
NAČELA KVALITETE PRI IZRADI INTERNETSKIH STRANICA S PODRUČJA KULTURE: PRIRUČNIK

MINERVA

Izdavač

Minervina radna grupa 5 (Minerva Working Group 5)

Otkrivanje potreba korisnika, sadržaj i kriteriji kvalitete za internetske aplikacije s područja kulture

General co-ordinators

Rossella Caffo
(Minerva Project Manager)
Isabelle Dujacquier (Co-ordinator of Minerva Quality Working Group)
Antonella Fresca
(Minerva Technical Co-ordinator)
Monika Hagedorn-Saupe
(Co-ordinator of Minerva Plus Quality Working Group)

Texts by a European Editorial Committee

Elco Bruinsma, Christophe Dessaux, Ciaran Clissman, Jean-Pierre Dalbéra, David Dawson, Isabelle Dujacquier, Axel Ermert, Pierluigi Feliciati, Fedora Filippi, Muriel Foulonneau, Antonella Fresca, Monika Hagedorn-Saupe, Annette Kelly, Brian Kelly, Daniel Malbert, Andrea Mulrenin, Stefan Rhode-Enslin, Marius Snyders, Gert Van Tittelboom, Frank von Haged

Editing and Web version

Maria Teresa Natale and Andrea Tempera (Minerva Project)
<http://www.minervaeurope.org/userneeds/qualityprinciples.htm>

A special thank to the following persons for their helpful contribution

Ciaran Clissman, David Dawson, Antonella Fresca
© 2005 Minerva Project

PREGOVOR. Od 2002. projekt Minerva podržava europska ministarstva kulture okupljena u Skupinu nacionalnih predstavnika - SNP (National Representatives Group - NRG), u njihovim zajedničkim naporima da izgrade informatizirano društvo za sve građane Europe, koje bi odražavalo bogatstvo europskoga kulturnog naslijeđa i stvaralaštva. Uz potporu SNP-a i belgijskog predsjedništva, europski su ministri kulture ili predstavnici kulture Europske unije u Rezoluciji Vijeća Europske unije o društvu kulture i znanja naveli kako, *shvaćajući da je kultura sredstvo promicanja međusobnog poštovanja i razumijevanja različitih ideja i identiteta, te da se takvo međusobno razumijevanje može i dalje razvijati olakšavanjem pristupa informacijama u sklopu digitalnih projekata, (...) podržavaju inicijative za što kvalitetnijim internetskim stranicama s područja kulture.* Zajednička europska inicijativa za poboljšanje kvalitete kulturoloških sadržaja na Internetu počela je 2002. objavljivanjem *Briselskog okvira za kvalitetu*.

To je dokument koji:

- predlaže uklapanje ideje kvalitete u određenje i vođenje nacionalnih kulturnih digitalnih projekata
- promiče izradu praktičnih dokumenata za kulturne institucije
- podržava primjenu deset *Načela kvalitete* pri izradi internetskih stranica s područja kulture.

Ti su naponi pohvaljeni u dokumentu *Parmska povelja*, koji je 2003. predstavljen Odboru za kulturu Vijeća ministara Europske unije. Kako se informacijsko društvo temelji na znanju, internetske stranice o kulturi mogu svim građanima ponuditi mnoštvo sadržaja. Dostupnost visokokvalitetnih internetskih stranica potiče građane Europe na otkrivanje, istraživanje i korisnu upotrebu materijala objavljenoga na Internetu, koji odražava jedinstvenu različitost europske kulture. Takve internetske stranice građanima Europe, ali i širem krugu korisnika, omogućuju najbolje korištenje europskim kulturnim blagom.

Osim smjernicama iz *Briselskog okvira za kvalitetu*, taj je dokument obogaćen i praktičnim iskustvima šire javnosti te doprinosom manjih i većih europskih kulturnih institucija. Namijenjen je svim kulturnim institucijama koje stvaraju ili održavaju internetske stranice na kojima predstavljaju svoje inicijative ili dobra kojima raspoložu.

Kulturne institucije zadužene za očuvanje i korištenje naslijeđa, poput onih opisanih u Minervinu priručniku *Poboljšanje kvalitete za građane Europe*, vrlo su važne, ponajprije kao predstavnici javnosti. Iznimno je bitno da kvaliteta takve ponude na Internetu zadovoljava najviše standarde kako bi se građanima Europe mogla staviti na raspolaganje najbolja usluga.

Projekt Minerva nastoji podržavati kulturne institucije diljem Europe jer su sve one čuvarice pojedinih dijelova našega zajedničkog naslijeđa. Minervina *Načela kvalitete* ustanovljena su i objavljena kao bitno sredstvo širenja ideje o kvaliteti internetskih stranica s područja kulture. Izdavanje ovog priručnika svojevrsna je dobrodošlica, doček što ga Skupina nacionalnih predstavnika priređuje novim članicama istočne Europe koje donose devet novih jezika i veličanstvena kulturna bogatstva što obogaćuju europsko informacijsko društvo. Zbog toga je to važnije raditi na kvaliteti želimo li i dalje podržavati i širiti različito i sveobuhvatno informacijsko društvo namijenjeno svim građanima Europe.

Henry Ingberg

glavni tajnik Ministarstva francuske zajednice Belgije
(koordinacijskog tijela Minervine Radne grupe za kvalitetu)

UVOD. U ovom dokumentu komentira se i istražuje deset *načela kvalitete* što ih je objavio Minerva projekt. Ta su pravila vizija o postizanju visoke razine, ali ih treba upotpuniti naputcima za provedbu i procjenama. Ovaj dokument sadržava dodatne informacije za svako od deset načela, a to za svako od načela podrazumijeva:

- komentar koji sadržava tumačenje tog načela, popratne informacije i motivaciju za njegov nastanak
- niz kriterija pomoću kojih se može procijeniti jesu li internetske stranice u skladu s tim načelom
- popis obilježja utemeljen na spomenutim kriterijima što ih stranice moraju imati i na osnovi kojih ih je moguće procijeniti
- praktične i pragmatične testove i pitanja koja će pomoći vlasniku stranica da točnije procijeni jesu li one u skladu s načelima.

Deset načela odnosi se na stranice s područja kulture, tj. na stranice koje su osmislili muzeji, knjižnice, arhivi i druge kulturne institucije. Međutim, načela su poprilično

općenita i mogu se primjenjivati na gotovo sve vrste stranica. Ovaj dokument samo valorizira načela i, kad je to primjereno, naglašava njihovu kulturnu komponentu.

DESET NAČELA KVALITETE

Proslavimo europsku kulturnu raznolikost tako da svima osiguramo pristup digitalnom kulturnom sadržaju

Kvalitetne internetske stranice s područja kulture moraju:

- biti **transparentne** i jasno izložiti svoja osnovna obilježja i svrhu te navesti organizaciju odgovornu za upravljanje njima
- izabrati, informatizirati, izraditi, prikazati i stručno legitimirati sadržaj kako bi bile **učinkovite** za korisnike
- provoditi naputke za politiku kvalitete usluge kako bi se osiguralo da stranice budu **održavane** i osuvremenjivane te da tako očuvaju određenu razinu
- biti **dostupne** svim korisnicima, neovisno o tehnologiji kojom se koriste ili njihovim nedostacima, i to u svim svojim segmentima uključujući navigaciju, sadržaj i interaktivne elemente
- biti **usredotočene na korisnika**, uzeti u obzir njegove potrebe i, vodeći se prikupljenim procjenama i povratnim informacijama, nastojati biti relevantne i jednostavne za korištenje
- biti **pristupačne**, omogućiti korisnicima da ih kontaktiraju i dostaviti im odgovarajuće povratne informacije; kad god bude prikladno, moraju poticati korisnike na postavljanje pitanja, razmjenu informacija i “raspravu” sa samim stranicama ili s drugim korisnicima
- biti svjesne važnosti **višejezičnosti** te osigurati najmanju razinu pristupa na barem dva jezika
- predano raditi na **interoperabilnosti** s kulturnim mrežama kako bi korisnicima omogućili da lako pronađu sadržaj i usluge koje će zadovoljiti njihove potrebe
- biti **vođene** tako da se poštuju pravne stavke poput prava intelektualnog vlasništva ili privatnosti te jasno iznijeti uvjete uz koje se korisnici mogu služiti stranicama i njihovim sadržajem
- usvojiti strategije i standarde koji će osigurati dugoročno **očuvanje** stranica i njihova sadržaja.

transparentne - učinkovite - održavane - dostupne - usredotočene na korisnika - pristupačne - višejezične - interoperabilne - vođene - očuvane

KAKO SE KORISTITI PRIRUČNIKOM. Potrebno je procijeniti jesu li internetske stranice u skladu sa svakim pojedinim načelom. Važnost svakog načela ovisi o etapama projekta: neka su važnija tijekom planiranja projekta, neka kad je projekt uglavnom gotov i sl. Radi detaljnijeg uvida vidjeti *Tablicu važnosti načela* u 12. dijelu.

Za svako je načelo potrebno:

1. pročitati komentar i uočiti kako bi se ono moglo primijeniti na vaše stranice,
2. pregledati kriterije i ako je potrebno prilagoditi ih da odgovaraju vašim konkretnim okolnostima,
3. pročitati i provjeriti popis obilježja,

4. izvesti testove i odgovoriti na pitanja,
5. ponovno pregledati stranice i odrediti koje je korake potrebno poduzeti da bismo poboljšali njihovu kvalitetu,
6. odrediti važnost tih koraka, isplanirati ih i provesti.

I. TRANSPARENTNOST

Uvod. Taj dio priručnika proučava prvo načelo kvalitete koje kaže da *kvalitetne internetske stranice moraju biti transparentne i jasno izložiti svoja osnovna obilježja i svrhu te imenovati organizaciju odgovornu za upravljanje njima.*

U njemu se:

- ispituje kako se sve može tumačiti načelo transparentnosti
- u glavnim crtama iznose kriteriji pomoću kojih se može odrediti jesu li internetske stranice transparentne ili ne
- predlaže popis obilježja koje stranice moraju imati da bi bile transparentne,
- opisuje niz testova koji se mogu provesti kako bi se provjerilo jesu li stranice transparentne.

Komentar.

Identitet, misija i vlasništvo

Načelo transparentnosti zahtijeva da visokokvalitetne internetske stranice:

- možemo lako identificirati
- imaju jasnu svrhu ili misiju
- za svakog korisnika budu lako usporedive s vlastitim potrebama za informacijama.

Transparentnost je osnovno obilježje svih visokokvalitetnih internetskih stranica. Postoje milijuni stranica na Internetu i krajnji će korisnik, čak i ako se koristi dobrim pretraživačem, otkriti tisuće mogućnosti. Primjerice, potraga za *talijanskim stranicama o kulturi* dat će gotovo 350 000 rezultata. Stoga korisnik koji posjeti vaše stranice odmah mora moći utvrditi:

- da su stranice upravo one vrste koju traži
- da stranice mogu sadržavati informacije koje traži
- da stranice vodi neka organizacija s područja kulture.

Bit transparentnosti jest svesti korisnikovu zbuđenost i nesigurnost na najmanju moguću razinu: transparentne stranice trebaju imati potpuno jasan fokus, ulogu i sadržaj. Korisnik mora moći što prije saznati:

- što će točno pronaći na stranicama,
- hoće li stranice zadovoljiti njegove potrebe.

Trenutačna transparentnost

Što prije - ključan je izraz za to načelo: korisnik ne bi smio biti prisiljen pregledati stranice kako bi shvatio o čemu one zapravo govore, čije su i je li to uistinu ono što traži. To, drugim riječima, znači da bi ključne informacije o identitetu i profilu stranica trebale biti dostupne korisnicima već na prvoj stranici siteda ili barem nakon prvog klika mišem. Stoga bi stranice trebale imati:

- naziv koji sadržava informacije o njima
- opis misije ili sažetak stranica već na prvoj od njih.

Načela kvalitete pri izradi internetskih stranica s područja kulture: priručnik

Predgovor
Uvod
Deset načela kvalitete
Kako se koristiti priručnikom

I. TRANSPARENTNOST

Uvod
Komentar
Identitet, misija i vlasništvo
Trenutačna transparentnost
Naziv
URL
Izjava o poslanju
Kriteriji
Popis obilježja
Praktični testovi

II. UČINKOVITOST

Uvod
Komentar
Odabir i važnost sadržaja
Točnost
Popratne informacije
Prikazivanje
Kretanje stranicama
Kriteriji
Popis obilježja
Praktični testovi

III. ODRŽAVANJE

Uvod
Komentar
Tehničko održavanje
Zastarjelost
Održavanje sadržaja
Osvježavanje
Kriteriji
Popis obilježja
Praktični testovi

IV. DOSTUPNOST

Uvod
Komentar
Tehnički pristup i pomoćna tehnologija
Tehnički pristup
Kriteriji
Popis obilježja
Praktični testovi.

V. USREDOTOČENOST NA KORISNIKA

Uvod
Komentar
Savjetovanje
Sudjelovanje
Doprinos
Kriteriji
Popis obilježja
Praktični testovi

Ovaj dio donosi popis obilježja koji pomaže pri procjeni stranica	Da Ne Nepromjenjivo
Naziv stranica pojavljuje se u naslovnom retku pretraživača (gornjem dijelu prozorčića pretraživača)	----
Aktivni dio stranica pojavljuje se u naslovnom retku pretraživača	----
Naziv stranica jasno je postavljen na vidnome mjestu na početnoj stranici	----
Naziv stranica govori o njihovoj namjeni i prirodi	----
URL stranica govori o njihovoj svrsi	----
Postoji izjava o poslanju	----
Izjava o poslanju se pojavljuje na prvoj stranici	----
Izjava o poslanju je dostupna na više jezika	----
Lako je promijeniti jezik izjave o poslanju	----
Naziv organizacije nalazi se na vidnome mjestu	----
Svaka animacija ili vizualna prezentacija može se zaobići	----

tabela 1

VI. PRISTUPAČNOST

Uvod
Komentar
Kriteriji
Popis obilježja
Praktični testovi

VII. VIŠEJEZIČNOST

Uvod
Komentar
Kriteriji
Popis obilježja
Praktični testovi

VIII. INTEROPERABILNOST

Uvod
Komentar
Metapodaci
Internetske tehnologije
Otkrivanje podataka
Uočljivost
Distributivno pretraživanje
Kriteriji
Popis obilježja
Praktični testovi

IX. VOĐENJE

Uvod.
Komentar
Prava vlasnika sadržaja
Prava vlasnika stranica
Zaštita vlasnika stranica od pokretanja sudskog procesa
Privatnost krajnjeg korisnika
Ponovna upotreba sadržaja
Kriteriji
Popis obilježja.
Praktični testovi.

X. OČUVANJE

Uvod
Komentar
Kriteriji
Popis obilježja
Praktični testovi

Tablica važnosti načela

Napomene
ZAKLJUČAK.
BIBLIOGRAFIJA MINERVE

Naziv

Naziv stranica trebao bi jasno dati naslutiti o čemu su stranice. Primjerice, naziv *Katedrala Notre Dame* bolji je od *De Sullyjev san*, a *Vatikanski muzej* jasniji je od *Papina blaga*. Neobični su i maštoviti nazivi prava prednost kad je riječ o marketinškim strategijama, ali narušavaju transparentnost stranica.

URL

Obično URL stranica nije dovoljan da bi mogao poslužiti i kao njihov naziv. Iako se za stranice čiji URL glasi *notredame.fr* logički može pretpostaviti da će govoriti o katedrali Notre Dame, poželjnije im je dati eksplicitni naziv. Usto, neki URL-ovi upućuju na organizacijske podjele ili agencije, a ne na sam sadržaj stranica, što narušava trenutačnu transparentnost. U takvim bi se situacijama trebala razmotriti i mogućnost registriranja transparentnog naziva domene kojim se dobiva ISP-ov URL. Registriranje naziva domene nije skupo, a povećanje transparentnosti koje tako mala investicija može osigurati toliko je da bi gotovo svi vlasnici stranica s područja kulture mogli razmotriti tu mogućnost. Institucije bi mogle razmotriti i mogućnost upotrebe odgovarajuće domene visoke razine (poput .eu, .org, ili .muzej) kad god budu dostupne ili prikladne.

Izjava o poslanju

Bez obzira na naziv stranica, kratka "izjava o poslanju" stranica morala bi korisnicima biti dostupna što je prije moguće i na što više jezika (a da i dalje bude praktična). Izjava ne bi smjela sadržavati više od pedeset riječi jer joj je svrha pružanje informacija, a ne zabava ili marketing. U izjavu bi trebalo uključiti:

- temu stranica
- najbitniji sadržaj stranica
- organizaciju zaduženu za održavanje stranica
- (neobvezno) ciljnu publiku.

Ako je site oblikovan tako da mu je prva stranica *pomična slika*, tj. da se na ekranu pojavljuju animacije, lijepe slike ili drugi netekstovni materijali, informacije o identitetu i spomenuta izjava o poslanju trebala bi biti dostupna nakon prvog klika mišem. Međutim, takva je prva stranica siromašna informacijama pa ima negativan učinak na transparentnost sitea te bi stoga takvo rješenje trebalo izbjegavati osim ako se ne smatra vrlo visokim prioritetom. Ako se ipak odlučite za takvu

početnu stranicu, korisnici bi je morali moći zaobići i odmah doprijeti do željenih informacija, npr. pomoću ikone *Preskoči uvod*.

Kriteriji. Transparentne bi stranice trebale zadovoljiti sljedeće navedene kriterije, a stupanj transparentnosti ovisi o broju zadovoljenih kriterija. Primjerice, stranice mogu biti 75% transparentne ako ne zadovoljavaju sve kriterije. Neki od kriterija pokrivaju nekoliko načela kvalitete: npr. višejezični profil stranica čini stranice transparentnijima za međunarodne korisnike, ali utječe i na njihovu višejezičnost.

- Naziv stranica mora biti jasno prikazan.
- Naziv stranica mora, koliko je god moguće, dati naslutiti njihovu prirodu i svrhu te sadržaj i vlasnika.
- URL stranica mora pružiti što je moguće više informacija o njihovoj prirodi.
- Početna stranica sitea mora sadržavati barem:
 - naziv stranica
 - opis misije
 - ime organizacije odgovorne za stranice.
- Početna stranica sitea mora biti prva stranica koju korisnik vidi prilikom posjeta tom siteu (npr. *index.html*), a ako je ta stranica pokretna animacija ili vizualna prezentacija (što se ne preporučuje), korisnik je mora moći zaobići.

Popis obilježja (vidi tabelu 1)

Praktični testovi. Ovaj dio donosi neke jednostavne pragmatične testove i pitanja na koja bi trebalo odgovoriti želimo li procijeniti u kojem opsegu naše stranice zadovoljavaju načelo transparentnosti.

1. Pojavljuje li se naziv stranica u naslovnom retku pretraživača?
2. Pojavljuju li se u naslovnom retku i neki bitniji dijelovi stranica (npr. *Izložbe* ili *Opis misije*) koji olakšavaju kretanje siteom?
3. Je li naziv stranica najuočljiviji tekst na početnoj stranici?
4. Možemo li na osnovi URL-a naslutiti prirodu stranica?
5. Je li opis misije na vidnome mjestu na početnoj stranici?
6. Navodi li opis misije jasno ciljeve, prirodu, vlasnika i sadržaj stranica?
7. Je li opis misije dostupan na više jezika?
8. Je li lako i jednostavno promijeniti ponuđene jezike?

9. Je li na početnoj stranici jasno ustanovljen identitet organizacije koja je stvorila i održava stranice?

10. Ako je početna stranica animirana ili ne sadržava informacije, može li se lako zaobići ili preskočiti?

II. UČINKOVITOST

Uvod. U tom dijelu priručnika proučava se drugo načelo kvalitete koje kaže da *kvalitetne internetske stranice moraju izabrati, informatizirati, izraditi, prikazati i stručno legitimirati sadržaj kako bi bile učinkovite za korisnike.*

U njemu se:

- ispituje kako se sve može tumačiti načelo učinkovitosti
- u glavnim crtama iznose kriteriji pomoću kojih se može odrediti jesu li internetske stranice učinkovite ili ne
- predlaže popis obilježja koje stranice moraju imati da bi bile učinkovite
- opisuje niz testova koji se mogu provesti kako bi se provjerilo jesu li stranice učinkovite.

Komentar. Za načelo učinkovitosti ključan je sadržaj. Sadržaj visokokvalitetnih internetskih stranica mora biti:

- bitan i odabran na odgovarajući način
- valjan i točan
- popraćen odgovarajućim komentarom i dodatnim informacijama
- dobro predstavljen.

Druga je nužna odrednica učinkovitih stranica jednostavnost kretanja na njima prikazanim materijalom.

Odabir i važnost sadržaja

Internetske stranice s područja kulture obično su rad kulturnih organizacija kojima je na raspolaganju mnoštvo kulturnih sadržaja, što je velika prednost. Kulturni sadržaji pojavljuju se u obliku knjiga, slika, kipo-va, zgrada, povijesnih znamenitosti ili u nekom drugom obliku. U brojnim se primjerima na internetske stranice ne može smjestiti sav fundus neke kulturne institucije jer materijala jednostavno ima previše, a to znači da je odabir među njim nužan. Svaki projekt ili inicijativa čiji je cilj stvaranje stranica s područja kulture mora prije svega odrediti kriterije na osnovi kojih će se odabrati sadržaj što će se informatizirati i objaviti na Internetu. Ti će kriteriji biti različiti jer će ovisiti o projektu i instituciji.

Navodimo neke primjere dobrih kriterija.

- Potražnja korisnika: odabiru se najtraženiji sadržaji.
- Ciljna publika: odabiru se sadržaji koji će vjerojatno biti najvrjedniji ciljnoj publici; razlikovat će se, dakle, ovisno o publici kojoj su stranice namijenjene.
- Očuvanje: odabiru se najkrhkiji sadržaji i ograničava se pristup originalima.
- Teme projekta: odabiru se sadržaji u skladu s temom projekta.
- Suradnja s drugim institucijama: odabiru se sadržaji u skladu s temom zajedničke izložbe ili projekta u koji su uključene i druge institucije.

Navedeni su primjeri samo neki od mogućih kriterija odabira. Dobro odabrane skupine internetskih sadržaja

za ciljnu publiku bitno podižu vrijednost internetskih stranica s područja kulture. Stranice će za korisnika biti vrlo učinkovite budu li izlagale upravo onaj sadržaj koji krajnji korisnik traži. Naravno, to znači da morate biti svjesni što vaši korisnici žele te će stoga možda biti nužno provesti uz to vezana istraživanja prije nego što počnete razmatrati tehničke aspekte projekta.

Točnost

Neovisno o tome koji su sadržaji odabrani i predstavljani na internetskim stranicama s područja kulture, ključna je odgovornost kulturne organizacije da se pobrine da informacije i ponuđeni sadržaj budu točni. Internetske stranice s područja kulture imaju veliku ulogu u obrazovanju i istraživanju te su bitni izvori informacija za ta područja. Eventualno iznošenje netočnih činjenica znatno obezvrjeđuje bilo koje stranice s područja kulture, stoga se treba pobrinuti da sav sadržaj i sve popratne tekstove (vidjeti u daljnjem tekstu) prije objavljivanja na Internetu pregledaju stručni kustosi ili stručnjaci iz struke. Naime, tehničko osoblje koje sudjeluje u informatizaciji i objavljivanju stranica na Internetu često nije dovoljno stručno za pojedina područja. Naglašavamo, međutim, da bi onda kad sam izvorni materijal nije 100% točan, tu činjenicu možda bilo bolje posebno označiti i na nju upozoriti korisnika nego jednostavno zanemariti sadržaj.

Popratne informacije

Osnova mnogih internetskih stranica s područja kulture bit će na njima predstavljeni jedinstveni kulturni sadržaj, ali će se vrijednost stranica za krajnjeg korisnika uvelike povećati budu li svi predmeti popraćeni dodatnim informacijama. Takve informacije mogu obuhvaćati podatke o podrijetlu pojedinih predmeta te o povijesnim događajima ili osobama vezanima za njih, upućivanje na sadržaje vezane za njih u istoj ili drugim kulturnim institucijama, za njih vezane književne reference itd. Sama slika, bez obzira na predmet koji predstavlja, ograničene je vrijednosti za tipičnog krajnjeg korisnika. Popratne informacije povećavaju vrijednost sadržaja i učinkovitost stranica. Kad god je moguće, potpisi i popratne informacije trebali bi biti višezječni jer se time proširuje krug publike koja stranice smatra učinkovitim.

Prikazivanje

Opća upotrebljivost i izgled bilo kojih internetskih stranica, uključujući i one s područja kulture, izrazito utječu na njihovu učinkovitost. Uz učinkovitost su, dakle, važni način kretanja stranicama, izbor boja, prikaz slika itd. Većina tih elemenata po prirodi je subjektivna, ali bi ipak svi autori stranice s područja kulture trebali voditi brigu o sljedećemu.

- Sve slike trebaju biti jasno označene potpisom, čak i ako je uz njih vezan neki ALT tekst.
- Odnos slika (3D prikaza ili nekih drugih digitalnih elemenata) i popratnih informacija treba biti jasan. Ne smije biti nejasno na koju se točno sliku odnose određeni opisi. To pravilo vrijedi i kad su informacije višezječne.

tabela 2

Ovaj dio donosi popis obilježja koji pomaže pri procjeni stranica	Da Ne Neprimjenjivo
Korisničke potrebe određene su na osnovi istraživanja provedenoga među korisničkim skupinama	— — —
Kriteriji odabira sadržaja zrcale očekivane potrebe korisnika	— — —
Svi su elementi ispravno označeni (identificirani)	— — —
Svi su elementi jasno povezani s ispravnim popratnim materijalom	— — —
Sav popratni materijal sadržava točne činjenice	— — —
Predmete i popratni materijal pregledali su stručnjaci	— — —
Potpisi pod predmetima i popratne informacije su višejezični	— — —
Sve hiperveze rade kako je predviđeno	— — —
Slike su prikazane u odgovarajućoj rezoluciji	— — —
Slike su dane u smanjenom obliku kad god je potrebno	— — —
Dostupne su i slike visoke rezolucije (u skladu s pravima intelektualnog vlasništva)	— — —
Dostupan je detaljan opis puta	— — —
Ikona <i>Natrag</i> na pretraživaču djeluje prema očekivanjima	— — —
Kad je potrebno, korisniku je omogućeno preskakanje pojedinih dijelova stranica	— — —
Početna je stranica uvijek dostupna	— — —
Dostupan je plan stranica	— — —
Moguće je pretraživanje stranica	— — —

- Sve vanjske i unutrašnje hiperveze moraju funkcionirati, a same bi veze trebale dovesti korisnika kamo očekuje.
- Slike bi trebale biti prikazane u odgovarajućoj rezoluciji. Za sadržaje iz kulture visoka je rezolucija često vrlo važna jer omogućuje kvalitetno proučavanje. Stoga se za postizanje takve rezolucije trebaju primijeniti odgovarajuća tehnička rješenja kojima će se morati uzeti u obzir i prava intelektualnog vlasništva.
- Velike je slike poželjno prikazivati u obliku smanjenih sličica male rezolucije, a korisniku bi trebalo pružiti mogućnost (sprog) učitavanja većih slika.

Kretanje stranicama

Želimo li stranice s područja kulture (ili bilo koje druge stranice) učiniti učinkovitima, nužno je korisniku omogućiti snalaženje na njima te pristup informacijama koje zadovoljavaju njegove individualne potrebe. Iako je tema kretanja stranicama preopširna da bismo ovdje ulazili u detalje, bilo bi dobro uzeti u obzir sljedeće pragmatične savjete.

- Korisnik mora uvijek znati gdje se na stranicama nalazi u odnosu prema drugim dijelovima sitea. To se obično postiže mehanizmima poput detaljnog opisa puta (> tu ste trenutačno > site > sadržaj > kategorija > stranica i sl.).
- Korisnik bi se uvijek trebao moći vratiti na stranicu koju je posljednju posjetio, u najboljem slučaju koristeći se opcijom *natrag* na pretraživaču. Ako je ikako moguće, trebalo bi izbjegavati tehnologije koje otežavaju primjenu takvog rješenja.
- Ako su stranice velike, trebalo bi razmotriti mogućnost izbornika koji omogućuje preskakanje pojedinih dijelova. Na taj bi način korisnik mogao dospjeti na određeni dio stranice bez spuštanja duž nje.
- Korisnik bi se uvijek morao moći vratiti na početnu stranicu sitea. Ta bi se mogućnost morala uključiti u detaljni opis puta ili bi stranice uvijek morale imati ikonu *Početna stranica* na koju se u svakom trenutku može kliknuti, ili bi se moralo naći neko slično rješenje.

- Pregled strukture stranica s vezama na najbitnije dijelove može korisniku olakšati pronalaženje potrebnih informacija. Bilo bi poželjno korisnicima na raspolaganje staviti plan stranica (s manje od četiri dubinske razine).
- Korisniku bi se moralo omogućiti pretraživanje stranica, a specijalizirani bi pretraživač morao biti što sveobuhvatniji kako bi korisnik imao veću mogućnost pronalaženja traženih sadržaja. Trebalo bi razmisliti o indeksima običnog i META teksta.

Kriteriji. Učinkovite bi stranice trebale zadovoljiti

sljedeće navedene kriterije, a stupanj učinkovitosti ovisi o broju zadovoljenih kriterija. Primjerice, stranice mogu biti 75% učinkovite ako ne zadovoljavaju sve kriterije. Neki od kriterija pokrivaju nekoliko načela kvalitete: npr. korištenje standarda metapodataka bitno je za načelo interoperabilnosti, a način prikaza i kretanja stranicama ključne su stavke načela usredotočenosti na korisnika. Kriteriji učinkovitosti su ovi:

- korisničke potrebe određene su na osnovi istraživanja provedenoga među korisničkim skupinama
- kriteriji odabira sadržaja zrcale potrebe ciljne publike
- svi su elementi ispravno označeni (identificirani)
- svi su elementi povezani s ispravnim popratnim materijalom
- sav popratni materijal sadržava točne činjenice
- sadržaj i popratni materijal pregledali su znalci iz struke ili stručni kustosi
- popratne informacije trebale bi biti oblikovane u skladu s međunarodnim standardima metapodataka
- potpisi pod predmetima i popratne informacije višejezični su
- sve vanjske i unutrašnje veze djeluju kako je predviđeno
- slike su prikazane u odgovarajućoj rezoluciji
- slike su dane u smanjenom obliku kad god je potrebno
- dostupne su i slike visoke rezolucije (u skladu s pravima intelektualnog vlasništva).

Navodimo još neke kriterije za uspješno kretanje stranicama, ali to nipošto nisu svi.

- Dostupan je detaljan opis puta.
- Ikona *Natrag* na pretraživaču djeluje prema očekivanjima.
- Kad je potrebno, korisniku je omogućeno preskakanje pojedinih dijelova stranica.
- Početna je stranica uvijek dostupna.
- Dostupan je plan stranica (u obliku stablaste strukture).
- Moguće je pretraživanje stranica.

Popis obilježja (vidi tabelu 2)

Praktični testovi. Ovaj dio donosi neke jednostavne pragmatične testove i pitanja na koja bi trebalo odgovoriti želimo li procijeniti koliko naše stranice zadovoljavaju načelo učinkovitosti.

1. Jesu li pri odabiru sadržaja koji bi stranice korisnicima učinio najučinkovitijima i najkorisnijima konzultirane fokus-grupe ili drugi predstavnici korisnika?
2. Jesu li sastavljeni formalni kriteriji odabira sadržaja i je li sadržaj biran u skladu s njima, tako da odražava zahtjeve ciljne publike?
3. Jesu li stručnjaci pregledali sadržaj nakon informatizacije i sastavljanja internetskih stranica kako bi bili sigurni da je obilježavanje predmeta (identifikacija) ispravno?
4. Jesu li stručnjaci pregledali i popratne informacije / opise?
5. Je li jasno koja popratna informacija pripada kojem predmetu?
6. Jesu li potpisi pod elementima i popratne informacije dostupne na više jezika?
7. Je li lako i jednostavno promijeniti ponuđene jezike?
8. Jesu li provjerene sve unutrašnje i vanjske hiperveze?
9. Jesu li slike prikazane u odgovarajućoj rezoluciji?
10. Je li vrijeme učitavanja slika prihvatljivo, čak i za spore internetske veze?
11. Je li razmotrena mogućnost smanjivanja slika?
12. Jesu li dostupne i slike visoke rezolucije?
13. Jesu li pri rukovanju takvim slikama razmotreni problemi vezani za prava intelektualnog vlasništva i upravljanje digitalnim pravima?
14. Jesu li razmotreni prijedlozi za kretanje stranicama?
15. Jesu li fokus-grupe pregledale stranice i procijenile jednostavnost kretanja njima i njihovu upotrebljivost?

III. ODRŽAVANJE

Uvod. Taj dio priručnika proučava treće načelo kvalitete koje kaže da *kvalitetne internetske stranice moraju provoditi naputke za politiku o kvaliteti usluge kako bi se osiguralo da stranice budu održavane i osuvremenjivane te da tako očuvaju određenu razinu.*

U njemu se:

- ispituje kako se sve može tumačiti načelo održavanja
- u glavnim crtama iznose kriteriji pomoću kojih se može odrediti jesu li internetske stranice održavane ili ne

- predlaže popis obilježja koje stranice moraju imati da bi osigurale kvalitetu usluge
- opisuje niz testova koji se mogu provesti kako bi se provjerilo pružaju li stranice kvalitetnu uslugu.

Komentar. To se načelo odnosi na potrebu pružanja kvalitetne usluge na svim stranicama, kako na onima s područja kulture, tako i na bilo kojim drugima. Posebnu pozornost pridonosi problemu aktualnosti: informacije iznesene na stranicama moraju biti aktualne i ažurirane.

To znači da bi:

- sadržaj stranica koji je nakon određenog datuma zastario ili postao nevažan nakon tog datuma trebalo pohraniti u arhiv stranica
- sadržaj koji treba biti aktualan, poput informacija o napredovanju projekata ili inicijativa u tijeku, trebalo ažurirati
- sadržaj bi trebalo povremeno pregledavati kako bismo bili sigurni da je još uvijek bitan i točan, a pojavi li se potreba za njegovim osvježavanjem, trebalo bi i postupiti u skladu s njom.

Usto je bitno napomenuti da *novi izgled*, čak i kada je riječ samo o početnoj stranici, može privući nove posjetitelje na neizmijenjene stranice.

Tehničko održavanje

Održavanje podrazumijeva i normalno funkcioniranje stranica te njihovu stalnu dostupnost na Internetu, što znači da je potrebno redovito izrađivati sigurnosne kopije stranica i razviti odgovarajuće tehničke mogućnosti koje će osigurati pravilan rad tehničke platforme stranica. Tehničko održavanje trebalo biti tema pokrivena politikom o razini usluge koja jasno određuje zahtjeve što ih treba zadovoljiti.

Zastarjelost

Brojne stranice, one s područja kulture ali i druge, sadržavaju rubrike *Najnovije vijesti*, *Skorašnja događanja* ili *Što je novo*. Te su rubrike obično osobito važne i istaknute te do njih vode izravne veze s početne stranice, ali ujedno brzo stare jer vijesti ili događaji koje opisuju zastarijevaju i prolaze.

Stranice koje ne spominju najnovije vijesti ili događaje te stranice koje inzistiraju na promicanju davno prošlih i zastarjelih vijesti i događaja ostavljaju dojam zapuštenosti. Čak i ako su takve stranice bogate trajno valjanom informacijama, korisnik će, obeshrabren *starim* informacijama, najvjerojatnije odustati od njihova pretraživanja. Bitno je očistiti stranice od zastarjelog materijala: preporučuje se njegovo arhiviranje jer na taj način ostaje dostupan i nakon uklanjanja sa stranica.

Održavanje sadržaja

Druga bitna vrsta sadržaja internetskih stranica jest onaj koji nastoji krajnjeg korisnika održati informiranim (npr. izvještavati ga o napretku nekog projekta). Takvom se sadržaju uistinu povremeno mora dodavati novi materijal koji će svaki put zamijeniti dio staroga. Vrlo je važno da se takav materijal osvježava i ažurira.

tabela 3

Ovaj dio donosi popis obilježja koji pomaže pri procjeni stranica	Da Ne Neprimjenjivo
Sav je sadržaj koji se odnosi na izvješće o napretku ažuriran	---
Nema nedovršenih ili naprasno prekinutih izvješća o napretku	---
Sadržaj koji se odnosi na izvješće o napretku završenog procesa zaokružen je i napravljen je sažetak	---
Sadržaj koji se odnosi na izvješće o napretku završenog procesa preseljen je na drugi dio stranica	---
Postoji politika o pregledavanju i osvježavanju cjelokupnog nestatičnog sadržaja stranica	---
Sadržaj se zaista povremeno osvježava	---
U posljednjih je šest mjeseci promijenjen izgled stranica ili je obavljen neki <i>estetski zahvat</i>	---
Razmotrena je / planirana promjena izgleda stranica ili neka <i>estetska operacija</i>	---
Ustanovljena je politika o razini tehničke usluge	---
Uspostavljeni su i testirani postupci izrade sigurnosnih kopija	---
Postoje hardverske i softverske platforme koje osiguravaju normalan rad sustava	---

Neažurirano i neosvježeno izvješće o napretku projekta ili bilo koji drugi dnevnički tip sadržaja šalje jasnu poruku da stranice više nisu zanimljive, što također može obeshrabriti korisnika da detaljnije istraži stranice. Očito je da takva vrsta sadržaja ima ograničen rok trajanja i prestaje biti valjana nakon završetka projekta ili procesa koji dokumentira. Kad se to dogodi, sadržaj treba zaključiti završnim dijelom, tj. pregledom dotadašnjih događanja i opisom završetka procesa. Katkad je moguće, ali ne i nužno, cijeli sadržaj preseliti na neki drugi dio stranica.

Osvježavanje

Čak i stranice čiji sadržaj ne ovisi posebno o protoku vremena moraju biti održavane. Gotovo će svaki sadržaj djelovati zastarjelo i izgubiti će na svježini već nekoliko mjeseci nakon prvog objavljivanja, posebno ako je riječ o detaljima kontakata, telefonskim brojevima, podacima o osoblju, raspravama o drugim projektima i inicijativama ili o bilo kojoj drugoj vrsti sadržaja koja nije potpuno statična. Udio potpuno statičnih informacija na internetskim stranicama s područja kulture često je velik: informatizirani kulturološki predmeti s potpisima i opisima ne mijenjaju se bitnije tijekom vremena. Suprotno tome, virtualne će izložbe i neformalne rasprave ubrzo zastarjeti.

Cjelokupni nestatični sadržaj svih visokokvalitetnih stranica trebalo bi povremeno pregledati - barem jedanput svakih nekoliko mjeseci. Taj bi proces trebalo uklopiti u plan održavanja stranica.

Kriteriji. Dobro održavane stranice trebale bi zadovoljiti sljedeće navedene kriterije, a koliko su dobro održavane, ovisi o broju zadovoljenih kriterija. Primjerice, stranice mogu biti 75% održavane ako ne zadovoljavaju sve kriterije.

Kriteriji dobrog održavanja jesu:

- datumi konferencija, sastanaka itd. određuju vrijeme uklanjanja zastarjelog sadržaja
- vijesti i novosti uklanjaju se ili arhiviraju kad zastare
- sadržaji dnevničkog tipa ili izvješća o napretku redovito se ažuriraju
- izvješća o napretku ne prekidaju se naprasno
- materijali dnevničkog tipa uredno se privode kraju i zaokružuju kad završi promatrani proces

- sav se sadržaj povremeno pregledava i osvježava kad je potrebno
- razmatraju se povremeni *estetski zahvati* i promjene izgleda stranica
- postoji politika o razini tehničke usluge
- uspostavljeni su i testirani postupci izrade sigurnosnih kopija
- postoje odgovarajući sustavi hardvera i softvera koji osiguravaju dostupnost usluge.

Popis obilježja (vidi tabelu 3)

Praktični testovi. Ovaj dio donosi neke jednostavne pragmatične testove i pitanja na koja bi trebalo odgovoriti želimo li procijeniti koliko su dobro održavane internetske stranice.

1. Sadržavaju li stranice informacije koje se odnose na određene događaje ili novosti i navode li određene datume?
2. Ako navode, jesu li svi ti datumi tek pred nama ili stranice iznose neke *stare* novosti?
3. Postoje li na stranicama dugoročna ili srednjoročna izvješća o napretku (npr. nekog projekta, umjetničke aktivnosti, kazališne sezone, baletne turneje itd.)?
4. Ako postoje, jesu li redovito ažurirana?
5. Postoje li na stranicama izvješća o napretku završenih inicijativa?
6. Ako postoje, jesu li zaključena i donose li sažetke?
7. Postoji li politika premještanja ili pohranjivanja izvješća o napretku završenih inicijativa?
8. Ako ne postoji, planira li se njezino ustanovljenje?
9. Ako postoji, provodi li se u potpunosti?
10. Postoji li politika povremenog pregledavanja i osvježavanja sadržaja internetskih stranica?
11. Ako ne postoji, razmatra li se njezino ustanovljenje?
12. Ako postoji, provodi li se u potpunosti?
13. Jeste li u posljednjih šest mjeseci razmotrili stvaranje novoga korisničkog sučelja ili nove početne stranice?
14. Bi li to ohrabrilu posjetitelje?
15. Postoji li postupak izrade sigurnosnih kopija za internetske stranice?
16. Je li taj postupak testiran?
17. Postoji li ugovorena i primijenjena politika o razini dostupnosti usluge za internetske stranice?

18. Jesu li spremni pomoćni ili dodatni elementi hardverske i softverske platforme što se mogu priključiti i odmah početi s radom te tako osigurati stalnu dostupnost stranica?

IV. DOSTUPNOST

Uvod. Taj dio priručnika obrađuje četvrto načelo kvalitete koje kaže da *kvalitetne internetske stranice moraju biti dostupne svim korisnicima, neovisno o tehnologiji kojom se koriste ili njihovim nedostacima, i to u svim svojim segmentima uključujući navigaciju, sadržaj i interaktivne elemente.*

U njemu se:

- ispituje kako se sve može tumačiti načelo dostupnosti
- u glavnim crtama iznose kriteriji pomoću kojih se može odrediti jesu li internetske stranice svima dostupne ili nisu
- predlaže popis obilježja koje stranice moraju imati da bi se osigurao otvoren pristup njima
- opisuje niz testova koji se mogu provesti kako bi se provjerilo jesu li stranice dostupne u najvećem mogućem opsegu.

Komentar.

Tehnički pristup i pomoćna tehnologija

U središtu načela dostupnosti jest potreba da se usluga pruža svim članovima korisničke zajednice, što obuhvaća slijepe i slabovidne osobe, gluhe osobe i osobe oštećena sluha, osobe s problemima živčane motorike i slabo pokretne osobe te osobe s problemima u čitanju ili učenju. Bitno je imati na umu da su potrebe vezane za dostupnost Interneta često zanemarene kad je riječ o nekoliko skupina osoba s posebnim potrebama, posebice o gluhima i onima s problemima u učenju. Također je bitno shvatiti da je kultura dio naslijeđa i baštine svih građana EU te bi svi oni morali moći pristupiti internetskim stranicama s područja kulture. Internetska tehnologija uvelike se koristi slikama, ikonama, oblicima i bojama za ostvarenje interakcije s korisnicima. Vizualno je sučelje jedan od najbitnijih činitelja uspješnosti Interneta jer ga čini privlačnim i intuitivno bliskim širokoj publici. Nažalost, zbog te usredotočenosti na vizualno Internet je pokatkad manje dostupan osobama oštećena vida.

Postoji posebna vrsta tehnologija koje imaju ulogu sučelja između Interneta i osoba s poteškoćama u korištenju standardnih paradigmi pristupa Internetu (pomoću pretraživača, miša i tipkovnice). Takva tehnologija obuhvaća naprave korisničkog sučelja koje zamjenjuju miša i tipkovnicu - ekrane i tipkovnice s Brailleovim pismom te softverske aplikacije koje iščitavaju internetske stranice. U osnovi je načela dostupnosti zahtjev da internetske stranice s područja kulture moraju olakšati uporabu takvih dodatnih tehnologija. U praksi to znači da bi stranice morale težiti usklađivanju s međunarodnom dobrom praksom i standardima dostupnosti, od kojih su najrasprostranjeniji napuci o W3C

inicijativi za pristup Internetu (WAI) (<http://www.w3.org/WAI/>).

Ti napuci određuju razinu usklađenosti stranica sa standardima, ovisno o tome u kojoj mjeri stranice olakšavaju primjenu dodatnih tehnologija pristupa Internetu. Za većinu se slučajeva pojednostavnjeno može reći da nam razina usklađenosti govori u kojem opsegu stranice osiguravaju tekstualnu inačicu svakoga vizualnog elementa sučelja poput slika, gumbića, ikona itd. Usklađenost se može postići ukomponiranjem paralelne, isključivo tekstualne verzije stranica ili pažljivim planiranjem i uvođenjem stranica s dvojnog svrhom. Nasreću, postoje pomagala koja proces verifikacije usklađenosti čine automatskim te bi se sve kulturne institucije trebale koristiti tim softverima. Popis pomagala za provjeru usklađenosti dostupan je na: <http://www.w3.org/WAI/ER/existingtools.html>. Ovdje napominjemo da se samo pomoću automatiziranih pomagala ne može odrediti jesu li stranice dostupne ili ne. Želimo li uistinu provjeriti jesu li stranice dostupne, morat ćemo razviti sustavni proces manualnih testiranja dostupnosti, ako je moguće, uz pomoć osoba s posebnim potrebama.

To načelo inzistira na tome da svi elementi stranica moraju biti univerzalno dostupni, tj. usklađenost s odgovarajućim standardima ne odnosi se samo na statičke elemente stranica. Tim standardima moraju udovoljiti i formulari, forumske rasprave, interaktivni elementi, kratkoročni sadržaji te sadržaji koji brzo zastarijevaju. Također napominjemo da dostupnost, najčešće iskazana u obliku usklađenosti s W3C WAI napucima, sve češće postaje obveza i dio specifikacija nacionalnih internetskih stranica ili stranica koje financira vlada dotične države. Stoga se može pretpostaviti da će to načelo u skoroj budućnosti postati obvezno u većini država EU.

Tehnički pristup

Još jedan bitan element dostupnosti jest mogućnost podržavanja višestrukih tehnologija. To drugim riječima znači da internetske stranice s područja kulture svoj sadržaj ne bi trebale predstavljati na način ili u obliku koji se oslanja isključivo na jednu tehnologiju prikaza. Trebalo bi izbjeći patentirane ekstenzije i dodatne priključke ili programe, a stranice bi trebale podržavati različite vrste programa za pregledavanje Interneta (npr. programe utemeljene na Mozilli, Netscapeu, Operi, a ne samo Internet Exploreru) te voditi brigu i o platformama prikaza ručnih računala ili mobilnih telefona. Usto bi stranice trebale biti upotrebljive i kad korisnik ima slabu internetsku vezu (npr. 56 kb/s), što utječe na način i kvalitetu prikaza kulturološkog materijala koji je po prirodi i u pravilu multimedijski ili barem obiluje slikama.

Kriteriji. Dostupne bi stranice trebale zadovoljiti sljedeće navedene kriterije, a stupanj dostupnosti ovisi o broju zadovoljenih kriterija. Primjerice, stranice mogu biti 75% dostupne ako ne zadovoljavaju sve kriterije.

- Stranice trebaju težiti usklađivanju s W3C WAI napucima te razviti odgovarajuću politiku i sustavne

tabela 4

Ovaj dio donosi popis obilježja koji pomaže pri procjeni stranica	Da Ne Neprimjenjivo
Napominjemo da postoji mnogo obilježja pomoću kojih se provjerava dostupnost, a najbolje ćete ih istražiti posjetite li W3C naputke na http://www.w3.org/WAI/	
Stranice su u skladu s W3C WAI napucima	---
To je usklađenje planirano od početka kako bi isključivo tekstualni materijal postigao svoju maksimalnu vrijednost	---
Animacije i multimedija korišteni su samo kad je bilo nužno	---
Ne koristi se patentirana tehnologija ni dodatni priključci	---
Stranice podržavaju platforme različitih programa za pregled Interneta	---
Spora internetska veza nije bitna prepreka korištenju	---

postupke koji osiguravaju usklađivanje s odgovarajućim napucima o dostupnosti.

- Stranice trebaju biti upotrebljive i stoga razviti odgovarajuću politiku i sustavne postupke koji osiguravaju njihovu upotrebljivost.
- Tijekom procesa oblikovanja stranica trebalo bi izbjegavati pretjeranu uporabu nepotrebnih isključivo vizualnih ili multimedijjskih elemenata poput, primjerice, animacija.
- Pri stvaranju semantičkih granica među različitim dijelovima stranica trebalo bi izbjegavati korištenje boja, osim ako ne postoji još jedna dopunska metoda razgraničavanja istih dijelova.
- Stranice trebaju biti planirane na način da sam njihov tekst, bez dodatnih slika ili drugih elemenata, može potpuno dočarati stranice i prenijeti velik dio njihove cjelokupne vrijednosti.
- Stranice se ne smiju oslanjati na patentirane tehnologije ili ekstenzije niti na korištenje dodatnih priključaka.
- Stranice trebaju podržavati više različitih vrsta programa za pregledavanje Interneta.
- Stranice mogu podržavati ručne ili mobilne naprave te se ta činjenica mora uzeti u obzir pri oblikovanju i razvijanju stranica.
- Stranice trebaju podržavati svrsishodan pristup Internetu čak i kad korisnik ima sporu vezu.

Popis obilježja (vidi tabelu 4)

Praktični testovi. Ovaj dio donosi neke jednostavne pragmatične testove i pitanja na koja bi trebalo odgovoriti želimo li procijeniti u kojoj mjeri naše stranice zadovoljavaju načelo dostupnosti.

1. Je li se pokazalo da su stranice usklađene s W3C WAI napucima?
2. Je li otpočetak planirano da stranice podržavaju pristup iz širokog spektra pristupnih kanala?
3. Imaju li stranice smisla bez ikakvih slika?
4. Ako stranice ostanu bez ikakvih slika, jesu li i dalje vrijedne?
5. Je li otpočetak planirano da stranice podržavaju univerzalni pristup?
6. Oslanjaju li se stranice na patentirane ekstenzije i dodatne priključke?
7. Podržavaju li stranice različite vrste programa za pregled Interneta?
8. Podržavaju li stranice mobilne i ručne naprave?
9. Podržavaju li stranice spore internetske veze?

V. USREDOTOČENOST NA KORISNIKA

Uvod. U tom dijelu priručnika proučava se peto načelo kvalitete koje kaže da *kvalitetne internetske stranice moraju biti usredotočene na korisnika, da moraju uzeti u obzir njegove potrebe i, vodeći se prikupljenim procjenama i povratnim informacijama, nastojati biti relevantne i jednostavne za korištenje.*

U njemu se:

- ispituje kako se sve može tumačiti načelo usredotočenosti na korisnika
- u glavnim crtama iznose kriteriji pomoću kojih se može odrediti jesu li internetske stranice usredotočene na korisnika ili nisu
- predlaže popis obilježja koje stranice moraju imati kako bi osigurale da korisničke potrebe budu prioritet
- opisuje niz testova koji se mogu provesti kako bi se provjerilo jesu li stranice u najvećoj mogućoj mjeri usredotočene na korisnika i jednostavne za korištenje.

Komentar. Načelo usredotočenosti na korisnika u žarište pozornosti stavlja potrebu da se ponajprije zadovolje zahtjevi krajnjeg korisnika. Internetske su stranice zapravo pogodnosti namijenjene korisniku te je njihov zadatak osigurati krajnjim korisnicima informacije i usluge. Stoga je nužno da korisnik stranice smatra korisnim, jednostavnim za korištenje i privlačnim. Usredotočenost na korisnika sastoji se od nekoliko važnih elemenata koji obuhvaćaju:

- relevantnost sadržaja: pronalazi li korisnik ono što traži
- jednostavnost korištenja sučeljem: je li korisnik svladao način izlaganja sadržaja i usluga
- kretanje: može li korisnik lako pronaći ono što traži
- sudjelovanje: može li korisnik utjecati na oblikovanje stranica i njihov razvoj tijekom vremena
- angažman: može li korisnik dodati sadržaje koji obogaćuju stranice.

Ti su elementi u skladu s gotovo svim ostalim načelima kvalitete, posebno s načelima transparentnosti i učinkovitosti, što upućuje na to da je to načelo središnje i ključno.

Relevantnost, korisničko sučelje i kretanje stranicama obrađeni su u poglavljima o drugim načelima, a ovaj će se dio usredotočiti na:

- savjetovanje s korisnicima
- sudjelovanje korisnika
- doprinos korisnika.

Ovaj dio donosi popis obilježja koji pomaže pri procjeni stranica	Da Ne Neprimjenivo
Korisnici su uključeni u proces određivanja i oblikovanja stranica	— — —
Korisnici su pregledali prototipove elemenata stranica	— — —
Poticano je davanje prijedloga i povratnih informacija	— — —
Povratne informacije korisnika formalno su dokumentirane	— — —
Povratne informacije uklopile su se u proces oblikovanja i primijenile	— — —
Postoje izravne pogodnosti koje korisniku omogućuju davanje povratnih informacija i komentara	— — —
Povratne informacije korisnika uzete su u obzir i primijenjene tijekom procesa izmjene i reorganizacije stranica	— — —
Stranice korisnicima pružaju mogućnost obogaćivanja sadržaja	— — —

tabela 5

Savjetovanje

Logično bi bilo da se svaka organizacija koja planira, oblikuje ili postavlja stranice na Internet u svakoj razvojnoj etapi posavjetuje s korisnicima jer će tako stranice sigurno odgovarati korisničkim potrebama i očekivanjima te će se izbjeći uspostavljanje usluge koju nitko ne želi.

To je posebno bitno za internetske stranice s područja kulture jer postoji velika vjerojatnost da organizacija koja ih razvija ima bogato iskustvo vezano za sektor kulture. Drugim riječima, ekipa zadužena za stranice vjerojatno se vrlo dobro snalazi s terminologijom, žargonom, metodologijama i okvirnim znanjem tipičnim za područje kulture. Međutim, stranice će često biti namijenjene širokoj publici kojoj će možda biti teško shvatiti određene rezultate ako su izraženi žargonom ili nerazumljivo uobličeni. Uključimo li u izradu stranica neki uzorak ciljane publike (npr. korisnike s oštećenjima vida, školarce ili korisnike koji su se nedavno naučili služiti Internetom), planiranje stranica bit će realno utemeljeno. U svaku bi etapu projekta trebalo uključiti fokus-grupe krajnjih korisnika koje bi trebale pregledati elemente projekta što najviše utječu na korisnike te dati povratne informacije o njima.

Ti su elementi:

- relevantnost sadržaja
- korisničko sučelje
- kretanje
- način prikaza
- interaktivni elementi
- dostupnost.

Formalna testiranja i prikupljanje povratnih informacija u obliku upitnika i intervjua poželjna su jer se tako prikupljaju empirijski, a ne anegdotski temelji za donošenje odluka vezanih za oblikovanje stranica. Posebno je bitno testirati upotrebljivost stranica s pojedinačnim korisnicima: korisnicima zadati zadatak te pratiti kako ga izvršavaju. To će promatranje, tijekom kojega se korisnicima ne smije objasniti kako se služiti stranicama, otkriti u kojim je segmentima snalaženje na stranicama slabije i koji načini prikaza zbunjuju korisnike.

Sudjelovanje

Nakon završetka projekta i pokretanja stranica bitno je korisnicima osigurati sve pogodnosti koje će im omogućiti davanje povratnih informacija i izražavanje mišljenja o stranicama, njihovu sadržaju, korisničkom sučelju, načinu kretanja kroz njih itd. Te bi pogodnosti mogle

obuhvatiti internetsku verziju upitnika za prikupljanje povratnih informacija, stranice rezervirane za slobodne komentare itd.

Doprinos

Korisnici mogu obogatiti internetske stranice s područja kulture pruži li im se mogućnost stvaranja dodatnih sadržaja vezanih za postojeće predmete ili izložke. Priče, sjećanja te sadržaji koje stvori i stranicama doda široka publika često su fascinantni i jedinstveni kulturni materijal. Internetske stranice vezane za kulturu mogu koristiti svoj široki doseg i interaktivne pogodnosti kako bi potaknule stvaranje takvog sadržaja.

Kriteriji. Na korisnika usredotočene stranice trebale bi zadovoljiti sljedeće navedene kriterije, a stupanj usredotočenosti na korisnika ovisi o broju zadovoljenih kriterija. Tako stranice mogu biti 75% usredotočene na korisnika ako ne zadovoljavaju sve kriterije. Neki od kriterija pokrivaju nekoliko načela kvalitete. Kao što smo već napomenuli, usredotočenost na korisnika toliko je važna da obuhvaća sastavnice transparentnosti, učinkovitosti, održavanja i dostupnosti.

- U proces određivanja i oblikovanja stranica trebalo bi uključiti predanu fokus-grupu, tj. predstavnike ciljane publike kako bi krajnji rezultat procesa zadovoljavao stvarne korisnikove potrebe.
- Korisnici bi trebali pregledati prototip internetskih stranica, elemente korisničkog sučelja i način prikaza sadržaja. Trebalo bi potaknuti davanje povratnih informacija i prijedloga.
- Povratne informacije korisnika potrebno je formalno dokumentirati.
- Te se povratne informacije moraju uklopiti u proces oblikovanja i primijeniti.
- Kad se stranice pokrenu, na njima treba biti izravnih pogodnosti za prikupljanje povratnih informacija i korisničkih komentara.
- Te se prikupljene informacije moraju uzeti u obzir i primijeniti tijekom procesa izmjene, reorganizacije i promjene izgleda stranica.
- Stranice bi mogle korisnicima pružati i mogućnost obogaćivanja postojećeg sadržaja (preporučuje se).

Popis obilježja (vidi tabelu 5)

Praktični testovi. Ovaj dio donosi neke jednostavne pragmatične testove i pitanja na koja bi trebalo odgovoriti želimo li procijeniti u kojem opsegu naše stranice zadovoljavaju načelo usredotočenosti na korisnika.

1. Jeste li osnovali predanu fokus-grupu korisnika?
2. Odražava li ta fokus-grupa uistinu vašu ciljnu publiku?
3. Jesu li u toj fokus-grupi zastupljene sve bitnije odrednice vaše ciljne publike?
4. Jesu li fokus-grupi jasno objašnjeni koncept i ciljevi internetskih stranica?
5. Je li fokus-grupa pregledala prototipove elemenata stranica?
6. Je li fokus-grupa dala povratne informacije?
7. Jesu li te povratne informacije formalno dokumentirane i uključene u proces oblikovanja stranica?
8. Jesu li te povratne informacije utjecale na kasnije prototipove?
9. Ako ste pokrenuli stranice:
 - a. postoje li izravne pogodnosti za davanje povratnih informacija
 - b. promiču li se te pogodnosti
 - c. koriste li se te pogodnosti
 - d. jesu li povratne informacije formalno dokumentirane i sačuvane za sljedeću izmjenu stranica
 - e. jesu li povratne informacije procijenjene kako bi se ustanovilo postoji li potreba za hitnim promjenama?
10. Ako je poželjno da korisnici pridonose kvaliteti vaših stranica:
 - a. postoje li izravne mogućnosti za doprinos sadržaju
 - b. jesu li te mogućnosti potpuno dokumentirane i smatra li ih opća publika ili vaša ciljna publika jednostavnim za korištenje
 - c. iskorištavaju li se te pogodnosti
 - d. ako ne, je li to zato što nisu dovoljno promicane, zato što se teško njima služiti ili zato što vaši korisnici zaista nemaju što pridonijeti?

VI. PRISTUPAČNOST

Uvod. Taj dio priručnika proučava šesto načelo kvalitete koje kaže da *kvalitetne internetske stranice moraju biti pristupačne, omogućiti korisnicima da ih posjete i dostaviti im odgovarajuće povratne informacije; kad god bude prikladno, moraju poticati korisnike na postavljanje pitanja, razmjenu informacija i raspravu sa samim stranicama ili s drugim korisnicima.*

U njemu se:

- kako se sve može tumačiti načelo pristupačnosti
- u glavnim crtama iznose kriteriji pomoću kojih se može odrediti jesu li internetske stranice pristupačne ili nisu
- predlaže popis obilježja koje stranice moraju imati da bi bile pristupačne
- opisuje niz testova koji se mogu provesti kako bi se provjerilo jesu li stranice pristupačne.

Komentar. Pristupačnost se odnosi na sposobnost stranica i njihovih vlasnika da odgovore na pitanja i prijedloge korisnika. U najboljem bi se slučaju ta razmjena trebala ostvarivati putem otvorenih foruma jer bi tako i drugi korisnici mogli pridonijeti raspravi, naučiti nešto iz odgovora na tuđa pitanja itd. Pristupačnost je širi pojam od usredotočenosti na korisnika jer osim ideje o

korisnikovu korištenju sadržajem obuhvaća i ideje o sudjelovanju korisnika te o korisnikovu stvaranju sadržaja.

Pristupačne stranice krajnjim su korisnicima zanimljivije i vrijednije zbog svoje interaktivnosti. Kako korisnici mogu dodavati materijal, postavljati pitanja i iznositi svoje mišljenje, stranice postaju privlačnije.

Pristupačnost je ključna za internetske stranice s područja kulture jer je kulturni materijal vrlo vrijedan za stjecanje znanja, a često se primjenjuje i u obrazovanju i istraživanju pa će korisnici vjerojatno željeti postavljati pitanja, a postojat će i jaka potreba za stručnom pomoći. Usto će razmjena informacija (pitanja, odgovora i objašnjenja) najvjerojatnije biti vrlo korisna jer se odnosi na kulturu.

Kako smo napomenuli u prethodnom poglavlju o usredotočenosti na korisnika, poželjno je da korisnici imaju mogućnost pridonijeti sadržaju internetskih stranica s područja kulture.

Ideju pristupačnosti mora podržavati i primjenjivati organizacija, a za to zaduženo osoblje mora imati dovoljno vremena i sredstava da odgovori na sve upite i vodi sve forume ili druge pogodnosti Interneta koje omogućuju interakciju s korisnicima. To osoblje također mora biti povezano sa stručnim osobljem koje im želi i može pomoći u njihovu poslu.

Očito se pojavljuju problemi vezani za obradu sadržaja koje su stvorili korisnici. Internetske stranice s područja kulture visokog su nacionalnog profila i ne smiju se koristiti za objavljivanje neprikladnog ili neprihvatljivog materijala. Moraju postojati postupci odobravanja korisnikovih sadržaja i odbacivanja neprikladnog materijala. Preporučuje se donošenje politike pristupačnosti koja bi mogla odrediti razine usluge kojima treba težiti, tj. kojom će se propisati vrijeme odgovaranja na korisnička pitanja.

Kriteriji.

- Moraju biti dostupne pogodnosti koje korisnicima omogućuju postavljanje pitanja.
- Moraju se odrediti osobe koje će preuzimati pitanja i na njih odgovarati.
- Te osobe moraju biti obučene i upućene u situaciju.
- One moraju imati vez sa stručnjacima s tog područja.
- Stručnjake s tog područja potrebno je ukratko uputiti u situaciju, a oni sami moraju biti predani i spremni pomoći kad to bude potrebno.
- Bilo bi poželjno formalno odrediti, prihvatiti i na stranicama objaviti politiku o brzini odgovaranja na pitanja korisnika.
- Moguće je staviti korisnicima na raspolaganje forum ili prostor za raspravu gdje će moći s drugima podijeliti svoja pitanja, odgovore, iskustva, zamisli i prijedloge (preporučuje se).
- Mora se ustanoviti proces vođenja i odobravanja sadržaja kako bi se spriječilo da stranice budu korištene za objavljivanje neprihvatljivoga ili neprikladnog sadržaja.

Ovaj dio donosi popis obilježja koji pomaže pri procjeni stranica	Da Ne Neprimjenjivo
Dostupne su mogućnosti za postavljanje pitanja	— — —
Određena je osoba koja će odgovarati na pitanja	— — —
Ta je osoba obučena i kratko upućena u situaciju	— — —
Osoba koja odgovara na pitanja ima vezu sa stručnim kustosima i stručnjacima s tog područja	— — —
Stručnjaci su ukratko upućeni u problem i predano pomažu odgovoriti na pitanja	— — —
Usvojena je politika o razini usluge odgovaranja na pitanja	— — —
Dostupni su korisnički forumi	— — —
Određena je osoba koja će upravljati forumima	— — —
Osoba koja će upravljati forumima obučena je i kratko upućena u situaciju	— — —
Postoji proces vođenja sadržaja	— — —
Osoba zadužena za upravljanje forumima surađuje sa stručnjacima	— — —

tabela 6

Takav forum treba voditi za to određeno i tome vično osoblje koje bi trebalo raditi u sličnim uvjetima kao već spomenute osobe zadužene za odgovore na pitanja.

Popis obilježja (vidi tabelu 6)

Praktični testovi. Ovaj dio donosi neke jednostavne pragmatične testove i pitanja na koja bi trebalo odgovoriti želimo li procijeniti koliko naše stranice zadovoljavaju načelo pristupačnosti.

1. Imaju li stranice posebno mjesto za postavljanje pitanja?
2. Postoji li član osoblja ili tima koji može odgovoriti na pitanja?
3. Je li ta osoba obučena i kratko upućena u situaciju?
4. Je li toj osobi osigurano dovoljno vremena za pružanje te usluge?
5. Ima li ta osoba mogućnost kontakta sa specijaliziranim stručnjacima, tj. autoritetima koji bi na svim razinama mogli odgovarati na pitanja vezana za materijal internetskih stranica?
6. Jesu li ti stručnjaci kratko upućeni u situaciju i jesu li predani u pružanju pomoći?
7. Postoji li politika odgovaranja na korisnička pitanja?
8. Je li ta politika objašnjena relevantnom osoblju i podržava li je to osoblje?
9. Postoji li otvoreni forum, prostor za rasprave ili drugi mehanizmi koji korisnicima omogućuju raspravljanje o pitanjima i problemima?
10. Postoji li proces vođenja sadržaja kojim se stranice štite od neprikladnih doprinosa?
11. Ako postoji, vodi li ga odgovorna osoba kojoj je dodijeljeno dovoljno vremena, koja ima pristup stručnjacima, koja je potpuno obučena itd.?

VII. VIŠEJEZIČNOST

Uvod. U tom dijelu priručnika obrađeno je sedmo načelo kvalitete koje kaže da se na *kvalitetnim internetskim stranicama mora poštovati višejezičnost te osigurati najmanja razina pristupa na barem dva jezika.*

U poglavlju se:

- ispituje kako se sve može tumačiti načelo višejezičnosti
- u glavnim crtama iznose kriteriji pomoću kojih se može odrediti jesu li internetske stranice višejezične ili nisu

- predlaže popis obilježja koje stranice moraju imati da bi bile višejezične
- opisuje niz testova koji se mogu provesti kako bi se provjerilo jesu li stranice višejezične.

Komentar. Internetske stranice sredstvo su pomoću kojega javnost dolazi u dodir s kulturnom baštinom na Internetu. Kako smo već napomenuli u poglavlju o načelu dostupnosti, stranice bi trebale biti univerzalno dostupne jer su to vrijednije što je šira publika koja do njih može doći i njima se služiti.

Jezik može biti velika prepreka u pristupu, posebno kad je riječ o europskim internetskim stranicama s područja kulture jer se na njima može pronaći velika količina visokokvalitetnog sadržaja, ali u Europi postoji mnoštvo jezika. Internetske stranice s područja kulture moraju težiti prelaženju nacionalnih i jezičnih granica te opsluživati što veći broj građana Europe. Stranice s područja kulture najčešće prikazuju kulturna bogatstva određene zemlje članice ili skupine njezinih građana, ali katkad mogu biti usredotočene i na uža područja te se baviti materijalom neke regije, institucije, skupine građana ili određene zbirke. Logično je, dakle, da stranice budu objavljene na relevantnom jeziku i da se njima prije svega teži zadovoljiti potrebe osnovne ciljane publike. Publika koju zanima kulturni materijal izlazi iz lingvističkih i nacionalnih granica pa će visokokvalitetne internetske stranice nastojati pružiti barem osnovnu uslugu onoj publici koja ne govori jezikom stranica. Najbolje je da stranice pružaju usluge na jezicima svih zemalja članica EU, a ako je moguće razmotrit će se i podržavanje znakovnog jezika. Ako to nije moguće, vlasnik stranica trebao bi nastojati osigurati da što više sadržaja stranica bude objavljeno na što više (što popularnijih) jezika. Čak su i djelomično višejezične stranice bolje od jednojezičnih. Na osnovnoj razini to znači da bi kratak opis sadržaja i svrhe internetskih stranica morao biti na barem još jednom službenom jeziku EU. Bilo bi dobro kad bi stranice podržavale i jezike značajnijih imigrantskih zajednica. Višejezičnost bi trebalo uklopiti u planiranje već u najranijim etapama oblikovanja stranica jer ako je određene elemente korisničkog sučelja potrebno izraditi na više jezika, pri tehničkom oblikovanju tih korisničkih elemenata to se mora uzeti u obzir. Bilo bi poželjno razmotriti i učinkovi-

tabela 7

Ovaj dio donosi popis obilježja koji pomaže pri procjeni stranica	Da Ne Neprimjenjivo
Određeni sadržaj stranica dostupan je na više jezika	— — —
Određeni sadržaj stranica dostupan je na znakovnom jeziku	— — —
Određeni sadržaj stranica dostupan je na jezicima zemalja izvan EU kojima se koriste imigrantske skupine	— — —
Identitet i profil stranica dostupni su na više jezika	— — —
Osnovne funkcije stranica dostupne su na više jezika	— — —
Statički sadržaj stranica dostupan je na više jezika	— — —
Jezici se lako mijenjaju	— — —
Struktura stranica i korisničko sučelje neovisni su o jeziku	— — —
Postoji politika višejezičnosti koja određuje višejezične aspekte	— — —
Stranice se pregledavaju u smislu višejezičnosti	— — —

to korištenje izvornim datotekama te odvajanje cjelokupnoga korisničkog sučelja od tekstualnih nizova uklopljenih u nj. Jednostavnije je unaprijed planirati podržavanje nekoliko različitih jezika i kasnije dodavati nove nego samo *nakalemiti* nove jezike na već gotove stranice. Takav je pristup poželjan i kad je riječ o razvijanju ugrađenih elemenata, npr. Flash filmova, 3D aplikacija i aplikacija virtualne stvarnosti. Dobra je zamisao višejezične aspekte stranica objaviti te ih podržati kao formalnu politiku višejezičnosti. Tom bi se politikom kasnije mogli koristiti vlasnici stranica pri vrednovanju novih elemenata stranica čim se pojave i na taj način provjeriti zadovoljavaju li stranice uistinu zahtjeve višejezičnosti.

Kriteriji. Višejezične bi stranice trebale zadovoljiti sljedeće navedene kriterije, a stupanj višejezičnosti ovisi o broju zadovoljenih kriterija. Primjerice, stranice mogu biti 75% višejezične ako ne zadovoljavaju sve kriterije. Neki od kriterija pokrivaju nekoliko načela kvalitete: npr. višejezičnost stranica utječe na njihovu transparentnost, dostupnost, ali i usredotočenost na korisnika.

- Neki dijelovi sadržaja stranica morali bi biti dostupni na više jezika.
- Dobro bi bilo podržavati znakovni jezik.
- Stranice podržavaju i jezike izvan EU kojima govore imigrantske zajednice
- Informacije o identitetu i profilu stranica trebale bi biti dostupne na što više jezika.
- Osnovne funkcije stranica (pretraživanje, kretanje njima) moraju biti dostupne na više jezika.
- Najbolje bi bilo da statički sadržaj (slike i opisi, monografije, drugi kulturni sadržaji) također bude dostupan na više jezika.
- Trebalo bi biti jednostavno promijeniti jezike.
- Struktura i izgled stranica morali bi biti jednaki neovisno o jeziku, tj. trebalo bi logički razdvojiti oblikovanje stranica i jezik korisničkog sučelja.
- Višejezičnost bi trebala biti određena formalnom politikom višejezičnosti.
- Elemente stranica trebalo bi pregledati imajući na umu politiku višejezičnosti.
- Ako se ustanovi da elementi stranica nisu dovoljno višejezični, trebalo bi poduzeti odgovarajuće mjere.

Popis obilježja (vidi tabelu 7)

Praktični testovi. Ovaj dio donosi neke jednostavne pragmatične testove i pitanja na koja bi trebalo odgovoriti želimo li procijeniti u kojoj mjeri naše stranice zadovoljavaju načelo višejezičnosti.

1. Postoji li na stranicama ikakav višejezični sadržaj?
2. Pojavljuje li se materijal vezan za identitet i profil stranica na više jezika?
3. Postoji li ikakav materijal prikazan znakovnim jezikom?
4. Postoji li ikakav materijal na jezicima zemalja izvan EU kojima se koriste imigrantske skupine?
5. Jesu li nestatičke informacije na stranicama dostupne na više jezika?
6. Jesu li statičke (kulturološke) informacije dostupne na više jezika?
7. Je li struktura stranica logički razdvojena od korištenog jezika?
8. Je li višejezičnost planirana i uklopljena u stranice od samog početka?
9. Imaju li stranice formuliranu politiku višejezičnosti?
10. Jesu li stranice pregledavane u smislu te politike?

VIII. INTEROPERABILNOST

Uvod. U tom dijelu priručnika proučava se osmo načelo kvalitete prema kojemu *kvalitetne internetske stranice moraju uvijek biti interoperabilne s kulturnim mrežama kako bi korisnici mogli lako pronaći sadržaj i usluge koje će zadovoljiti njihove potrebe.*

U tekstu se:

- ispituje kako se sve može tumačiti načelo interoperabilnosti
- u glavnim crtama iznose kriteriji pomoću kojih se može odrediti jesu li internetske stranice interoperabilne ili nisu
- predlaže popis obilježja koje stranice moraju imati da bi bile interoperabilne
- opisuje niz testova koji se mogu provesti kako bi se provjerilo jesu li stranice interoperabilne.

Komentar. To načelo proširuje ideju kvalitete izvan granica pojedinačnih stranica nastojeći ih povezati s drugim stranicama s područja kulture ili drugim jedinicama smještenim više ili niže u hijerarhiji informacija, npr. s kulturnim portalima.

Načelo je usmjereno na standarde: ako su pri osmišljavanju internetskih stranica s područja kulture primijenjene standardne tehnologije, tehnike, modeli podataka i sučelja, bit će lakše postići interakciju i interoperabilnost s drugim internetskim stranicama s područja kulture ili nekim drugim internetskim jedinicama.

Standardi se mogu odnositi na ova područja (ali nikako ne moraju biti na njih ograničeni):

- metapodatke
- internetske tehnologije
- učitavanje podataka
- distributivno pretraživanje.

Od početka procesa osmišljavanja stranica moraju se uzeti u obzir standardi. Mnogo je jednostavnije osmisliti internetske stranice u skladu sa standardima nego izmišljati nove načine rada te naknadno dodavati slojeve potrebne za prijevod i druge elemente sučelja.

Detalji o svim sučeljima postavljenim na stranice radi interoperabilnosti moraju biti jasno i potpuno dokumentirani kako bi se olakšala kasnija integracija u distributivne izvore kulturoloških podataka.

Drugo je važno obilježje interoperabilnih stranica uočljivost. Kako bi vrijednost internetskih stranica bila potpuno iskorištena, korisnik ih mora posjetiti, izravno ili preko mreže stranica. Taj je element povezan s kriterijima transparentnosti: stranice moraju automatskim pretraživačima i pomagalima, kao i samim korisnicima, jasno pokazati što sadržavaju i kakve usluge ili sadržaje nude.

Metapodaci

Za mnoge je internetske stranice interoperabilnost uglavnom pitanje sposobnosti razmjene informacija s drugim stranicama ili internetskim jedinicama. Stoga je nužno da se za semantički slične jedinice ili koncepte upotrebljavaju slični modeli podataka i skupine elemenata za obradu metapodataka. Kako bi se to postiglo, pri osmišljavanju internetskih stranica te baza podataka ili modela podataka na kojima su utemeljeni potrebno je uzeti u obzir niz standarda. Radi detaljnijeg uvida vidjeti, primjerice, *Minervine tehničke smjernice*.

Internetske tehnologije

Postizanje interoperabilnosti znatno je olakšano ako se pri stvaranju i prikazu internetskih stranica koristimo uobičajenim skupom tehnologija, a takve su tehnologije vjerojatno i dio korisnikova iskustva. Trebalo bi izbjegavati uporabu ekstenzija na standardne internetske tehnologije (XHTML, HTML, JavaScript) ako su one tipične za određenu tvrtku. Stranicama nije preporučljivo ni dodavati funkcije za koje je potrebno s Interneta skinuti ili instalirati posebne tehnologije (npr. dodatne priključke).

Otkrivanje podataka

Ako je interoperabilnost prioritet za neke stranice, trebalo bi razmotriti otkrivanje informacija o njihovom sadržaju u obliku zapisa metapodataka koji se mogu učitati. To znači da bi stranice trebale podržavati OAI programe za učitavanje metapodataka, a metapodaci

bi trebali obuhvaćati metapodatke na razini zbirki i individualnih predmeta.

Uočljivost

Uz interoperabilnost vezan je problem uočljivosti: stranice ljudskoj i automatskoj inteligenciji (poput pretraživača) moraju jasno prezentirati kakav je njihov sadržaj, na koja su područja usmjerene te kakva je priroda njihovih zbirki, sadržaja i usluga.

Cilj treba biti izrada profila i opis cjelokupnih stranica, a ne pojedinačnih baza podataka na njima ili određenog sadržaja koji nude, a pritom bi mogao biti koristan RSLP set za metapodatke na razini zbirki. Možda bi bilo poželjno upotrijebiti i Dublin Core te RSLP metapodatke u META oznakama na stranicama. Postoji li portal ili inventar internetskih stranica s područja kulture, svi bi vlasnici u nj uključeni stranica trebali razmisliti o tome da mu na raspolaganje stave metapodatke.

Distributivno pretraživanje

Internetske stranice postaju korisnije kao element većeg sadržajnog kontinuuma, a samim time bolja im je i interoperabilnost ako ih je moguće pretražiti na daljinu. Postoje dvije vrste pretraživanja: pretraživanje samih stranica i pretraživanje baza podataka ili kataloga do kojih se preko stranica dolazi.

Pretraživanje samih stranica može olakšati uporaba oznaka metapodataka (META oznaka) na vrhu svake stranice. Usto može postojati i pretraživač stranica s dokumentiranim sučeljem koje ga čini dostupnim i na daljinu. Pretraživanje kataloga i baza podataka sa stranica može podrazumijevati pokretanje servera Z39.50 ili primjenu sučelja internetskih usluga SRW/SRU. Ipak, moguće je ostvariti podskupinu tih funkcija pomoću stalnog sučelja za pretraživanje Interneta.

Ovaj dokument može pružiti samo najšturije informacije o standardima vezanima za interoperabilnost. Trebalo bi konzultirati i druge izvore informacija, npr. *Minervine tehničke smjernice* (vidjeti Minervinu bibliografiju).

Kriteriji. Interoperabilne bi stranice trebale zadovoljiti sljedeće navedene kriterije, a stupanj interoperabilnosti ovisi o broju zadovoljenih kriterija. Primjerice, stranice mogu biti 75% interoperabilne ako ne zadovoljavaju sve kriterije.

Prije procesa osmišljavanja stranica trebalo bi istražiti standarde i proučiti najbolja rješenja.

- Stranice trebaju biti osmišljene uz primjenu relevantnih standarda.
- Model metapodataka treba biti u skladu s relevantnim međunarodnim standardima te s Dublin Core i / ili DC. Culture.
- Internetske tehnologije trebale bi se koristiti samo standardnim XHTML, HTML i XML ekstenzijama. Java Script je prihvatljiv, ali se formalno ne preporučuje. Ne preporučuje se ni uporaba patentiranih ekstenzija.
- Funkcije otkrivanja podataka trebale bi se koristiti standardnom tehnologijom, primjerice OAI PMH protokolom.

Ovaj dio donosi popis obilježja koji pomaže pri procjeni stranica	Da Ne Neprimjenivo
Prije početka procesa osmišljavanja stranica istraženi su standardi i proučena najbolja rješenja	---
Pri oblikovanju stranica korišteni su relevantni standardi kad god je bilo prikladno	---
Planovi metapodataka rađeni su u Dublin Core ili DC. Culture	---
Stranice se ne koriste nikakvim patentiranim HTML ekstenzijama	---
Funkcije otkrivanja podataka koriste se OAI-om	---
Pri distributivnom pretraživanju kataloga ili baza podataka upotrebljava se Z39.50 ili SRW/SRU	---
Moguće je distributivno pretraživanje stranica	---
Moguće je distributivno pretraživanje stranica uz korištenje META oznaka	---
Pri distributivnom pretraživanju stranica koriste se na stranicama smještene pomagala sa sučeljem na daljinu	---
Postoji profil uočavanja	---
U profilu uočavanja primjenjuju se odgovarajući standardi poput RSLP-a	---
Sva su vanjska sučelja dokumentirana	---

tabela 8

- Pri distributivnom pretraživanju samih stranica moguće se koristiti META oznakama na razini stranice, planom stranica i / ili pomagalom za pretraživanje stranica.
- Pri distributivnom pretraživanju kataloga ili baza podataka može se upotrebljavati Z39.50 ili SRW/SRU.
- Morao bi postojati profil metapodataka na razini stranica za koji se može rabiti RSLP model metapodataka. Trebalo bi razmotriti i uporabu RSLP-a i / ili DC-a za META oznake na početnoj stranici sitea ili na bilo kojem drugom njegovu dijelu.
- Vanjska sučelja moraju biti jasno dokumentirana.

Popis obilježja (vidi tabelu 8)

Praktični testovi. Ovaj dio donosi neke jednostavne pragmatične testove i pitanja na koja bi trebalo odgovoriti želimo li procijeniti u kojoj mjeri naše stranice zadovoljavaju načelo interoperabilnosti.

1. Je li uredsko istraživanje provedeno prije procesa oblikovanja stranica?
2. Je li istraživanje bilo usmjereno na relevantne standarde?
3. Koji su standardi proglašeni najrelevantnijima?
4. Je li model metapodataka utemeljen na Dublin Coreu?
 - a) Ako nije, zašto ne?
5. Funkcioniraju li stranice u svakom programu za pretraživanje Interneta?
6. Jesu li funkcije otkrivanja podataka ostvarene pomoću OAI učitavanja podataka?
 - a) Ako nisu, zašto nisu?
7. Imaju li stranice profil metapodataka stranične razine?
 - a. Koristi li se taj profil standardom poput RSLP-a?
 - b. Je li profil postavljen i korištenjem META oznaka na početnoj stranici?
 - c. Je li sadržaj META oznaka u DC-u, DC.Cultureu i / ili RSLP-u?
8. Je li primijenjeno distributivno pretraživanje stranica?
9. Je li moguće distributivno pretraživanje kataloga i / ili baza podataka?
10. Ako jest, mogu li se stranice pretraživati na daljinu? Je li metoda pretraživanja na daljinu standard koji se primjenjuje, posebice standard kojim se koriste očekivani interoperabilni partneri?

IX. VOĐENJE

Uvod. Taj dio priručnika obrađuje deveto načelo kvalitete koje kaže da *kvalitetne internetske stranice moraju biti vođene tako da se poštuju pravne stavke poput prava intelektualnog vlasništva ili privatnosti te jasno iznosi uvjete uz koje se korisnici mogu služiti stranicama i njihovim sadržajem.*

U njemu se:

- ispituje kako se sve može tumačiti načelo vođenja
- u glavnim crtama iznose kriteriji pomoću kojih se može odrediti jesu li internetske stranice vođene ili nisu
- predlaže popis obilježja koje stranice moraju imati da bi bile vođene
- opisuje niz testova koji se mogu provesti kako bi se provjerilo jesu li stranice vođene.

Komentar. Primjenom tog načela nastoji se ponajprije osigurati da se potrebna pozornost i briga pridaju i onim problemima koji nisu vezani za tehniku ni kulturu, npr. problemima upravljanja pravima intelektualnog vlasništva i privatnosti. To se načelo, dakle, bavi etičkim i pravnim aspektima stvaranja internetskih stranica, a posebno je važno za stranice s područja kulture jer one obično na Internetu objavljuju mnoštvo vrlo vrijednih sadržaja te je velika mogućnost neovlaštene upotrebe tog materijala u komercijalne svrhe. Kulturni je materijal privlačan širokoj publici, što znači da se prava intelektualnog vlasništva i zaštita prava moraju nalaziti visoko na popisu prioriteta svih takvih stranica.

Želimo li stvoriti stranice u skladu s tim načelom, potrebno je razmotriti ova važna područja:

- zaštitu prava vlasnika bilo kojeg sadržaja objavljeno ga na stranicama
- zaštitu prava vlasnika stranica od zlouporabe krajnjeg korisnika
- zaštitu vlasnika stranica od pokretanja sudskog procesa od vlasnika sadržaja
- zaštitu privatnosti krajnjeg korisnika.

Taj popis nikako nije potpun, ali obuhvaća neka od najvažnijih područja.

Prava vlasnika sadržaja

Često internetske stranice s područja kulture prikazuju ili objavljuju sadržaj koji je kulturni primjerak ili predmet

Ovaj dio donosi popis obilježja koji pomaže pri procjeni stranica	Da Ne Neprimjenivo
Krajnji korisnik mora se aktivno složiti s pravilima korištenja stranica te s uvjetima pristupa njima (npr. stavljanjem kvačice u kvadratić)	— — —
Kvaliteta sadržaja (npr. rezolucija slika) ograničena je	— — —
Sadržaj ima digitalni vodeni žig	— — —
Sadržaj ima vidljivi vodeni žig	— — —
Uvjeti korištenja stranica štite njihova vlasnika od kršenja njegovih prava intelektualnog vlasništva nad cjelovitom bazom podataka	— — —
Postoji pravno obvezujući sporazum između vlasnika sadržaja i vlasnika stranica koji određuje način korištenja sadržaja stranica	— — —
Na stranicama je dostupna politika o privatnosti korisnika koju krajnji korisnik može proučiti	— — —
Nisu korištena nikakva pomagala za špijuniranje ili otkrivanje lozinki	— — —
Je li razmotrena mogućnost primjene Creative Commons dozvole	— — —

tabela 9

koji ne pripada vlasniku stranica. To je posebno čest slučaj kad je riječ o portalima koji prikupljaju i prikazuju funduse većeg broja fizičkih institucija. Stoga zaštita prava vlasnika sadržaja može ujedno biti i zaštita vlasnika stranica, ali i zaštita neke treće stranke.

Zaštita vlasnikovih prava intelektualnog vlasništva obično podrazumijeva autorska prava i zaštitu od nedopuštenog umnožavanja ili iskorištavanja slika sa stranica. To se može spriječiti na nekoliko načina.

Možemo, primjerice:

- zaštititi prava vlasnika svih sadržaja objavljenih na stranicama
- objaviti i od korisnika zatražiti da se složiti s uvjetima pristupa internetskim stranicama i s pravilima njihova korištenja
- rabiti vodeni žig, i to vidljivi, nevidljivi, digitalni.

Prava vlasnika stranica

Osmišljatelj sadržaja stranica vjerojatno ima autorska prava na strukturu stranica i na stvaranje novih baza podataka čak i onda kad sam sadržaj pripada trećoj stranci ili javnosti. To drugim riječima znači da je zabranjeno umnožavanje neke baze podataka radi veleprodaje. Jedina praktična mjera kojom se ti postupci mogu spriječiti jest zatražiti od korisnika da se aktivno složiti s uvjetima pristupa internetskim stranicama i pravilima njihova korištenja.

Zaštita vlasnika stranica od pokretanja sudskog procesa

Bitno je da su sve internetske stranice s područja kulture utemeljene na čvrstim zakonskim propisima. Ako se sadržaj nalazi na stranicama koje je osmislila treća stranka ili na stranicama na koje treća stranka ima autorska prava, trebala bi postojati jasna pravna dokumentacija koja to dopušta. Na taj će način vlasnik stranica biti zaštićen od mogućih pravnih problema s vlasnicima sadržaja. Konkretno, u tom je slučaju poželjno sastaviti obvezujuće pravne sporazume među svim strankama.

Privatnost krajnjeg korisnika

Krajnji korisnik također mora biti zaštićen od ugrožavanja njegove privatnosti. Ako se od korisnika traže osobni podaci (npr. ime, adresa) oni moraju biti zaštićeni u skladu s odredbama o zaštiti podataka. Nepoželjno otkrivanje lozinki (tzv. *cookie*) ili druge vrste pomagala za špijuniranje ne bi se trebali naći na računalu korisnika, a informacije o korisniku koje nisu apsolutno nužne ne bi

trebalo zadržavati na internetskim stranicama (s područja kulture ili bilo kojim drugim). Preporučuje se da stranice sadržavaju jasno uobličenu politiku o privatnosti koju krajnji korisnik može proučiti.

Ponovna upotreba sadržaja

Brojne su internetske stranice s područja kulture osmišljene kao pomoć pri formalnom ili neformalnom učenju. Pritom bi njihovom vlasniku moglo biti u interesu aktivno poticati korisnika da upotrijebi materijal pronađen na stranicama, npr. poticati učenika da slike sa stranica iskoristi za referat koji će održati pred razredom. Istodobno, većina vlasnika stranica ne bi željela da se te iste slike upotrebljavaju u komercijalne svrhe. Stoga bi vlasnici stranica mogli razmotriti mogućnost da te izvore učine dostupnima široj publici prema stavkama dozvole *Creative Commons* (Kreativni građani; vidjeti www.creativecommons.org). Taj je dokument međunarodni licencni okvir koji omogućuje upotrebu sadržaja u nekomercijalne obrazovne svrhe, a istodobno štiti komercijalne interese vlasnika stranica.

Kriteriji. Vođene bi stranice trebale zadovoljiti sljedeće navedene kriterije, a do koje su mjere stranice vođene, ovisi o broju zadovoljenih kriterija. Primjerice, stranice mogu biti 75% vođene ako ne zadovoljavaju sve kriterije.

- Sadržaj stranica treba biti zaštićen od neovlaštenog umnožavanja ili iskorištavanja.
- Prava intelektualnog vlasništva vlasnika stranica koja se odnose na stranice (npr. pravo na stvaranje nove baze podataka) moraju biti zaštićena.
- Odnos vlasnika sadržaja i vlasnika stranica mora biti pravno čvrsto utemeljen.
- Privatnost krajnjeg korisnika mora biti zaštićena.

Popis obilježja (vidi tabelu 9)

Praktični testovi. Ovaj dio donosi neke jednostavne pragmatične testove i pitanja na koja bi trebalo odgovoriti želimo li procijeniti do koje razine naše stranice zadovoljavaju načelo vođenja.

1. Postoje li pravila o ponašanju krajnjeg korisnika?
2. Mora li ih korisnik aktivno podržati (označavanje kvadratića kvačicom bolje je rješenje od ikone *Kliknite ako se slažete*)?
3. Obuhvaćaju li pravila o ponašanju krajnjeg korisnika zaštitu ukupne baze podataka i njezina

4. Jesu li poduzete mjere za sprečavanje mogućega neovlaštenog umnožavanja ili iskorištavanja sadržaja?
 - a. Je li rezolucija slika ograničena?
 - b. Postoji li vidljivi vodeni žig?
 - c. Postoji li digitalni vodeni žig?
5. Postoje li pravni sporazumi između vlasnika stranica i vlasnika sadržaja?
6. Štite li ti sporazumi vlasnika stranica ako treća stranica prekrši prava intelektualnog vlasništva vlasnika sadržaja?
7. Je li dostupna politika o privatnosti korisnika?
8. Je li ona (ili veza na nju) postavljena na mjesto uočljivo krajnjem korisniku?
9. Postoje li zapisi korisnikovih posjeta stranicama i njegovih podataka?
10. Jesu li ti zapisi nužni?
11. Jesu li ti zapisi zaštićeni u skladu sa zakonima i odredbama o privatnosti?
12. Mora li se sadržaj stranica upotrebljavati u skladu s Creative Commons dozvolom?

X. OČUVANJE

Uvod. Taj dio priručnika obrađuje deseto, posljednje načelo kvalitete koje kaže da *kvalitetne internetske stranice moraju usvojiti strategije i standarde koji će osigurati dugoročno očuvanje stranica i njihova sadržaja.*

U njemu se:

- ispituje kako se sve može tumačiti načelo očuvanja
- u glavnim crtama iznose kriteriji pomoću kojih se može odrediti mogu li se internetske stranice očuvati ili ne
- predlaže popis obilježja što ih stranice moraju imati da bi se mogle očuvati
- opisuje niz testova koji se mogu provesti kako bi se provjerilo mogu li se stranice očuvati.

Komentar. To načelo skreće našu pozornost na dugoročno očuvanje stranica i pronalaženje najlakših načina postizanja tog cilja. Brz razvoj tehnologije okrutna je stvarnost i faktor rizika za sve internetske stranice (one s područja kulture, ali i druge). Drugim riječima, dominantne će se tehnologije objavljivanja i prikaza srednjoročno i dugoročno bitno promijeniti u usporedbi s današnjima, što znači da će u današnje vrijeme kreirane internetske stranice u daljnjoj budućnosti vjerojatno biti nedostupne.

Taj je problem osobito značajan za internetske stranice s područja kulture jer je na njima uglavnom prikazan dugoročno vrijedan materijal. Naime, kulturni će materijal, uz malobrojne iznimke, za dvadeset godina biti jednako vrijedan kao i danas, čime strategija dugoročnog očuvanja postaje ključan dio izrade svih internetskih stranica s područja kulture i osnovni pokazatelj njihove kvalitete. Dugoročno se očuvanje stranica ponajprije odnosi na njihov digitalni kulturni materijal jer će te slike, multimedijски prikazi, digitalni tekstovi itd. očuvati vrijednost mnogo dulje nego same stranice na kojima se danas nalaze.

Nije moguće ni približno predvidjeti kojim ćemo se tehnologijama i procedurama u budućnosti koristiti za pristup informacijama. Stoga je, umjesto da ih pokušavamo odrediti, potrebno razraditi strategiju dugoročnog očuvanja na temelju činjenice da će danas stvoreni materijal i u budućnosti biti tražen. Neke će tehnologije i dalje biti podržavane ili će biti dostupne uz pomoć pomagala za premještanje odnosno simulaciju. Logično je pretpostaviti da će se u budućnosti najviše podržavati upravo one tehnologije koje su danas dominantne ili standardne pa bi se sve stranice što je više moguće trebale koristiti standardnom tehnologijom i pristupima žele li povećati vjerojatnost dugoročnog očuvanja. Dugoročno je očuvanje vrlo slično interoperabilnosti: u tom slučaju stranice moraju biti interoperabilne sa sustavima budućnosti, a ne s udaljenim sustavima.

Još jedanput napominjemo da se u strategiji izrade stranica mora posebno inzistirati na upotrebi standarda na područjima:

- modela podataka
- formata datoteka
- (internetskih) tehnologija prikaza
- medija.

Detaljno objašnjenje standarda na tim područjima može se naći u *Minervinim tehničkim smjernicama.*

Osim što je poželjno da se koriste standardnim tehnologijama, vlasnici stranica trebali bi jasno uobličiti strategije kratkoročnog očuvanja i dogovoriti pristup problemu dugoročnog očuvanja. Trebalo bi, primjerice:

- osmisliti postupke restauriranja i izrade sigurnosnih kopija kako bi se informacije s područja kulture očuvale i ako se pokvare aparati, ošteti traka itd.
- osmisliti plan restauriranja za slučaj katastrofe koji će propisati kako se nositi s posljedicama požara, poplave ili potresa
- za povremenu izradu sigurnosnih kopija umjesto uobičajenih medija pohrane poput CD-a ili DVD-a upotrebljavati srednjoročno trajnije medije, poput digitalne linearne trake (DLT trake)
- razmotriti mogućnost arhiviranja sadržaja putem Interneta na udaljeni server, u banku podataka ili u internetski arhiv s drugom, dopunskom, strategijom očuvanja. Odlučimo li sadržaj čuvati u internetskom arhivu, takav se postupak mora odobriti u skladu s razumnim zahtjevima za davanje licencnih prava intelektualnog vlasništva
- povremeno pregledati i testirati arhivirane medije kako bi se sadržaj zaštitio od propadanja
- razmotriti premještanje sadržaja na nove medije kad rok trajanja starijih medija bude na isteku te se pojavi opasnost od oštećenja ili izobličjenja.

Kad je riječ o dugoročnom očuvanju, tehnička je nesigurnost izrazito problematična. Međutim, menadžer za stranice ipak može postaviti temelje za njihovo uspješno dugoročno očuvanje osmisliši politiku i procedure koje će olakšati očuvanje stranica u budućnosti, kad se razvije tehnologija.

Ovaj dio donosi popis obilježja koji pomaže pri procjeni stranica	Da Ne Neprimjenivo
Postoji politika dugoročnog očuvanja	— — —
Postoji strategija kratkoročnog očuvanja	— — —
Redovito se izrađuju sigurnosne kopije stranica	— — —
Postoje sigurnosne kopije izvan stranica	— — —
Postoji plan restauriranja u slučaju katastrofe	— — —
Plan restauriranja u slučaju katastrofe je testiran	— — —
Povremene sigurnosne kopije izrađene su na trajnijim medijima poput DLT-a	— — —
Postoji strategija srednjoročnog očuvanja	— — —
Razmotreno je premještanje stranica na druge medije	— — —
Planira se ili je u tijeku premještanje stranica na druge medije	— — —
Planira se ili je u tijeku zamjena starih medija	— — —
Planira se ili je u tijeku premještanje i/ili simulacija formata datoteka i prikaza	— — —
Sadržaj stranica koristi se standardnim formatima datoteka	— — —
Stranice se koriste standardnim tehnologijama prikaza	— — —
Na stranicama se izbjegava uporaba patentiranih ekstenzija i dodatnih priključaka	— — —

tabela 10

Napomena: *Nekoliko organizacija koje imaju ulogu treće stranke (npr. internetski arhiv) trenutačno arhiviraju elemente pronađene na Internetu na osnovi njihove potencijalne kulturne vrijednosti i dugoročnog interesa. Iako bi takve organizacije mogle biti potencijalna sredstva očuvanja, ne preporučuje se potpuno oslanjanje na njih i zanemarivanje svih ostalih mogućnosti očuvanja.*

Kriteriji. Stranice bi trebale zadovoljiti sljedeće navedene kriterije da bi postale pogodne za očuvanje, a stupanj spremnosti za očuvanje ovisi o broju zadovoljenih kriterija. Tako stranice mogu biti 75% spremne za očuvanje ako ne zadovoljavaju sve kriterije. Neki od kriterija pokrivaju nekoliko načela kvalitete.

Primjerice, kako smo već napomenuli, možemo povući brojne paralele između načela dugoročnog očuvanja i interoperabilnosti jer oba načela promiču upotrebu standardnih tehnologija i pristupa.

Navodimo kriterije dugoročnog očuvanja.

- Postojanje politike dugoročnog očuvanja.
- Strategija kratkoročnog očuvanja uključuje:
 - izradu sigurnosnih kopija
 - restauriranje u slučaju katastrofe
 - izradu sigurnosnih kopija na daljinu
 - trajne medije poput DLT-a.
- Strategija srednjoročnog očuvanja uključuje:
 - zamjenu starih medija
 - premještanje sadržaja na nove medije kad oni postanu dominantni
- premještanje ili simulaciju formata sadržaja i tehnologija prikaza kad se pojave zamjenska rješenja.
- Stranice se koriste standardnim formatima datoteka.
- Stranice se koriste standardnim tehnologijama prikaza.
- Na stranicama se izbjegava uporaba patentiranih tehnologija, dodatnih priključaka itd.

Popis obilježja (vidi tabelu 10)

Praktični testovi. Ovaj dio donosi neke jednostavne pragmatične testove i pitanja na koja bi trebalo odgovoriti želimo li procijeniti koliko su naše stranice pripremljene za dugoročno očuvanje.

1. Je li sastavljena politika dugoročnog očuvanja?
2. Je li sastavljena strategija kratkoročnog očuvanja / plan izrade sigurnosnih kopija?
3. Jesu li te strategije stupile na snagu?
4. Izrađuju li se redovito sigurnosne kopije stranica?
5. Čuvaju li se te kopije izvan stranica?
6. Spremaju li se originali povremeno izrađenih sigurnosnih kopija na DLT ili druge trajnije medije?
7. Postoji li potpuni plan restauracije u slučaju katastrofe?
8. Je li taj plan testiran?
9. Je li sastavljen plan srednjoročnog očuvanja?
10. Obuhvaća li on:
 - osvježavanje medija
 - preseljenje stranica na druge medij
 - preseljenja ili simulacije formata datoteka?
11. Koriste li se stranice standardnim formatima datoteka?
12. Koriste li se stranice standardnim tehnologijama prikaza?
13. Koriste li se stranice patentiranim ekstenzijama i tehnologijama?
14. Koriste li se stranice dodatnim priključcima ili posebnim funkcijama koje je potrebno skinuti s Interneta?

TABLICA VAŽNOSTI NAČELA

Uvod. Ovaj dio priručnika proučava odnose različitih faza životnog ciklusa internetskih stranica i deset načela kvalitete tj. određuje koja su načela najbitnija za pojedine etape životnog ciklusa internetskih stranica.

Priručnik se koristi ponešto izmijenjenom verzijom životnog ciklusa ukrajno opisanoga u *Minervinu priručniku uspješne prakse i Minervinim tehničkim smjernicama*. U tim se dokumentima određuju navedene faze životnog ciklusa koje ponešto odudaraju od drugih verzija životnog ciklusa jer se ovaj dokument bavi internetskim stranicama, a ne projektima informatizacije.

1. Planiranje internetskih stranica

Prvi se put raspravlja o zamisli internetskih stranica, određuje se ciljna publika te se odlučuje o uslugama i

	planiranje internet stranica	oblikovanje internet stranica	odabir internet stranica	proces informatizacije	pohrana i očuvanje originala	prikupljanje metapodataka	postavljanje internet stranica	objavljanje stranica na internetu	stalno održavanje
transparentne	2	3	1	1	1	1	3	3	2
učinkovite	2	3	3	1	1	2	3	3	3
održavane	2	1	2	2	1	1	1	3	3
dostupne	3	3	1	2	1	1	3	1	1
usredotočene na korisnika	2	3	1	1	1	1	3	1	2
pristupačne	2	2	3	1	1	1	2	3	3
višejezične	3	3	2	2	1	1	3	2	1
interoperabilne	3	3	1	3	2	3	3	2	2
vođene	1	1	3	1	2	1	1	1	1
očuvane	1	1	2	3	3	3	1	1	2

tabela važnosti načela

vrsti sadržaja koje će stranice pružati. Sastavljaju se politike privatnosti, očuvanja, pristupa itd.

2. Oblikovanje internetskih stranica

Odlučuje se o načinu na koji će internetske stranice pružati usluge i prikazivati sadržaj. Odabiru se tehničke platforme. Na tom se stupnju odlučuje o eventualnoj primjeni određene paradigme prikaza (npr. obilazak virtualnog muzeja, knjiga ili nešto drugo).

3. Odabir sadržaja

Sastavljaju se kriteriji odabira sadržaja na osnovi dostupnog materijala, ciljne publike i plana stranica. Odabire se sadržaj koji će se predstaviti na stranicama.

4. Proces informatizacije

Sadržaj je prebačen u digitalni oblik i stvoreni su originalni slika te drugoga digitalnog materijala. Pripremaju se popratne informacije.

5. Pohrana i čuvanje originalnog digitalnog materijala

Originalni je digitalni materijal pohranjen na sigurno. Izrađuju se kopije originala za isporuku ili prikaz koje će biti objavljene na Internetu.

6. Prikupljanje metapodataka

Skupljaju se metapodaci koji opisuju odabrani sadržaj te se pohranjuju u neko odlagalište podataka (bazu podataka, XML itd.).

7. Postavljanje internetskih stranica

Internetske se stranice postavljaju uz poštovanje ustanovljene politike, dostupnog sadržaja i načela oblikovanja stranica.

8. Objavljanje / puštanje u promet internetskih stranica

Internetske se stranice stavljaju na raspolaganje ciljnoj publici.

Stalno održavanje

Stranice se stalno ažuriraju. Poduzimaju se mjere u skladu s povratnim informacijama i komentarima prikupljenim od krajnjih korisnika.

Svakom paru načela i etapa pridružena je vrijednost od 1 do 3. Vrijednosti znače:

- 1 - nizak prioritet
- 2 - srednji prioritet
- 3 - visoki prioritet.

Napomene

Za kvalitetu su ključne ove etape:

- planiranje internetskih stranica
- oblikovanje internetskih stranica
- postavljanje internetskih stranica
- objavljanje stranica na Internetu.

Takav je poredak prioriteta očekivan jer su upravo te faze najizraženije vezane za same stranice.

Podrazumijeva se da buduće stalno održavanje stranica ne smije ugroziti njihovu kvalitetu.

Višejezičnost i interoperabilnost vrlo su važne tijekom cijelog životnog ciklusa stranica jer se ta dva načela od samog početka moraju ugraditi u stranice, a ne mogu se kasnije *dodati*. Na pristupačnosti se, pak, može raditi i nakon što se riješe svi ostali problemi.

ZAKLJUČAK.

Kvaliteta je ključno obilježje svih internetskih stranica, a ona je posebno važna za stranice s područja kulture zbog važnosti i vrijednosti materijala prikazanoga na njima. Kako je služenje Internetom kao medijem za pronalaženje informacija sve popularnije, javnost je sve češće u dodiru s kulturom putem Interneta. Internet se sve više koristi u obrazovanju i istraživanju pa kvaliteta sadržaja na Internetu postaje sve važnija.

U ovom se dokumentu relativno detaljno raspravljalo o deset načela kvalitete. Njegove su najvažnije poruke sljedeće.

- Kvaliteta se mora planirati i ugraditi u internetske stranice od samog početka.
- Korisnik je najvažniji - uključite ga u svaku etapu.
- Posebna se pozornost mora pridati odnosu s drugim izvorima na Internetu (interoperabilnost) te s izvorima budućnosti (dugoročno očuvanje).

Uz pravilno planiranje te dogradnju trenutačno dostupnih informacija, primjera, standarda i smjernica, stvaranje visokokvalitetnih internetskih stranica ne bi trebalo biti teže, skuplje ni sporije od stvaranja manje kvalitetnih stranica.

MINERVINA BIBLIOGRAFIJA.

Potpuna bi bibliografija bila vrlo dugačka, a u ovom ju je kontekstu i nemoguće u potpunosti navesti. Odlučili smo namjerno skratiti taj popis Minervinih izdanja kako bismo izbjegli rizik nepotpunosti.

Minervina načela kvalitete

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

Minervine tehničke smjernice

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

Minervin priručnik uspješne prakse

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