на 75%, если он отвечает не всем критериям.

- Сайт должен стремиться соответствовать основным положениям W3C WAI. Для сайта должна быть разработана политика и система мероприятий, которые отвечают за доступность сайта.
- Сайт должен быть простым в использовании, а сделать его таковым должны разработанные для него политика и система мер.
- В ходе разработки веб-сайта следует избегать использования избыточных и ненужных полностью визуальных и мультимедийных элементов типа анимации.
- Следует избегать использования цвета для создания семантических границ между разными частями веб-страниц, если для определения этих границ не используется второе вспомогательное средство.
- Сайт должен быть спланирован так, чтобы представленный на нем текст мог бы сам по себе, без каких-либо картинок или других элементов, давать полное представление об этом сайте и практически полностью отражать ценность представленной на нем информации.
- Сайт не должен основываться на технологиях собственной разработки, расширениях или плагинах.
- Сайт должен поддерживать разные типы браузеров.
- Сайт должен поддерживать наладонные и мобильные устройства, и они должны приниматься во внимание при разработке и развитии сайта.
- Сайт должен поддерживать достаточный доступ для тех пользователей, которые имеют только "медленный" Интернет.



## Перечень контрольных характеристик

В данном разделе представлен ряд характеристик для оценки сайта. Помните, что существует огромное количество контрольных характеристик для проверки доступности сайтов — здесь представлены только те, что были изучены лучше других и вошли в основные положения W3C на <a href="http://www.w3.org/WAI/">http://www.w3.org/WAI/</a>	Да	Нет	Н/о
Сайт соответствует основным положениям WAI.	—	—	—
Соответствие планировалось с самого начала для оптимизации только текстового наполнения.	—	—	—
Анимация и мультимедиа используются только в случае необходимости.	—	—	—
Никакие технологии собственной разработки или плагины не используются.	—	—	—
Поддерживаются платформы разных браузеров.	—	—	—
Медленное соединение с Интернет не является препятствием для использования сайта.	—	—	—

## Практические тесты

В данном разделе представлен ряд простых практических тестов и вопросов, ответы на которые позволят определить, насколько полно отвечает ваш сайт принципу доступности:

1. Спроектирован ли ваш сайт в соответствии с основными положениями W3C WAI?
2. Был ли сайт спланирован с самого начала для поддержки доступа с разных каналов?
3. Сохранит ли сайт смысл, если не будет содержать иллюстрации?
4. Сохраняется ли ценность содержания сайта без иллюстраций?
5. Был ли сайт спланирован с самого начала для поддержки универсального доступа?
6. Основывается ли сайт на расширениях или плагинах собственной разработки?
7. Поддерживаются ли браузеры разных типов?
8. Поддерживаются ли наладонные и мобильные устройства?
9. Поддерживается ли медленное соединение с Интернет?

## Введение

В данном разделе рассматривается пятый принцип качества, который гласит, что «Качественный веб-сайт должен быть **ориентированным на пользователей** — принимать во внимание потребности пользователей, обеспечивать им своевременность и простоту работы с сайтом, реагируя на оценку сайта пользователями и поступающую от них обратную связь».

В разделе рассматривается вопрос интерпретации принципа ориентации на пользователей; предлагаются критерии для определения, является ли веб-сайт ориентированным на пользователей; предлагается перечень контрольных характеристик, который следует использовать для придания приоритетности потребностям пользователей; описывается ряд тестов для проверки, является ли данный веб-сайт максимально дружелюбным для пользователей.

## Комментарий

Принцип ориентации на пользователей ставит во главу угла потребности конечного пользователя. Веб-сайт — это, по существу, средство для пользователей, т.к. предоставляет информацию и услуги конечному пользователю; именно поэтому, чрезвычайно важно, чтобы пользователь считал сайт полезным, простым в работе и привлекательным.

Ориентация на пользователей предполагает наличие некоторых важных аспектов, а именно:

- Релевантность содержания — находит ли пользователь то, что ему нужно?
- Простой интерфейс — удобна ли для пользователя манера представления содержания и предоставления услуг?
- Навигация — достаточно ли легко пользователю найти то, что ему нужно?
- Вовлечение — может ли пользователь влиять на то, как организован веб-сайт и как он меняется со временем?
- Участие в общем деле — может ли пользователь включать свою информацию, которая обогатит содержание сайта?

Эти аспекты перекликаются практически со всеми остальными принципами качества, в особенности, с принципами прозрачности и эффективности, что отражает центральную и критически важную роль этого принципа. Релевантность, пользовательский интерфейс и навигация обсуждаются в связи с этими остальными принципами, и поэтому данный раздел рассматривает такие вопросы, как:

- консультация пользователей;
- вовлечение пользователей;
- вклад пользователей.

### ***Консультация***

Организация, занимающаяся планированием, разработкой или внедрением веб-сайта, поступит вполне разумно, если организует консультации с пользователями на каждой из названных стадий процесса. Это позволит сайту отвечать на потребности и пользователей и соответствовать их ожиданиям, а также избежать ситуации, когда создается услуга, которая никому не нужна.

Это особенно актуально для веб-сайтов по культуре, которые зачастую разрабатываются той организацией, которая хорошо разбирается в своей области знаний. Это означает, что команда, участвующая в разработке сайта, свободно владеет терминологией, профессиональным жаргоном, методикой и знаниями, которые составляют специфику данной области. Однако, сайт должен быть ориентирован на широкую публику, для которой представленная информация может оказаться сложной для понимания, перенасыщенной чисто профессиональными словечками, или странно организованной. Привлекая представителей целевой аудитории (например, пользователей с ограничениями по зрению, школьников или пожилых пользователей Интернета), можно достичь реалистичного понимания на стадии планирования сайта. Фокус-группы конечных пользователей должны привлекаться на каждой стадии проекта. В их задачу должен входить анализ проекта и предоставление обратной связи по тем его аспектам, которые представляют особое значение для пользователей, а именно:

- релевантность содержания;
- пользовательский интерфейс;
- навигация;
- представление информации;
- интерактивные элементы;
- доступность.

Для проведения тестирования и сбора информации, поступающей от обратной связи, следует использовать анкетирование, которое обеспечит эмпирическое, а не эпизодическое знание, необходимое для принятия проектных решений. Особенно полезным является тестирование простоты работы, проводимое с отдельными пользователями, когда пользователям выдают задание, а затем наблюдают за его выполнением. Наблюдение, которое ни в коем случае не означает руководство по пользованию сайтом, покажет, понимают ли пользователи принципы навигации и форму представления информации.

### ***Вовлечение***

После завершения работы над сайтом и его выпуском «в жизнь» пользователям должны быть даны средства для предоставления обратной связи и высказывания своего мнения о сайте, его содержании, пользовательском интерфейсе, навигации и т.д. В число таких средств должна входить онлайн-версия анкеты для обратной связи, страничка для комментариев в свободной форме и пр.

### ***Вклад***

Пользователи могут вносить свой вклад в богатство и полноту веб-сайта по культуре, если им будет предоставлена возможность создавать собственное содержание, связанное с представленными на сайте темами или предметами. Истории, воспоминания и материалы, созданные и представленные пользователями, часто бывают очень интересными, и веб-сайт, как уникальное собрание материалов по культуре, должен использовать свои широкие возможности выхода на большую аудиторию, и интерактивность для стимулирования пользователей к созданию собственной информации.

### **Критерии**

Чтобы сайт был ориентированным на пользователей, он должен отвечать определенным критериям. Степень ориентированности на пользователей соответствует числу критериев, которым отвечает данный сайт; так, сайт может быть ориентированным на пользователей на 75%, если отвечает не всем критериям. Некоторые критерии охватывают несколько принципов качества. Как было отмечено выше, ориентация на пользователей настолько важна, что включает элементы прозрачности, эффективности, поддержки и доступности.

- Специально назначенная фокус-группа, состоящая из представителей целевой аудитории, должна быть привлечена к определению основных характеристик и проектированию сайта, для того, чтобы конечный результат отвечал реальным потребностям пользователей.
- Пользователи должны анализировать опытные образцы веб-страниц, элементы пользовательского интерфейса и представление содержания. Предложения и обратная связь должны быть извлечены и изучены.
- Обратная связь, поступающая от пользователей, должна быть документально оформлена.
- Обратная связь должна быть включена в процесс проектирования и внедрения.
- После запуска сайта в эксплуатацию должны быть предоставлены онлайн-средства, позволяющие пользователям давать свои комментарии и обратную связь.

- Обратная связь должна давать информацию для обновления, перестройки сайта и его «косметического ремонта».
- Сайт может включать средства, позволяющие пользователям вносить свой вклад в его содержание (последнее носит рекомендательный характер).

### Перечень контрольных характеристик

В данном разделе представлен ряд характеристик для оценки сайта	Да	Нет	Н/о
Пользователи вовлечены в определение основных характеристик и процесс проектирования.	—	—	—
Пользователи проанализировали элементы опытного образца сайта.	—	—	—
Предложения и обратная связь должны быть извлечены и изучены.	—	—	—
Обратная связь, поступающая от пользователей, должна быть документально оформлена.	—	—	—
Обратная связь была включена в процесс проектирования и внедрения.	—	—	—
Онлайновые средства существуют для того, чтобы пользователи могли дать свои комментарии и обратную связь.	—	—	—
Обратная связь от пользователей была учтена при пересмотре и перестройке сайта.	—	—	—
Сайт включает средства, позволяющие пользователям вносить свой вклад в его содержание.	—	—	—

### Практические тесты

В данном разделе представлен ряд простых практических тестов и вопросов, ответы на которые позволят определить, насколько полно отвечает ваш сайт принципу ориентированности на пользователей:

1. Создали ли вы специальную фокус-группу пользователей?
2. Отражает ли группа пользователей истинные интересы целевой аудитории?
3. Все ли основные элементы вашей целевой аудитории представлены в вашей фокус-группе?
4. Четко ли доведены до сведения фокус-группы концепция и цели веб-сайта?
5. Проанализировала ли ваша фокус-группа опытные образцы веб-элементов?
6. Представила ли ваша фокус-группа обратную связь?
7. Была ли обратная связь документально оформлена и включена в процесс проектирования?

8. Нашла ли эта обратная связь отражение в последующих опытных образцах?
9. Если ваш сайт «живет», то:
  - a. Имеет ли он онлайнные средства для обратной связи?
  - b. Сделана ли для них реклама?
  - c. Ими пользуются?
  - d. Получает ли обратная связь документальное оформление, и хранят ли ее для последующих анализов сайта?
  - e. Оценивается ли обратная связь в случае острой необходимости в изменениях?
10. Если ваши пользователи имеют право вносить свой вклад в содержание сайта, то:
  - a. Имеются ли онлайнные средства для добавления информации?
  - b. Полностью ли они оформлены документально, и легко ли вашей целевой аудитории или широкой публике работать с ними?
  - c. Ими пользуются?
  - d. Если нет, чем это объясняется: недостатком рекламы или сложностью работы с ними, или вашим пользователям действительно не о чем рассказать?

## Введение

В данном разделе рассматривается шестой принцип качества, который гласит, что «Качественный веб-сайт должен обладать **реактивностью** — разрешать пользователям контактировать с сайтом и получать адекватный ответ; при необходимости, стимулировать пользователей задавать вопросы, обмениваться информацией и проводить дискуссии, как с пользователями, так и между ними».

В разделе рассматривается вопрос интерпретации принципа реактивности; предлагаются критерии для определения, обладает ли веб-сайт реактивностью; предлагается перечень контрольных характеристик, который следует использовать для придания сайту реактивности; описывается ряд тестов для проверки, обладает ли данный веб-сайт реактивностью.

## Комментарий

Реактивность — это способность сайта и его владельцев отвечать на вопросы и предложения пользователей. В идеале, такая работа организуется в режиме открытого форума, чтобы в дискуссии могли принять участие и другие пользователи, получать информацию из ответов, поступающих от разных пользователей и т.п. Реактивность шире, чем ориентация на пользователя, поскольку включает концепцию участия пользователя и создания им информации, а не только простое потребление информации.

Сайт, обладающий реактивностью, повышает ценность информации и интерес к ней со стороны конечных пользователей, и все это — благодаря интерактивной природе такого сайта. Поскольку пользователи получают возможность добавлять свою информацию и размещать ее на сайте, задавать вопросы и обмениваться мнениями, сайт становится более привлекательным. Реактивность особенно важна для веб-сайтов по культуре. Высокий уровень самих материалов по культуре и их прикладное значение для образования и науки позволяют предположить, что у пользователей будут вопросы и достаточная высокая потребность в квалифицированной помощи. Кроме того, ценность обмена информацией (вопрос — ответ — объяснение) будет, скорее всего, высока в силу того, что касается она вопросов культуры.

Как было отмечено в предыдущем разделе, посвященном ориентации на пользователей, веб-сайтам рекомендовано предоставлять потребителям возможность добавлять собственную информацию.

Понимание реактивности должно находить поддержку внутри организации и внедряться в ней. Должен быть назначен

сотрудник, который будет в состоянии (по времени и квалификации) отвечать на запросы и поддерживать любые форумы или другие онлайн-средства взаимодействия с пользователями. В свою очередь, этот сотрудник должен иметь доступ к специалистам из разных областей знаний, готовых и способных оказать ему помощь.

Понятно, что возникнут вопросы по модерации информации, представленной пользователями. Веб-сайт по культуре, обладающий высоким авторитетом на национальном уровне, не должен использоваться для публикации неподходящих или неприемлемых материалов. Должны быть разработаны процедуры по анализу представленной пользователями информации и удалению неподходящего материала.

Рекомендуется принять политику по реактивности, которая позволит устанавливать уровни обслуживания с учетом рекомендованного времени ответа.

### **Критерии**

- Должно быть средство, позволяющее пользователям задавать вопросы.
- Должен быть определен сотрудник, получающий такие вопросы и отвечающий на них.
- Такой сотрудник должен пройти соответствующую подготовку и инструктаж.
- Такой сотрудник должен иметь доступ к специалистам из разных областей знаний.
- Такие специалисты должны пройти инструктаж и понимать свои обязанности по оказанию необходимой помощи.
- Можно сформулировать и принять официальную политику, определяющую скорость ответа, и поместить ее на веб-сайте.
- Можно (рекомендуется) создать открытый форум и дискуссионный раздел для вопросов, ответов, обмена мнениями, идеями и предложениями пользователей.
- Должны действовать принципы модерации и утверждения информации, исключающие возможность использования сайта в качестве инструмента для передачи материалов неприемлемого или неподходящего содержания.
- Форум должен находиться в ведении определенного, специально назначенного сотрудника, работающего на тех же условиях, что и указанный выше сотрудник, отвечающий на вопросы пользователей.



## Перечень контрольных характеристик

В данном разделе представлен ряд характеристик для оценки сайта	Да	Нет	Н/о
Имеется средство, позволяющее пользователям задавать вопросы.	—	—	—
Определен сотрудник, отвечающий на такие вопросы.	—	—	—
Сотрудник проходит соответствующую подготовку и инструктаж.	—	—	—
Сотрудник имеет доступ к специалистам из разных областей знаний и кураторам.	—	—	—
Специалисты проходят инструктаж и понимают свои обязанности по оказанию необходимой помощи.	—	—	—
Принята официальная политика, определяющая скорость ответов.	—	—	—
Открыт форум для пользователей.	—	—	—
Определен сотрудник, осуществляющий управление форумом.	—	—	—
Сотрудник, осуществляющий управление форумом, проходит соответствующую подготовку и инструктаж.	—	—	—
Действует процесс модерации.	—	—	—
Сотрудник, осуществляющий управление форумом, имеет доступ к специалистам из разных областей знаний.	—	—	—

### Практические тесты

В данном разделе представлен ряд простых практических тестов и вопросов, ответы на которые позволят определить, насколько полно отвечает ваш сайт принципу реактивности:

1. Имеет ли сайт экранное окно для вопросов?
2. Определен ли сотрудник или команда, отвечающие на вопросы?
3. Прошел ли этот сотрудник соответствующую подготовку и инструктаж?
4. Имеет ли этот сотрудник время на предоставление этой услуги?
5. Имеет ли этот сотрудник выход на специалистов из разных областей знаний, которые в состоянии дать квалифицированный ответ на любом уровне по материалам сайта?
6. Прошли ли эти специалисты инструктаж и взяли ли они на себя обязательства по оказанию такой помощи?
7. Существует ли политика ответов на вопросы пользователей?
8. Была ли такая политика объяснена соответствующим сотрудникам и получила ли их одобрение?
9. Существует ли открытый форум, дискуссионный клуб или другой механизм, позволяющий пользователям задавать вопросы и обсуждать разные ситуации?
10. Действует ли процедура модерации, защищающая сайт от нежелательной информации?
11. Если да, то кто отвечает за ее управление — ответственный сотрудник, имеющий время, право выхода на специалистов, полную подготовку и т.п.?

**Введение**

В данном разделе рассматривается седьмой принцип качества, который гласит, что «Качественный веб-сайт должен осознавать значение **многоязычности** и обеспечивать минимальный уровень доступа к информации более, чем на одном языке».

В разделе рассматривается вопрос интерпретации принципа многоязычности; предлагаются критерии для определения, является ли веб-сайт многоязычным; предлагается перечень контрольных характеристик, который следует использовать для обеспечения многоязычности сайта; описывается ряд тестов для проверки, является ли данный веб-сайт многоязычным.

**Комментарий**

Веб-сайты — это средство доступа населения к культурному наследию, представленному в онлайн-форме. Как мы отмечали выше в связи с принципом доступности, доступ должен быть универсальным. Чем шире аудитория, охваченная и обслуживаемая веб-сайтом, тем выше ценность этого сайта.

Языковой барьер может стать непреодолимым препятствием для доступа. Это в особенности верно для европейских веб-сайтов по культуре — они несут огромный объем высококачественной информации, но представлена она на разных языках. Веб-сайт по культуре должен стремиться выйти за пределы своих национальных или языковых границ и обслуживать максимально возможное число граждан европейских стран. Как правило, на веб-сайтах представлена информация по культуре определенной страны ЕС или населяющего ее народа. Иногда границы сужаются еще больше, и мы видим, что материал представляет регион, организацию, группу людей или даже только одну коллекцию. В этом случае сайт создается на языке, на котором говорит данная группа людей, и ориентирован он на обслуживание именно этой целевой группы. Однако аудитория, заинтересованная в материалах по культуре, выходит за рамки национальных и языковых границ.

Высококачественный веб-сайт должен стремиться предоставлять тем, кто не владеет «родным языком» веб-сайта, как минимум, базовый уровень информации. В идеале веб-сайт должен предоставлять услуги на всех языках стран-членов ЕС и не игнорировать поддержку знаковых языков. Если это нецелесообразно, владелец веб-сайта должен стремиться предоставлять максимально возможный объем содержания сайта на максимально возможном (наиболее используемом) количестве языков. Даже частично многоязычный сайт лучше, чем одноязычный. На базовом уровне это находит выражение в том, что оглавление сайта и его цель представлены как минимум на двух официальных языках ЕС. Должны поддерживаться языки, на которых говорит значительное число населяющих страну иммигрантов. Многоязычность сайта должна быть запланирована на

ранней стадии его проектирования. Необходимость иметь пользовательский интерфейс как минимум на двух языках означает, что это положение должно быть предусмотрено в технологической части проекта. Не следует упускать из виду и эффективное использование файловой системы данных, и отделение общего пользовательского интерфейса от текстовых цепочек внутри этих файлов. Если эти моменты предусмотреть заранее, то упростятся и поддержка многоязычности, и добавление языков, и не надо будет больше «накручивать» на сайт дополнительные языки после того, как все работы по его созданию будут завершены. Этот принцип следует применять и к разработке встроенных элементов, таких как 3D и приложения виртуальной реальности. В результате, вы сможете рассматривать размещение и поддержку многоязычных аспектов сайта в рамках официальной политики по многоязычности, которая впоследствии станет средством оценки новых появляющихся элементов сайта и проверки его на соблюдение этого принципа.

### **Критерии**

Чтобы сайт считался многоязычным, он должен отвечать ряду критериев. Степень многоязычности соответствует числу критериев, которым отвечает данный сайт; так, сайт может быть многоязычным на 75%, если отвечает не всем критериям. Некоторые критерии охватывают несколько принципов качества. Многоязычность затрагивает такие критерии как прозрачность, доступность и ориентированность сайта на пользователя.

- Часть содержания сайта должна быть представлена более, чем на одном языке.
- Сайт может поддерживать знаковый язык.
- Сайт поддерживает языки, которые не являются языками стран-членов ЕС, но на которых говорят проживающие в данной стране иммигранты.
- Оглавление сайта и общая информация о нем должны быть представлены на максимально возможном числе языков.
- Базовые функциональные возможности сайта (поиск, навигация) должны быть предоставлены на нескольких языках.
- В идеальном варианте статичное содержание сайта (иллюстрации и пояснения, монографии и пр.) также должно быть представлено на нескольких языках.
- Переход с одного языка на другой должен быть простым.
- Структура и организация сайта должны оставаться неизменными при переходе с одного языка на другой — дизайн сайта и язык пользовательского интерфейса должны быть логически разделены.
- В основе многоязычности сайта должна лежать официальная политика.
- Элементы сайта следует подвергать анализу с позиций политики многоязычности.

- Соответствующие меры должны быть приняты, если элементы сайта не являются настолько многоязычными, насколько это считается целесообразным.

### Перечень контрольных характеристик

В данном разделе представлен ряд характеристик для оценки сайта	Да	Нет	Н/о
Часть содержания сайта представлена более, чем на одном языке.	—	—	—
Часть содержания сайта представлена на знаковом языке.	—	—	—
Часть содержания сайта представлена на языках, которые не являются языками стран-членов ЕС, но на которых говорят проживающие в данной стране иммигранты.	—	—	—
Оглавление сайта и общая информация о нем представлены более, чем на одном языке.	—	—	—
Базовые функциональные возможности сайта (поиск, навигация) предоставлены на нескольких языках.	—	—	—
Статичное содержание предоставлено на нескольких языках.	—	—	—
Переход с одного языка на другой осуществляется легко.	—	—	—
Структура сайта и пользовательский интерфейс не зависят от языка.	—	—	—
Принята политика многоязычности, которая составляет основу элементов сайта.	—	—	—
Сайт анализируется с позиций многоязычности.	—	—	—

### Практические тесты

В данном разделе представлен ряд простых практических тестов и вопросов, ответы на которые позволят определить, насколько полно отвечает ваш сайт принципу многоязычности:

1. Имеет ли сайт какое-то многоязычное содержание?
2. Представлена ли информация о сайте и его содержании более, чем на одном языке?
3. Есть ли материал, представленный на знаковом языке?
4. Есть ли материал, представленный на языках, которые не являются языками стран-членов ЕС, но на которых говорят иммигранты?
5. Представлена ли не статичная информация на нескольких языках?
6. Представлена ли статичная информация (по культуре) на нескольких языках?
7. Отделена ли логически структура сайта от используемого языка?
8. Была ли многоязычность заложена на начальном этапе проектирования сайта?
9. Принята ли для сайта официальная политика многоязычности?
10. Анализируется ли сайт с позиций этой политики?

## Введение

В данном разделе рассматривается восьмой принцип качества, который гласит, что «Качественный веб-сайт должен быть **совместимым** с другими веб-сайтами по культуре, предоставляя пользователям возможность легко находить необходимые информационные ресурсы и услуги».

В разделе рассматривается вопрос интерпретации принципа совместимости; предлагаются критерии для определения, является ли веб-сайт совместимым; предлагается контрольный список характеристик, который следует использовать для обеспечения совместимости сайта; описывается ряд тестов для проверки, является ли данный веб-сайт совместимым.

## Комментарий

Данный принцип раздвигает границы качества одного веб-сайта за счет рассмотрения возможностей его связи с другими веб-сайтами по культуре и такими системами как порталы по культуре, которые могут стоять как выше, так и ниже в иерархии информационных систем.

Основное внимание обращено на стандарты. Если веб-сайт по культуре создан с использованием стандартных технологий и методов, моделей данных и интерфейсов, то его взаимодействие и совместимость с другими веб-сайтами по культуре и онлайн-овыми системами будут намного проще. Стандарты охватывают различные области, в числе которых:

- метаданные;
- технологии веб-сайтов;
- харвестинг;
- распределенный поиск.

О стандартах следует помнить с момента зарождения веб-сайта. Намного проще создать веб-сайт в соответствии со стандартами, чем «заново изобретать велосипед», а затем встраивать уровни преобразования и другие элементы интерфейса. Характеристики всех интерфейсов, которые понадобятся сайту для достижения совместимости, должны быть четко и полностью прописаны в соответствующих документах, чтобы облегчить впоследствии интеграцию данного сайта в систему распределенных ресурсов по культуре.

Второй важной областью является понятность. Чтобы понять ценность сайта, его нужно открыть для доступа пользователей — непосредственно или через сеть сайтов. И на этом этапе вступает в силу критерий прозрачности. Сайт должен давать четкое

представление — как автоматизированным поисковым машинам, так и людям — о своем содержании и услугах или об информационных ресурсах.

### ***Метаданные***

Для многих веб-сайтов вопрос совместимости — это, в основном, вопрос возможности обмениваться информацией с веб-сайтами и другими онлайн-системами. Для таких целей важно использовать сходные модели данных и наборы элементов метаданных для семантически сходных наименований и понятий. Для этого существуют стандарты, о которых необходимо помнить в ходе создания веб-сайта и составляющей его базы или модели данных. Дополнительная информация об этом представлена в «Minerva Technical Guidance» (см. список литературы).

### ***Технологии веб-сайтов***

Добиться совместимости легче, если использовать для создания и представления веб-сайта предсказуемый набор технологий. Это же касается и опыта пользователей. Так, следует избегать разработанных поставщиком расширений к стандартным веб-технологиям, таким как XHTML, HTML, JavaScript. Также крайне нежелательны любые функциональные возможности сайта, требующие загрузки и установки дополнительных технических средств (таких, как плагины).

### ***Раскрытие содержания***

Если веб-сайты будут воспринимать совместимость как дело первостепенной важности, они должны продумать вопрос раскрытия своего содержания в виде записей метаданных, доступных для харвестинга. Как правило, это означает поддержку протокола OAI Metadata Harvester. Такие метаданные должны включать метаданные и на уровне коллекции, и на уровне наименования.

### ***Открытость для изучения***

Еще один связанный с этим вопрос — открытость сайта для изучения. Сайт должен четко указать всем интеллектуальным средствам — одушевленным и неодушевленным (поисковым машинам) — какое содержание в нем заложено, в каких областях он специализируется, и какова природа его содержания, коллекций и услуг.

Это делается для того, чтобы определить профиль сайта и дать ему характеристику в целом, а не составляющим его базам данных или информации, доступ к которой осуществляется с этого сайта. Для этой цели может оказаться полезным использование набора метаданных RSLP на уровне коллекций. Также можно быть разумно использовать набор элементов метаданных Дублинского

ядра (Dublin Core) и RSLP в META-тэгах сайта. Если веб-сайт по культуре имеет портал или хранилище, то тогда любой веб-сайт по культуре в домене хранилища должен рассмотреть вопрос передачи туда своих метаданных.

### ***Распределенный поиск***

Возможность проведения поиска на веб-сайте в режиме удаленного доступа также повышает ценность сайта как составной части более обширного контента и тем самым делает его совместимым.

Распределенный поиск включает 2 аспекта: поиск на самом сайте и поиск в базах данных или каталогах, доступ к которым осуществляется через сайт.

Поиск на самом сайте облегчается за счет использования тэгов метаданных (META) в верхних колонтитулах каждой страницы. Помимо этого, может быть установлено средство поиска на сайте, содержащее документированный интерфейс, разрешающий удаленное обращение к сайту. Поиск в каталогах и базах данных, размещенных на сайте, может потребовать установки сервера Z39.50 или интерфейса SRW/SRU. Однако использовать этот набор функциональных возможностей можно также при наличии соответствующего поискового интерфейса.

В настоящем документе представлена только общая информация по стандартам, необходимым для обеспечения совместимости. Другие материалы, такие как «Minerva Technical Guidelines», также содержат информацию по этому вопросу (см. список литературы).

### **Критерии**

Чтобы сайт считался совместимым, он должен отвечать определенным критериям. Степень совместимости отражает число критериев, которым отвечает данный сайт; так, сайт может быть совместим на 75%, если отвечает не всем критериям.

Началу работ по проектированию сайта должно предшествовать изучение стандартов и примеров передового опыта.

- Сайт должен проектироваться с учетом соответствующих стандартов
- Модель метаданных должна соответствовать международным стандартам и может соответствовать Dublin Core и/или DC.Culture
- Технологии веб-сайта должны использовать только стандартные XHTML, HTML и XML. Использование JavaScript возможно, но не рекомендуется. Расширения собственной разработки исключаются.

- Функции раскрытия содержания должны базироваться на стандартных технологиях, таких как протокол OAI PMH.
- Распределенный поиск на сайте может осуществляться с использованием META-тэгов на уровне страниц, карты сайта и/или поискового средства сайта.
- Распределенный поиск в каталогах или базах данных может осуществляться с использованием протокола Z39/50 или SRW/SRU.
- Должен быть создан профиль элементов метаданных на уровне сайта. Он может использовать модель метаданных RSLP. Следует рассмотреть использование метаданных RSLP и/или DC в META-тэгах для домашней страницы сайта (или для другой цели).
- Внешние интерфейсы должны быть оформлены документально.

### Перечень контрольных характеристик

В данном разделе представлен ряд характеристик для оценки сайта	Да	Нет	Н/о
Изучение стандартов и примеров передового опыта предшествовало началу работ по проекту сайта.	—	—	—
Дизайн сайта разработан с учетом соответствующих стандартов.	—	—	—
Метаданные соответствуют Дублинскому ядру или DC.Culture.	—	—	—
Веб-сайт не использует расширения к HTML собственной разработки.	—	—	—
Функции раскрытия содержания базируются на протоколе OAI.	—	—	—
Распределенный поиск в каталогах или базах данных осуществляется с использованием протокола Z39/50 или SRW/SRU.	—	—	—
Распределенный поиск на сайте возможен.	—	—	—
Распределенный поиск на сайте возможен с использованием META-тэгов.	—	—	—
Распределенный поиск на сайте осуществляется через поисковое средство сайта и удаленный интерфейс.	—	—	—
Разработан профиль открытости сайта для изучения.	—	—	—
Профиль открытости сайта для изучения использует соответствующий стандарт, например RSLP.	—	—	—
Все внешние интерфейсы подтверждены документально.	—	—	—



## Практические тесты

В данном разделе представлен ряд простых практических тестов и вопросов, ответы на которые позволят определить, насколько полно отвечает ваш сайт принципу совместимости:

1. Проводились ли кабинетные исследования перед тем, как начались работы по проектированию сайта?
2. Были ли эти исследования направлены на поиск соответствующих стандартов?
3. Какие стандарты были определены как наиболее подходящие?
4. Базируется ли модель метаданных на Дублинском ядре?
  - а) если нет, то почему?
5. Использует ли веб-сайт какой-либо браузер?
6. Внедрена ли функция открытости для изучения на основе протокола OAI?
  - а) если нет, то почему?
7. Создан ли профиль метаданных для данного веб-сайта?
  - а) основан ли этот профиль на стандарте типа RSLP?
  - б) внедрен ли этот профиль также с использованием META-тэгов на домашней странице?
  - в) каким схемам соответствует содержание META-тэгов — DC, DC.Culture или RSLP?
8. Возможен ли распределенный поиск на сайте?
9. Возможен ли распределенный поиск в каталоге и/или базах данных?
10. Если да, то можно ли его осуществлять в удаленном режиме? Является ли методика удаленного поиска стандартной для предполагаемых партнеров по совместимости?

## Введение

В данном разделе рассматривается девятый принцип качества, который гласит, что «Качественный веб-сайт должен быть **управляемым** на основе уважения прав интеллектуальной собственности и частной жизни и четкой декларации условий использования веб-сайта и его содержания».

В разделе рассматривается вопрос интерпретации принципа управляемости; предлагаются критерии для определения, является ли веб-сайт управляемым; предлагается контрольный список характеристик, который следует использовать для обеспечения управляемости сайта; описывается ряд тестов для проверки, является ли данный веб-сайт управляемым.

## Комментарий

Основная цель данного принципа в том, чтобы надлежащее внимание и забота уделялись вопросам, не относящимся ни к технике, ни к культуре — вопросам управления правами интеллектуальной собственности и защитой от вмешательства в частную жизнь (прайвеси). Именно поэтому в фокусе этого принципа находятся этические и юридические аспекты работы веб-сайта. Для веб-сайтов по культуре этот принцип имеет особое значение. Как правило, они размещают в Интернет огромное количество очень ценных материалов, и возможность коммерческого и несанкционированного повторного использования таких материалов очень высока. Высокая степень привлекательности материалов по культуре означает, что вопросы прав интеллектуальной собственности и защиты этих прав должны занимать первые позиции в повестке дня любого сайта по культуре. Придерживаться принципа управляемости, значит заниматься следующими вопросами:

- защитой прав владельцев любой информации, размещенной на веб-сайте;
- защитой прав владельца сайта от нелегитимного использования информации конечным пользователем;
- защитой владельца сайта от судебного иска со стороны владельца информации;
- защитой конечного пользователя от нарушения прайвеси.

Этот список далеко не полон, но включает наиболее важные вопросы.

### *Права владельца информации*

Веб-сайт по культуре может описывать или размещать содержание, представляющее собой артефакты или предметы, не принадлежащие владельцу сайта. Это особенно верно в

отношении порталных сайтов, которые агрегируют и представляют фонды нескольких организаций. В этом случае защита прав владельцев информации может означать как защиту владельца сайта, так и защиту третьей стороны.

Защита прав интеллектуальной собственности владельца включает, как правило, авторское право и защиту от несанкционированного воспроизведения или использования иллюстраций, взятых с веб-сайта. Для решения этого вопроса можно использовать разные подходы, включая:

- защиту прав владельцев любого содержания, размещенного на веб-сайте;
- размещение на сайте условий доступа к сайту, норм и правил работы; обязательство пользователей по их соблюдению;
- использование водяных знаков — хорошо различимых, незаметных, цифровых

### ***Права владельца сайта***

Создатель контент-сайта может обладать авторским правом на структуру сайта и создание новой базы данных, даже если само содержание сайта принадлежит третьей стороне или представляет собой всеобщее достояние. Это означает, что копирование базы данных в массовом масштабе запрещено. Практические меры, направленные на то, чтобы не допустить такое копирование, ограничены призывом к пользователю соблюдать нормы и правила поведения или условия доступа.

### ***Защита владельца сайта от судебного иска***

Важно, чтобы каждый веб-сайт имел твердую юридическую базу. Если некая информация должна быть представлена на сайте, созданном третьей стороной или защищенном авторским правом третьей стороны, то должна быть подготовлена четкая юридическая документация, официально разрешающая такое положение. Тем самым будет обеспечена защита владельца сайта от возможных юридических проблем со стороны владельцев информации. Конкретные шаги, которые могут быть приняты в этой связи, — это заключение законных договоров между всеми сторонами.

### ***Праивеси конечного пользователя***

Конечный пользователь должен быть защищен от вмешательства в его частную жизнь. В случае предоставления информации о пользователе (имена, адреса), эта информация должна быть защищена так же, как защищены данные. Никакие нежелательные пароли и другие «шпионские средства» не должны записываться в компьютер пользователя. Ненужная информация о пользователе не должна храниться на веб-сайтах по культуре (и на сайтах в целом). Сайт должен работать в соответствии с четкими

нормами прайвеси, и конечный пользователь должен иметь возможность ознакомиться с этими нормами.

### ***Повторное использование информации***

Многие веб-сайты по культуре созданы для официальных и неофициальных целей поддержки обучения. В этой связи владелец веб-сайта может стимулировать повторное использование материалов веб-сайта, т.е. разрешить школьнику включить иллюстрацию в свою презентацию, которую он затем представит в классе. В то же время, многие владельцы сайтов не хотели бы, чтобы представленная на их сайте иллюстрация была использована в коммерческих целях. Владельцы сайтов должны подумать, как сделать свои ресурсы доступными в рамках лицензии Creative Commons ([www.creativecommons.org](http://www.creativecommons.org)) — международной лицензирующей организации, которая позволяет предоставлять содержание для некоммерческих целей обучения, защищая коммерческие интересы владельцев сайтов.

### **Критерии**

Чтобы сайт считался управляемым, он должен отвечать определенным критериям. Степень управляемости отражает число критериев, которым отвечает данный сайт; так, сайт может быть управляемым на 75%, если отвечает не всем критериям.

- Содержание сайта должно быть защищено от несанкционированного воспроизведения или использования.
- Права интеллектуальной собственности владельца сайта, рассматривающие сайт как создание новой базы данных, должны быть защищены.
- Взаимоотношения между владельцем сайта и владельцем содержания должны строиться на прочных законных основаниях.
- Должно быть защищено прайвеси конечного пользователя.

### **Перечень контрольных характеристик**

<b>В данном разделе представлен ряд характеристик для оценки сайта</b>	<b>Да</b>	<b>Нет</b>	<b>Н/о</b>
Конечный пользователь должен активно соблюдать нормы и правила поведения и условия доступа (например, поставив «галочку» в соответствующем окне).	—	—	—
Качество представления содержания (например, разрешение изображений) имеет определенные ограничения.	—	—	—
Содержание помечено цифровыми водяными знаками.	—	—	—
Содержание помечено четко различимыми водяными знаками.	—	—	—

Условия использования сайта защищают его владельца от нарушения его прав интеллектуальной собственности на базу данных в целом.	—	—	—
Официальный законный договор заключен между владельцами содержания и владельцем сайта, регулируя порядок использования содержания сайта.	—	—	—
Нормы прайвеси конечного пользователя открыты для конечных пользователей для изучения.	—	—	—
Никакие шпионские средства или пароли не используются.	—	—	—
Рассматривается ли использование лицензии Creative Commons?	—	—	—

### Практические тесты

В данном разделе представлен ряд простых практических тестов и вопросов, ответы на которые позволят определить, насколько полно соответствует ваш сайт принципу управляемости:

1. Существуют ли нормы и правила поведения для конечного пользователя?
2. Должен ли пользователь активно выполнять их положения? («галочка» в соответствующем квадратике лучше, чем кнопка «щелкните здесь в знак согласия»).
3. Включают ли правила и нормы поведения пользователя защиту базы данных в целом и защиту содержания базы?
4. Предпринимаются ли шаги для ограничения потенциальных возможностей по несанкционированному воспроизведению или использованию содержания?
5. Существуют ли законные договоры между владельцами сайта и владельцами содержания?
6. Защищают ли эти договоры владельца сайта в случае нарушения третьей стороной прав интеллектуальной собственности владельца содержания?
7. Принята ли политика прайвеси в отношении пользователей?
8. Представлена ли эта политика конечному пользователю в четкой форме (или есть ли переход к ней)?
9. Ведется ли учет доступа пользователей или их информации? Нужны ли такие записи?
11. Защищены ли эти записи так, как предписано нормами прайвеси и соответствующими указаниями?
12. Предоставляется ли содержание сайта в доступ на основании лицензии Creative Commons?

## Введение

В данном разделе рассматривается десятый принцип качества, который гласит, что «Качественный веб-сайт должен использовать соответствующие стратегии и стандарты, обеспечивающие веб-сайту и его содержанию долговременную **сохранность**».

В разделе объясняется, как интерпретировать принцип сохранности; предлагаются критерии для определения возможностей обеспечить сохранность веб-сайта; предлагается контрольный список характеристик, который следует использовать для обеспечения сохранности; описывается ряд тестов для проверки, можно ли обеспечить сохранность веб-сайта.

## Комментарий

Основная цель данного принципа — долговременная сохранность и способы ее достижения. Реалии и фактор риска для всех сайтов, включая и сайты по культуре, в быстром развитии технологий. Это означает, что существует высокая степень вероятности того, что в средне- и долгосрочной перспективе преобладающие технологии подготовки и предоставления материалов будут сильно отличаться от технологий, используемых сегодня. Как следствие, веб-сайты, созданные сегодня, могут оказаться недоступными послезавтра.

Применительно к веб-сайтам по культуре эта озабоченность приобретает особый смысл, т.к. материал, представленный на этих веб-сайтах, имеет долговременную ценность, которая не изменится, за редким исключением, и через 20 лет. Именно по этой причине стратегия долговременной сохранности составляет критически важную часть любого веб-сайта по культуре и является одним из основных индикаторов качества. В центре внимания долговременной сохранности находится оцифрованный материал по культуре, размещенный на веб-сайте. Все эти иллюстрации, мультимедиа, оцифрованный текст и т.п. останутся ценными намного дольше, чем веб-сайт, который отображает их сегодня.

Абсолютно бессмысленно заниматься сегодня хоть сколько-нибудь точными предсказаниями того, какие технологии и подходы будут использоваться в будущем для доступа к информации. Вместо этого любая долговременная стратегия должна основываться на понимании, что материал, который создается сегодня, будет хотя бы частично востребован в будущем. Некоторые технологии продолжают свое существование и станут предметом миграции или эмуляции, что позволит им оставаться в доступе. Разумно предположить, что технологии, которые получают максимальную поддержку в будущем — это технологии, которые преобладают или являются стандартными сегодня. Таким образом, чтобы увеличить свои шансы на долговременную сохранность, любой веб-сайт должен использовать стандартные технологии и подходы в максимально возможном объеме.

Долговременная сохранность имеет много общего с совместимостью — в данном случае веб-сайт должен быть совместим с системами будущего, а не с удаленными системами. Отметим еще раз, что стратегии должны делать акцент на использовании стандартов в таких областях как:

- модели данных;
- форматы файлов;
- технологии представления (веб-сайтов);
- носители информации.

Дополнительная информация по стандартам в этих областях представлена в руководстве «Minerva Technical Guidance».

Помимо стандартных технологий владельцы веб-сайтов должны иметь четкие стратегии кратковременной сохранности и согласованные подходы к сохранности долговременной, например:

- должны действовать технологии восстановления и создания резервных копий для сохранения информации по культуре в случае аварийного отключения техники, заперченной ленты и т.п.;
- должны действовать планы восстановления в чрезвычайных ситуациях на случай пожара, наводнения и землетрясения;
- для создания резервных копий следует периодически использовать носители с хорошей среднесрочной долговечностью, такие как DLT, которые могут заменить обычные носители типа CD или DVD;
- можно предусмотреть архивирование содержания через Интернет на удаленном сервере, «ферму» данных или веб-архив, которые работают по другой, дополняющей стандартную, технологии сохранности. Если принято решение о сохранности содержания в виде веб-архива, то следует получить разрешение в соответствии с условиями лицензирования прав интеллектуальной собственности;
- следует периодически проводить анализ и проверку архивных носителей, чтобы предотвратить их отказ;
- следует продумать миграцию на новые носители при приближении окончания срока службы старых носителей.

Фактор технической неуверенности остается большим местом для вопроса долговременной сохранности. Однако менеджеры веб-сайта могут заложить прочные основы долговременной сохранности, если утвердят политику и процедуры, способствующие сохранности содержания, невзирая на изменения в технологии.

**Примечание:** многие сторонние организации (Интернет-архив, например) занимаются архивированием элементов Интернет на основе их потенциальной ценности для культуры и потенциально длительного интереса к ним. Несмотря на то, что такие организации могли бы выступать в качестве механизма сохранности, мы бы не советовали полагаться на них, как на единственный источник при проведении необходимых мероприятий.

## **Критерии**

Чтобы сайт был признан поддающимся сохранности, он должен отвечать определенным критериям. Степень готовности к сохранности отражает число критериев, которым отвечает данный сайт; так, сайт может быть готов к сохранности на 75%, если отвечает не всем критериям. Многие критерии охватывают несколько принципов качества. Мы уже отмечали, что есть много общего между долгосрочной сохранностью и совместимостью, — обе призывают использовать стандартные технологии и подходы.

Критерии долгосрочной сохранности включают:

- наличие долгосрочной политики сохранности;
- наличие краткосрочной стратегии сохранности, которая включает:
  - создание резервных копий;
  - планы восстановления в чрезвычайных ситуациях;
  - создание резервных копий в удаленном режиме;
  - наличие долговечных носителей, таких как DLT;
- наличие среднесрочной стратегии сохранности, которая включает:
  - замену устаревающих носителей;
  - миграцию на новые носители, получающие широкое применение;
  - миграцию или эмуляцию форматов данных и технологий их представления по мере появления новых технологий.
- использование веб-сайтом стандартных форматов файлов;
- использование веб-сайтом стандартных технологий презентации;
- исключение веб-сайтом технологий собственного изобретения, плагинов и т.п.



## Перечень контрольных характеристик

В данном разделе представлен ряд характеристик для оценки сайта	Да	Нет	Н/о
Принята долгосрочная политика сохранности.	—	—	—
Принята краткосрочная стратегия сохранности.	—	—	—
Регулярно осуществляется создание резервных копий.	—	—	—
Создание резервных копий осуществляется в режиме off-site.	—	—	—
Принят план восстановления в случае чрезвычайных ситуаций.	—	—	—
План восстановления в случае чрезвычайных ситуаций прошел тестирование.	—	—	—
Периодически создаваемые резервные копии переносятся на более долговечные носители (такие, как DLT).	—	—	—
Существует среднесрочная стратегия сохранности.	—	—	—
Рассматривалась возможность миграции на новые носители.	—	—	—
Миграция на новые носители планируется или осуществляется.	—	—	—
Замена устаревающих носителей планируется или осуществляется.	—	—	—
Миграция формата файлов и технологии презентации и/или эмуляция планируются или осуществляются.	—	—	—
Содержание веб-сайта представлено в стандартных форматах файлов.	—	—	—
Веб-сайт использует стандартные технологии представления информации.	—	—	—
Веб-сайт избегает использования технологий собственного изобретения и плагинов.	—	—	—

## Практические тесты

В данном разделе представлен ряд простых практических тестов и вопросов, ответы на которые позволят определить, полностью ли готов ваш сайт к долговременной сохранности:

1. Принята ли долговременная политика сохранности?
2. Принята ли среднесрочная стратегия сохранности/составлен ли план по резервным копиям?
3. Действуют ли они?
4. Регулярно ли создаются резервные копии веб-сайта?
5. Проводятся ли эти операции в режиме off-site?
6. Хранятся ли главные резервные копии на DLT или на других носителях длительного хранения?
7. Принят ли план на случай чрезвычайных ситуаций?

8. Прошел ли он тестирование?
9. Составлен ли среднесрочный план сохранности?
10. Включает ли он такие вещи как:
  - изменение носителей?
  - миграцию носителей?
  - миграцию или эмуляцию формата файлов?
11. Использует ли веб-сайт стандартные форматы файлов?
12. Использует ли веб-сайт стандартные технологии представления информации?
13. Использует ли веб-сайт расширения и технологии собственной разработки?
14. Использует ли веб-сайт плагины или загружаемые дополнительные функциональные возможности?

## Введение

В данном разделе рассматриваются связи между различными стадиями жизненного цикла веб-сайта и десятью принципами качества. Определяются наиболее важные принципы для каждой стадии жизненного цикла сайта.

Представленная матрица основана на измененной версии жизненного цикла, описанного в Minerva Good Practice Handbook и Minerva Technical Guidelines (см. список литературы).

Приведенные ниже стадии жизненного цикла отличаются от других версий тем, что настоящее руководство посвящено веб-сайтам, а не проектам оцифровки.

1. **Планирование веб-сайта** — сначала обсуждается идея сайта, определяется целевая аудитория, принимается решение о предоставляемых услугах и типах содержания. Вырабатываются политики в области конфиденциальности, сохранности, доступа и т.д.
2. **Организация веб-сайта** — принимается решение о манере предоставления услуг и представления содержания. Выбирается технологическая платформа. Если нужна особая парадигма представления информации, такая как виртуальный тур по музею или книге, то ее выбор делается на этой стадии.
3. **Отбор содержания** — на основе имеющегося материала, целевой аудитории и плана веб-сайта вырабатываются критерии отбора. Происходит отбор содержания, которое будет представлено на сайте.
4. **Процесс оцифровки** — происходит оцифровка содержания, создаются эталонные изображения и другой оцифрованный материал. Подготавливается сопроводительная информация.
5. **Хранение и сохранность цифрового эталонного материала** — цифровой эталонный материал хранится в безопасном месте. Копии с него изготавливаются для доставки или представления на веб-сайте.
6. **Сбор метаданных** — метаданные, описывающие отобранное содержание, собираются и хранятся в хранилище данных (базе данных, XML и т.п.).
7. **Внедрение веб-сайта** — внедрение сайта осуществляется на основе принятой политики, имеющегося содержания и сформированной структуры сайта.
8. **Размещение в онлайн / Путевка в жизнь** — веб-сайт становится доступен для целевой аудитории.
9. **Постоянная техническая поддержка** — веб-сайт актуализируется. Без внимания не остаются ни обратная связь, ни предложения, поступающие от конечных пользователей.

Каждой паре «принцип-стадия» присваивается значение от 1 до 3:

1 — низкий приоритет

2 — средний приоритет

3 — высокий приоритет

	Планирование веб-сайта	Организация веб-сайта	Отбор содержания	Процесс оцифровки	Хранение и сохранность материалов	Сбор метаданных	Внедрение веб-сайта	Размещение в онлайн	Постоянная техническая поддержка
Прозрачность	2	3	1	1	1	1	3	3	2
Эффективность	2	3	3	1	1	2	3	3	3
Поддержка	2	1	2	2	1	1	1	3	3
Доступность	3	3	1	2	1	1	3	1	1
Ориентация на пользователя	2	3	1	1	1	1	3	1	2
Реактивность	2	2	3	1	1	1	2	3	3
Многоязычность	3	3	2	2	1	1	3	2	1
Совместимость	3	3	1	3	2	3	3	2	2
Управляемость	1	1	3	1	2	1	1	1	1
Сохранность	1	1	2	3	3	3	1	1	2

### Комментарий

Наиболее значимыми этапами в смысле качества являются:

- планирование веб-сайта;
- организация веб-сайта;
- внедрение веб-сайта;
- размещение в онлайн.

Это можно было предвидеть, т.к. именно эти стадии наиболее тесно связаны с сайтом как таковым. Понятно также, что, скажем, техническая поддержка сайта не должна отразиться в будущем на его качестве. Многоязычность и совместимость также важны и должны быть включены в план сайта, а не «прикручиваться» к нему потом. Реактивность же, наоборот, может быть добавлена после подготовки сайта.

## **Заключение**

Качество — критически важная характеристика любого веб-сайта. В сфере культуры качество приобретает особое звучание в силу важности и ценности материалов, представленных на веб-сайтах по культуре. С ростом использования Интернет в качестве средства доступа к информации, обращение к культуре через Интернет становится преобладающей тенденцией. Рост использования Интернет для образовательных и научных целей все более повышает значение качества онлайн-информации.

В настоящем руководстве мы достаточно подробно рассмотрели 10 принципов качества и можем сделать следующие основные выводы:

- Качество должно быть включено в план на начальных этапах разработки веб-сайта.
- Пользователи очень важны, и обращаться к ним нужно на каждой стадии разработки и развития сайта.
- Следует помнить о необходимости связи как с другими онлайн-ресурсами (совместимость), так и с будущими ресурсами (долговременная сохранность).

При условии надлежащего планирования и использования имеющихся примеров, стандартов и руководств создание высококачественного веб-сайта не станет более сложным, дорогостоящим или медленным делом, чем создание низкокачественного веб-сайта.

## **Рекомендуемая литература**

Список литературы можно было сделать очень длинным, но в нашем контексте он все равно не был бы исчерпывающим. Поэтому мы намеренно сократили список материалов Minerva, чтобы не приходилось извиняться за его неполноту.

Minerva Quality Principles<sup>22</sup>

<http://www.minervaeurope.org/structure/workinggroups/userneeds/documents/cwqp.htm>

Minerva Technical Guidelines document

<http://www.minervaeurope.org/publications/technicalguidelines.htm>

Minerva Good Practice Handbook

<http://www.minervaeurope.org/publications/goodhand.htm>

Minerva Quality Handbook

<http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria.htm>

---

<sup>22</sup> <http://www.minervaplus.ru/docums/10prncp.htm> на русском языке (прим. Ред.)

# Принципы качества веб-сайтов по культуре. Руководство

---

Под редакцией Пятой рабочей группы проекта Minerva  
“Определение потребностей пользователей, содержания и  
критериев качества веб-сайтов по культуре”



*Идея издания на русском языке:* Е. И. Кузьмин.

*Редакторы перевода:* Н. В. Браккер, Л.А. Куйбышев, Е. И. Кузьмин

*Ответственный за выпуск:* С. Д. Бакейкин

*Верстка:* А. А. Баучкин



Подписано в печать 10.11.2006.  
Формат 70 × 100<sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Физ. печл. л. 4,0. Тираж 1000 экз.  
Заказ №

Отпечатано в типографии «АВГУСТ-ПРИНТ»



