

Посібник Calimera

Використання в культурі:  
Місцеві заклади, як посередники в організації  
доступу до електронних ресурсів

# Рекомендації з ПОЗИТИВНОЇ практики: резюме



calimera

Проект Calimera фінансується за  
програмою Європейської комісії,  
**IST Programme**



---

# Посібник Calimera

## ЗМІСТ

---

### Розділ 1: Рекомендації із соціальної політики

<a href="#">Соціальне включення</a>	Стор.	3
<a href="#">Культурна ідентичність і єдність</a>		4
<a href="#">Електронний уряд і громадянство</a>		5
<a href="#">Навчання (офіційне і неофіційне)</a>		6
<a href="#">Соціально-економічний розвиток</a>		7

### Розділ 2: Рекомендації з управління

<a href="#">Стратегічне планування</a>	8
<a href="#">Співробітництво та партнерство</a>	9
<a href="#">Бізнес-моделі</a>	10
<a href="#">Підбір кадрів</a>	11
<a href="#">Ефективність та оцінка</a>	12
<a href="#">Юридичні та правові питання</a>	13

### Розділ 3: Технічні рекомендації

<a href="#">Основні технології та інфраструктура</a>	14
<a href="#">Оцифровка (переведення у цифровий формат)</a>	15
<a href="#">Зберігання у цифровому форматі</a>	16
<a href="#">Опис ресурсів</a>	17
<a href="#">Виявлення та пошук</a>	18
<a href="#">Керування змістом та контекстом</a>	19
<a href="#">Мультимедійні послуги</a>	20
<a href="#">Інтерактивність</a>	21
<a href="#">Багатомовність</a>	22
<a href="#">Персоналізація</a>	23
<a href="#">Доступність для інвалідів</a>	24
<a href="#">Безпека</a>	25

---

# Посібник Calimera

## Рекомендації із соціальної політики

---

### Соціальне прилучення

---

### РЕЗЮМЕ

---

#### ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

Ця рекомендація описує способи, якими музеї, бібліотеки й архіви впливають на вирішення проблеми соціальної ізоляції, що торкається різних груп користувачів.

## **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

Установи культурної спадщини ідеально призначені, щоб робити значний внесок в політику соціального включення. Вони ініціюють роботу з людьми, що належать до категорії ризику в місцях їх проживання, підсилюють соціальну згуртованість в області чи регіоні. Це може бути вжиття позитивних заходів для соціального прилучення, адаптація і збільшення обсягу наданих послуг, формування нових зв'язків і партнерських стосунків з громадою, і виклик деяким з найбільш традиційних їхніх цінностей і звичаїв.

## **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Шляхи, якими установи культури можуть допомогти боротися із соціальною ізоляцією, включають:

- оголошення соціального прилучення пріоритетом своєї політики для всіх видів послуг;
- консультації та залучення соціально ізольованих груп та їх позитивне орієнтування;
- розміщення послуг у місцях, де на них є попит та вивчення можливостей розташування їх служб разом з іншими місцевими структурами;
- надання мобільних та дистанційних послуг багатим людям в усіх віддалених районах;
- впровадження більш гнучкого розпорядку роботи;
- встановлення партнерських стосунків для розвитку та надання послуг;
- надання послуг людям безпосередньо у закладах;
- модифікацію послуг для задоволення потреб специфічних груп;
- перегляд ролі персоналу з метою додання функцій соціальної відповідальності та освіти;
- зміну іміджу музеїв, бібліотек та архівів; надання їм більшої привітності до соціально ізольованих груп, без відштовхування традиційних користувачів;
- гарантування того, що колекції та виставки будуть відбивати соціальне розмаїття місцевих громад;
- використання ТІС (Технологій інформаційного суспільства для боротьби з соціальною ізоляцією).

## **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

Більш чіткі національні, а отже і місцеві стратегії з'являються тепер в багатьох країнах, що має допомогти музеям, бібліотекам і архівам розвинути нові напрямки та партнерські стосунки, щоб ефективно боротися з проблемою соціальної ізоляції. Однак, усе ще необхідні більш згуртовані і широко розповсюджені дії.

[Назад до змісту](#)

## РЕЗЮМЕ

---

### ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

Питання, порушені у цих рекомендаціях, включають культурне розмаїття, згуртованість громади, створення змісту ("контенту"), культурну інформацію громади і різноманітне культурне наповнення.

### СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ

Європейський союз підтримує дії, спрямовані на стимулювання збереження, розвиток і підтримку культури. яку він визначає як *"мова, література, виконавські види мистецтва, образотворче мистецтво, архітектура, ремесла, кіно і телебачення і радіомовлення"*. Політика ЄС у галузі культури зосереджена на повазі до культурної ідентичності і розмаїтості, а її мета – зберегти і підтримувати це розмаїття та зробити його доступним для всіх.

Новий комісар ЄС у справах Інформаційного Суспільства і ЗМІ, Фівіане Редінг, пообіцяла бути *"комісаром інновацій, включення і творчого потенціалу"*. *"Інновації повинні діяти як рушійна сила в Лісабонському процесі; прилучення буде боротися з "цифровою нерівністю" і зміцнювати європейську ідентичність та її культурне розмаїття, за допомогою плюралізму ЗМІ, що забезпечить вільний розвиток творчого потенціалу"*. Пані Редінг додала, що *"нові технології повинні забезпечити широке розповсюдження образів, історій і ідентичностей народів Європи"*.

### РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ

Як сховища різноманітної культурної спадщини що виражають суть культури, музеї, бібліотеки і архіви Європи давно були задіяні у великій кількості заходів, спрямованих на підтримку доступу до культури. Є два шляхи до цього:

- забезпечення доступу до місцевих ресурсів культури для потенційної всесвітньої аудиторії шляхом повного використання технологій інформаційного суспільства. Це може дати людям можливість дізнатися про інші культури, розмірковувати про власну культуру та підтримувати культурний туризм тощо;
- забезпечення доступу до послуг і ресурсів для культурно різноманітної місцевої громади.

Підтримка культурного розмаїття дає освітні, економічні і соціальні переваги і сприяє розвитку безперервної освіти, соціального прилучення й економічного відродження і може відігравати ключову роль у розвитку згуртованості громади.

### ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ

Музеї, бібліотеки й архіви повинні бути провідниками у створенні ресурсів, що відповідають потребам їх громад, які у великих містах можуть бути дуже різноманітними. Існує тенденція до все ширшого залучення користувачів у створення і збір ресурсів.

[Назад до змісту](#)

## РЕЗЮМЕ

---

### ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

Ця рекомендація розглядає питання, як сектор культури може сприяти наданню урядових послуг громадянам, взаємодії між урядом і громадянами, а також підтримці громадянина через доступ до інформації і послуг.

### СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ

Громадянство Європейського союзу, закріплене в Римському договорі і далі встановлене відповідно до Маастріхтської Угоди, характеризується правами, обов'язками та участю у політичному житті. Дійсність, однак, полягає в тому, що багато громадян розцінюють ЄС і свої власні уряди просто як віддалені політичні й економічні утворення. Один із способів заохочення до активної громадянської позиції полягає в тому, щоб покращити доступ до інформації і послуг, і це - одна з цілей електронного урядування (eGovernment).

Європейський Союз оголосив електронне урядування пріоритетом у Плані дій e-Європа 2005. У вересні 2003 року Єврокомісія прийняла повідомлення про електронне урядування, яким закликала усі адміністрації забезпечити доступ до громадських послуг усім громадянам шляхом інвестування у багатоплатформні системи (ПК, цифрове ТБ, мобільні термінали, пункти загального доступу тощо).

### РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ

Відстоюючи інтелектуальну свободу та право на доступ до інформації, установи культурної спадщини відіграють значну роль у побудові активної громадянської позиції. Вони можуть зробити це на двох рівнях:

- як громадські служби, вони можуть запропонувати свої власні послуги в електронному вигляді;
- як інформаційні служби, вони можуть запропонувати інформацію та доступ до інших послуг " електронного урядування", на місцевому, національному та європейському рівнях. Інформація – потужний інструмент демократії, але вона потребує організації та управління з метою запобігання безладдя(хаосу) і це вже є справою саме бібліотек та архівів.

### ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ

ЄС поставив мету для всіх публічних установ мати багатоканальне підключення, що дасть змогу всім музеям, бібліотекам та архівам надавати свої послуги електронним шляхом, а також, у міру розповсюдження багатоканальної технології, охоплювати більшу аудиторію. Оскільки "електронний уряд" стає все більш поширеним, люди, що не мають особистого доступу до Інтернету, мають знаходитися у межах досяжності до пунктів загального доступу до мережі з бездротовим або багатоканальним підключенням. Це може бути у музеях, бібліотеках або архівах, які у більшості країн мають велику кількість приміщень та мобільних послуг.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

### РЕЗЮМЕ

---

#### ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

Ця рекомендація описує навчання дітей та дорослих та включає як офіційне, так і неофіційне навчання, яке звичайно асоціюється з музеями, бібліотеками та архівами. Тут описані зміни у навчальному процесі, які відбулися завдяки переводу ресурсів у цифрову форму так доступу до технологічних методів доставки.

#### СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ

"Довічне" навчання – це "весь процес навчання, який відбувається протягом життя, з метою удосконалення знань, умінь та компетентності, у рамках особистого, громадянського, соціального та/або професійного розвитку". Європейський союз визнає довічне навчання невід'ємною частиною своєї мети – зробити Європу найбільш конкурентоспроможною та динамічною економікою у світі, що базується на знаннях.

Нові технології пропонують усім членам суспільства можливість визначати навчальний процес який відповідає їх специфічним потребам та обставинам. Багато музеїв, бібліотек та архівів є активними навчальними закладами. Проте, усі заклади культури повинні відповідати напрямкам політики та розвитку, які є рушійною силою змін, у т. ч. цілі ЄС та окремих країн, спрямовані на побудову суспільства, що базується на знаннях; плану дій уряду для більш вичерпних послуг, технічні розробки, які роблять можливим навчання через зростаючу кількість інтерактивних та мобільних послуг; потреба у нових навичках, що базуються на знаннях, на робочому місці; потреба в "електронному уряді" для громадян які вже мають навички "цифрової грамотності"; міграція людей, що приводить до потреби покращення мовних навичок; інтеграція народів з різною історією, що викликає потребу у створенні міцних підвалин для об'єднання громади, а також глобалізація, яка спричиняє відповідну необхідність у збереженні культурної ідентичності.

#### РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ

Музеї, бібліотеки й архіви повинні включати культуру навчання в свою політику та знаходити способи оцінки свого впливу на навчання людей. Вони можуть сприяти розвитку дитячих навичок шляхом тіснішого співробітництва зі школами і забезпечувати безпечні та захоплюючі місця навчання дітей, у тому числі і безпечні віртуальні місця. Для дорослих установи культури можуть сприяти розвитку основних навичок і ключових здібностей, "цифрової грамотності" та професійних навичок, а також неформального навчання для задоволення.

#### ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ

Розповсюдження цифрових стандартів та новітні технології дають більше можливостей для навчання. Музеї, бібліотеки та архіви мають працювати з навчальними закладами для створення навчальних об'єктів та віртуальних навчальних середовищ, а також створювати контент, яким можна користуватися через інтерактивні телевізійні та мобільні пристрої.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

### РЕЗЮМЕ

---

#### ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

У цій рекомендації йдеться про те, як музеї, бібліотеки та архіви підтримують соціально-економічний розвиток.

#### СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ

Музеї, бібліотеки та архіви можуть сприяти розвитку потужної місцевої економіки шляхом підтримки місцевого бізнесу та промисловості багатьма способами, через:

- залучення туризму та внутрішніх інвестицій;
- пропонування інформаційних послуг;
- стимулювання підвищення кваліфікації;
- сприяння оновленню та стабільності території;
- знаходження на передньому плані культурної індустрії.

#### РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ

Туризм включає культурний, віртуальний туризм, а також відвідування історичної батьківщини, а заклади культури повинні позиціонувати себе як ключові гравці у цьому секторі.

Потрібно приділити увагу максимізації потенціалу культурних послуг для залучення внутрішніх інвестицій.

Доступ до інформації є ключовим для підприємств та організації усіх типів. Прямий доступ до актуальної достовірної інформації має забезпечуватися цілодобово через низку каналів. Потрібно приділити увагу розвитку порталів та персоналізованої інформації, що відповідає потребам громади.

Освітню роль музеїв, бібліотек та архівів необхідно використовувати для підвищення кваліфікаційного рівня місцевої робочої сили.

#### ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ

В останні роки знання й інформація одержали визнання як економічні цінності; музеї, бібліотеки й архіви повинні паралельно одержати визнання як ключові елементи, провідники, навігатори і виробники культурного наповнення в системі знань. Значення культурної галузі, імовірно, продовжить рости, отримуючи користь з фондів музеїв, бібліотек і архівів та кваліфікації їх персоналу. Музеї, бібліотеки й архіви в змозі зробити значний внесок у цій сфері і повинні використовувати кожен можливість для затвердження у якості основних гравців.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)



---

# Рекомендації Calimera

## Рекомендації з управління

---

### Стратегічне планування

---

#### РЕЗЮМЕ

---

##### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ**

Ця рекомендація охоплює стратегічні, проектні та бізнес-плани, а також культурні стратегії.

##### **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

Європейський союз виклав свій власний стратегічний план щодо культури - програма "Культура 2007", у якій викладено його бачення і цілі на 2007–2013 роки.

Європейські країни традиційно складали стратегічні плани для цілей соціально-економічного розвитку та відродження. Питання стратегічного планування у сфері культури й інформації виникло недавно. Тепер є загальноновизнаним, що культура робить важливий внесок у добробут громад. Тому плани розвитку культури мають інтегруватися у стратегії національних і місцевих органів влади для користі суспільства.

##### **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Там, де послуги музеїв, бібліотек та архівів фінансуються органами місцевої влади, від них може вимагатися складання планів (можливо, щорічних), опис їх послуг, демонстрація того, який внесок вони роблять у план заходів органів державного управління, і забезпечення доказів задоволення користувачів і грошової вартості. Іноді також вимагається розробка міжрегіональних інтегрованих культурних стратегій. Ці плани потрібно розглядати як невід'ємну частину стратегічного плану місцевої влади.

Якщо музеї, бібліотеки й архіви мають намір виконати спеціальний проект, наприклад, переведення ресурсів в цифрову форму або впровадження додаткових видів діяльності, вони повинні будуть скласти план проекту, особливо якщо вони намагаються отримати фінансування для проекту.

##### **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

Все більше культурні установи мають забезпечувати докази свого значення для суспільства, мають показати, що вони надають послуги, варті сплачених за них грошей, і все більше повинні намагатися отримати фінансування для спеціальних проектів. Здатність складати стратегічні, проектні і бізнес-плани стає необхідною навичкою для керівників.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)



### РЕЗЮМЕ

---

#### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ**

У цій рекомендації йдеться про угоди співробітництва, консорціуми і товариства між закладами культури та урядовими, приватними організаціями та органами місцевого самоврядування.

#### **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

Потреба розглядати суспільні потреби в більш "цілісному" контексті означає, що заклади культурної спадщини повинні працювати разом з іншими підрозділами місцевої влади, освітнім сектором, агентствами, місцевими і регіональними представництвами органів центральної влади, а також зі своїми культурними партнерами.

Постійно зростає попит на послуги, який жодна установа не може забезпечити самостійно в конкретній географічній області. Партнерство необхідне, щоб рентабельно збільшити обсяг послуг, що надаються громадянам, або щоб забезпечити підтримку та розвиток послуг там, де фінансування є недостатнім.

Поява мережевих послуг і суть цифрового контенту в кіберпросторі є додатковою могутньою силою в зламі організаційних бар'єрів, яка вимагає від установ відкритого та інноваційного підходу до співробітництва і партнерства.

#### **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Партнерство – засіб для досягнення мети. Партнерства звичайно виникають, тому що учасники бачать їх як ефективний спосіб сприяння своїм цілям і завданням. Партнерства мають успіх, коли всі учасники як користуються ними, так і роблять свій внесок. Ефективне партнерство приносить зрозумілі і вимірювані вигоди користувачам. У досягненні різних цілей ефективними є різні типи співробітництва.

#### **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

Концепція надання можливості користувачу шукати матеріал, який стосується певної теми і зведення усього матеріалу в об'єднану відповідь без потреби користувача знати про місцезнаходження джерела інформації, будь це музей, бібліотека або архів, залежить від співробітництва серед організацій культури на всіх рівнях. Розвиток цифрової технології робить це можливим. Цифрова технологія має властивість робити установи культури менш ізольованими і більш взаємно залежними. Спільні онлайн-послуги, з використанням технологій типу технології віртуальної громади та технологій мереж рівного доступу забезпечать інноваційні застосування, рішення і послуги на користь кінцевого користувача.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

### РЕЗЮМЕ

---

#### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ**

Ця рекомендація торкається застосування нових бізнес-моделей до музеїв, бібліотек та архівів, оскільки вони прагнуть максимізувати використання цифрових послуг, і оптимізувати виконання своєї суспільної місії.

#### **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

Установи культурної спадщини, такі як музеї, бібліотеки і архіви в даний час стикаються з потребою модернізації, тобто спрощення внутрішніх операцій, раціоналізації використання ресурсів, отримання доходів від більш систематичного використання фондів, та надання кращих послуг громадянам.

Мета Європейської Комісії створити "інформаційне суспільство для всіх" надає музеям, бібліотекам та архівам нові можливості, але й створює складні завдання впровадження технологій й організаційних змін. Зокрема, вони повинні знайти способи складання і виконання кошторисів на впровадження нових послуг. Щоб відповідати цим можливостям і завданням, музеї, бібліотеки й архіви повинні розглянути прийняття нових ділових моделей, що допоможуть їм, по-перше, успішно впроваджувати високотехнологічні послуги, і, по-друге, поширювати сферу дії своїх колекцій та послуг в ІНТЕРНЕТ.

#### **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Розвиток інформаційних та комунікаційних технологій призвів до започаткування ділових моделей, які, як здається, є надзвичайно цінними для закладів, що зберігають пам'ять людства. Безкоштовні моделі та моделі з відкритими програмами, залучення зовнішніх ресурсів та відповідних моделей сервісних програм вже підтвердили свою цінність особливо для невеликих і місцевих музеїв, бібліотек та архівів.

#### **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

Розкриття значення культурного надбання це складне завдання, яким установи культурної спадщини повинні займатися, щоб знайти рішення, що відповідає потребам аудиторії. Ділові моделі стають усе більш важливими для установ культурної спадщини і якщо вони базуються на кооперативному підході, вони можуть просувати позитивну практику і знання та створювати нові можливості для максимального використання інтелектуального капіталу і створення нових надбань.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

### РЕЗЮМЕ

---

#### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ**

У цій рекомендації йдеться про питання підбору кадрів, у т. ч. кваліфікаційні вимоги, набір працівників, підготовку, постійний професійний розвиток та універсальні міжвідомчі навички.

#### **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

В останні роки спостерігаються значні зміни у способах, якими музеї, бібліотеки та архіви надають свої послуги, і можливо, що наступні кілька років продовжать ставити перед персоналом складні завдання.

Повинні бути знайдені шляхи, щоб забезпечити музеї, бібліотеки й архіви працівниками з навичками, необхідними для надання послуг в цифрову еру на фоні швидкого розвитку технологій, старіння робочої сили, культурного розмаїття населення, високих очікувань користувачів, складних політичних процесів, і в багатьох випадках зменшення бюджетів.

#### **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Щоб залучати хороших нових працівників, сектор повинен рекламувати професію як привабливу діяльність, з точки зору кар'єри, з можливостями для різноманітної роботи.

Навчання має бути доступним для всіх працівників музеїв, бібліотек та архівів. незалежно від їх посади, а також для добровольців. Професійна підготовка в університетах має відповідати вимогам робочого місця. Можливості для вдосконалення навичок та здобуття нових навичок мають надаватися протягом усього терміну роботи.

Оскільки ці заклади мають багато спільних цілей і завдань, необхідно заохочувати універсальні "міжвідомчі" навички з метою побудови потужного і живого сектору культурної спадщини у всій Європі.

#### **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

Оскільки технології продовжують розвиватися швидкими темпами, люди матимуть потребу у регулярному підвищенні своєї кваліфікації.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

### РЕЗЮМЕ

---

#### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ**

Ці рекомендації висвітлюють наступні теми: статистика музеїв, архівів та публічних бібліотек та оцінку ефективності; нові статистичні методи та інші інструменти для оцінки електронних послуг; порівняльний аналіз (метричний та процесний); оцінка значення та впливу; стандартні анкети та стандарти.

#### **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

Основні питання, що визначають план дій щодо оцінки ефективності музеїв, архівів та публічних бібліотек у міжнародному масштабі:

- Що таке якісна послуга і скільки вона має коштувати?
- Якщо якісна громадська послуга відрізняється від попередньої концепції якісної громадської послуги, то виникає потреба у нових критеріях. Розвиток ІНТЕРНЕТ-послуг робить це неминучим.
- За наявності росту конкуренції щодо отримання державного фінансування музеї, архіви та бібліотеки потребують аргументів для отримання своєї частки або для захисту того, що вже витрачено. Інколи аргументи є чисто політичними. Зазвичай вони базуються на доказах, для чого і є потреба у показниках ефективності.

#### **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Сторонніх спостерігачів часто дивує об'єм роботи, виконаний для розробки показників ефективності для бібліотек – є навіть офіційні міжнародні стандарти з цього питання. Показники ефективності для архівів та музеїв досі не отримали такої міжнародної уваги і не настільки добре розроблені.

#### **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

Оцінка впливу є важливою, але надзвичайно складною ділянкою роботи. Визначити зміни, які приносять у життя людей музеї, архіви та бібліотеки, нелегко, але початкові підрахунки свідчать, що значного впливу зазнають такі ключові напрямки політики, як соціальне включення. Тому у ряді країн Європи ведеться робота з пошуку способів оцінки впливу.

Традиційні показники ефективності, як книги, видані на душу населення, відвідування та придбані фонди, мають бути доповнені критеріями, що стосуються ІТ-послуг. Особливе питання – те, що багато таких послуг надаються (або будуть надаватися) користувачам, які фізично не відвідують приміщення – наприклад, на домашні комп'ютери або на мобільні пристрої.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

### РЕЗЮМЕ

---

#### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ**

Ця рекомендація торкається ряду ключових юридичних питань, у т. ч. авторського права, ліцензування, захисту даних та конфіденційності, свободи інформації, а також спільне та повторне користування інформацією публічного сектора, юридичних аспектів електронної комерції та доступності для людей з фізичними вадами, у тому, що стосується музеїв, бібліотек та архівів. Це – лише рекомендація, і вона не являє собою юридичну консультацію і не має на меті замінити її. За такою консультацією треба звертатися у разі необхідності.

#### **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

ЄС ухвалив велику кількість Директив, спрямованих на сприяння розвитку інформаційного суспільства. Крім того, було опубліковано документи для дискусії і організовано низку відповідних конференцій та слухань. Багато з цих ініціатив ЄС мають значення і для музеїв, бібліотек та архівів.

#### **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Ця рекомендація призначена для керівників музеїв, бібліотек і архівів з метою виявлення важливих питань і заохочення кращої практики. Вона також призначена для фахових асоціацій, які представляють професіоналів цих структур, для того, щоб вони могли надавати рекомендації своїм членам і мати докази при лобюванні відповідних змін в органах влади. Вона може також використовуватися як нагадування для урядів і органів фінансування про те, що юридичні питання, особливо авторське право і важливість роз'яснення прав, не можна забувати при плануванні чи забезпеченні фінансування національних проектів оцифрування.

#### **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

Музеї, бібліотеки та архіви повинні вести постійний моніторинг міжнародного та національного законодавства, щоб лобювати належний доступ до інформації для усіх громадян та давати настанови з найкращих методів роботи.

Щоб полегшити використання ресурсів культурної спадщини по всій Європі, необхідно вирішити питання гармонізації на європейському рівні у випадках розбіжностей у національних законодавствах.

Необхідно внести зміни до законів про захист даних, щоб гарантувати, що вони будуть достатньо "міцними". щоб справитися з технологічним прогресом.

Що стосується свободи інформації, то громадяни постійно мають потребу бути свідомими своїх прав на доступ до інформації.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

---

# Рекомендації Calimera

## Технічні рекомендації

---

### Основні технології та інфраструктура

---

#### РЕЗЮМЕ

---

##### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ**

Сектор культурної спадщини має на меті надання послуг, які мають вимірюваний соціальний, економічний та освітній вплив на свої громади. Ця рекомендація змальовує ключові технології, на яких базуються ці послуги.

##### **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

Технологія вже змінила способи, якими музеї, бібліотеки та архіви надають послуги, та зробила можливими нові послуги, які кілька років тому не можна було уявити. Надання послуг в електронній формі має наслідки для інфраструктури взагалі, яка складається з будівель, меблів та обладнання. Проте, ця рекомендація фокусується на технологічній інфраструктурі, де питання політики для музеїв, бібліотек та архівів включають пошук способів не відставати від усе більш складних нових технологій, що швидко старіють, вибираючи технології, найбільш доречні їх сферам, задовольняючи очікування вимогливих користувачів, а також відповідність європейським і національним цілям для доступу до електронних ресурсів.

##### **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Технології і стандарти усе ще з'являються і продовжать змінюватися і розвиватися з часом. Музеї, бібліотеки й архіви повинні знати про сучасний стан справ, щоб уникнути впровадження невідповідної чи застарілої технології і стандартів. Музеї, бібліотеки й архіви потребують розуміння цих проблем, щоб планувати роботу і обирати відповідні пріоритети, особливо коли вони закуповують нові системи або замовляють розробку у зовнішніх консультантів чи підрядників.

##### **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

Технології розвиваються швидко, а канали доставки стають все меншими та більш портативними. Обізнаність з останніми розробками є важливою для музеїв, бібліотек та архівів, це також висуває нові складні завдання щодо фінансування, інфраструктури, кваліфікації персоналу та очікувань користувачів. Працівники та керівники повинні використовувати засоби зв'язку, професійні асоціації, списки адресатів, інформаційні бюлетені та інші методи отримання інформації, щоб утримуватися на сучасному рівні. Проекти типу DigiCULT, який здійснює моніторинг та оцінку існуючих та нових технологій саме для сектору культурної спадщини і видає інформаційні бюлетені та зведення про технології, є неоціненними.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)



### РЕЗЮМЕ

---

#### ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

Ця рекомендація висвітлює питання, пов'язані з процесом оцифрування, у тому числі: планування та технологічні процеси, вибірка, апаратне та програмне забезпечення, формати, стандарти, перевірка в процесі експлуатації, оформлення, презентація та зберігання.

#### СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ

Оцифрування "аналогових" матеріалів (документів, фотографій, об'єктів) та створення цифрових ресурсів культурної спадщини, є суттєвим внеском у розвиток "електронної Європи". Розвиток таких ресурсів дає нові привабливі можливості для залучення громадян, які до цього, можливо, не користувалися музеями, бібліотеками та архівами. Зокрема, він надає можливості заохочення громадян ставати активними і кваліфікованими учасниками, використовуючи можливості світу комп'ютерних мереж, у якому ми тепер живемо. Можна стверджувати, що доступ до контенту та навички для створення нового контенту є ключами до успіху у цьому новому світі.

#### РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ

Оцифрування – процес створення цифрових файлів шляхом перетворення аналогових матеріалів, які можуть бути традиційними архівними матеріалами (документи, плани, фотографії) або тривимірні об'єкти типу музейних експонатів чи навіть історичних споруд. Отримані в результаті цифрова копія або цифровий сурогат класифікуються потім як цифровий матеріал; щодо них існують такі ж складні завдання, пов'язані з забезпеченням доступу, як і до матеріалів у "цифровому оригіналі" (матеріалів, створених у цифровому форматі, що не мають аналогового відповідника). Дуже привабливо думати, що програма оцифрування може бути нескладною, оскільки недорогий комп'ютер та сканер можна використовувати зі стандартними програмами для створення цифрової копії. Проте, задіяні процеси в дійсності виявляються набагато складнішими. Якість цифрового сурогату, формат, що використовується для його зберігання, його опис, його ймовірне використання, його довгострокове збереження, методи доставки до кінцевих споживачів, а також захист від порушення прав інтелектуальної власності – ось лише деякі з питань, які треба розглядати. Крім того, для кожного типу матеріалу, який оцифровується, потрібно брати до уваги специфічні фактори, щоб забезпечити використання всього потенціалу цифрової копії зараз і в майбутньому.

#### ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ

Ідеальною буде майбутня ситуація, у якій кінцевий користувач зможе шукати будь-який цифровий матеріал, переглядати, завантажувати й використовувати його, не обов'язково знаючи, де знаходиться колекція, та не маючи потреби змінювати настройки свого комп'ютера. Це залежить від широкого прийняття стандартів та узгодження юридичних питань, що зробить взаємодію між цифровими колекціями досяжною.



---

# Зберігання у цифровому форматі

---

## РЕЗЮМЕ

---

### ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

У цій рекомендації йдеться про довгострокове зберігання цифрових матеріалів, як оцифрованих, так і "цифрових оригіналів".

### СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ

Суть зберігання ресурсів полягає у забезпеченні їх доступності для теперішньої та майбутньої генерацій. Цифрові матеріали, "оригінали" чи переведені у цифрову форму, піддаються наступним ризикам:

- технологічне старіння;
- фізичне пошкодження засобів зберігання;
- легкість внесення змін, що становить загрозу автентичності;
- динамічний характер деяких "цифрових оригіналів", тобто таких, які мають постійно оновлюватися;
- життєвий цикл Веб-сайту, який, як вважається, становить від 44 до 100 днів;
- питання "Чи зберігати оригінали та\або як це робити?".

Питання збереження повинні розглядатися як невід'ємна частина процесу цифрової творчості, тому що багато критичної інформації та метаданих можна зібрати лише в момент їх створення. Як і технічна стратегія, організаційна стратегія є корисною для забезпечення наявності коштів, персоналу та часу для виконання поточних процедур.

### РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ

Початкове ключове рішення, яке необхідно прийняти, стосується питання відбору, тобто які ресурси заслуговують на зберігання. Коли матеріал відібрано, необхідно визначити відповідну технічну стратегію, наприклад, технологія збереження, технологія емуляції або міграцію даних. На вибір стратегії збереження впливатиме те, наскільки автентичним має бути об'єкт, що зберігається.

Виникне також потреба у стратегіях зберігання в оперативному та автономному режимі, з урахуванням вимоги до доступу. Рекомендується також мати план дій у надзвичайних ситуаціях та методику керування ризиками.

Рекомендується дотримуватися відкритих стандартів для форматів та носіїв при архівації цифрових ресурсів з метою забезпечення можливості взаємодії та захисту від загрози технологічного старіння.

### ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ

Для забезпечення можливості взаємодії та довгострокового використання необхідні міжнародні стандарти та специфікації, визначені структури, метадані та взаємозамінні формати.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

### РЕЗЮМЕ

---

#### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ**

Ця рекомендація охоплює методи та системи, що використовуються для опису зростаючої кількості цифрового матеріалу, наявного зараз у музеях, бібліотеках та архівах.

#### **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

Поява мережі ІНТЕРНЕТ означає, що музеї, бібліотеки та архіви можуть зараз мати доступ до зростаючої кількості розосередженої цифрової інформації, наявної у мережі. Суспільство знань, довічне навчання та прискорення імпульсу до взаємодії з центральним урядом через електронні засоби, надають пошуку інформації все більшого значення серед громадян. Ключовим питанням є можливість взаємодії різних типів цифрової інформації. Установи культурної спадщини повинні розуміти, яким чином вони можуть найкраще допомогти своїм користувачам у виявленні та пошуку необхідної їм інформації у цифровому середовищі, а початком цього є опис.

Багато установ також створюють цифровий контент самостійно, чи то власні Веб-сторінки, чи новий мультимедійний контент, інколи за рахунок фінансування спеціальних програм оцифрування (див. рекомендації з Оцифрування). Вони повинні зараз розуміти, як описати цей новий контент так, щоб він був легко знайдений користувачами та міг взаємодіяти з іншим цифровим контентом.

#### **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Опис ресурсів охоплює різноманітні засоби, якими описуються ресурси для підвищення точності пошуку інформації: наприклад, метадані, описи на рівні колекції, системи контрольованих словників, таких як тезауруси та унікальні ідентифікатори. Це є важливим, оскільки при систематичному описі об'єкта машина, що здійснює його пошук, має кращу можливість знайти його.

#### **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

У майбутньому люди будуть оточені розумними, чутливими та надійними машинами, здатними реагувати, як особистості. Ряд технологій, описаних у цій рекомендації, вже існують, але їх повноцінна взаємодія наразі є лише уявною. Зрештою вони впливатимуть на усі сторони життя — на дім, школи, готелі, машини, літаки. Такий вплив на заклади культури буде дуже далекосяжним.

Відвідувачі закладів культури користуватимуться персоналізованим досвідом, збагаченим за рахунок технологій віртуальної реальності.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

### РЕЗЮМЕ

---

#### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ**

Ця рекомендація висвітлює питання, які виникають з пошуку інформації у зростаючій кількості наявного зараз цифрового контенту.

#### **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

Бібліотеки довго працювали в мережному інформаційному середовищі, і це роблять також усе більше архіви і музеї. Поява Інтернету означає, що навіть найменший музей, філії бібліотеки чи філії архіву можуть тепер мати доступ до все зростаючої кількості розосередженої цифрової інформації, доступної у мережі. Суспільство знань, довічне навчання і зростаючий рух у напрямку взаємодії з центральним урядом через електронні засоби роблять вільний доступ до інформації все важливішим для всіх громадян.

#### **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Виявлення та пошук інформації залежить від того, як вона описана. Тому цю рекомендацію треба читати в поєднанні з рекомендацією з опису ресурсів, де описані такі теми як метадані, термінологія й ідентифікатори об'єкта. Багато технологій, використовуваних у виявленні та пошуку, описані в рекомендації щодо основних технологій та інфраструктури.

#### **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

Музеї, бібліотеки й архіви повинні будуть мати справу зі зростаючою кількістю матеріалу, необхідного для їхніх користувачів, який буде доступним лише в електронній формі. Цей матеріал може бути дорожчим, ніж його друкована копія і підлягати нагляду і контролю видавцем або дистриб'ютором. Ліцензування буде важливим питанням.

У майбутньому ми побачимо результати багатьох розробок в області пошуку інформації, від чого існуючі системи здаватимуться примітивними. Складні персоніфіковані автоматизовані системи будуть постійно здійснювати пошук в Інтернет, який був спеціально створений для полегшення їм пошуку за допомогою метаданих, керованого словника й унікальних ідентифікаторів. Вони будуть точно знаходити те, що хочуть їхні користувачі, тому що вони знають їх звичні прийоми пошуку, і робитимуть це у той час як користувачі зайняті чимось іншим. Вони не шукатимуть ніякої надлишкової інформації і не пропустять нічого важливого незалежно від того, де це може знаходитися.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

### РЕЗЮМЕ

---

#### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ**

Ця рекомендація стосується керування контентом та контекстом у музеях, бібліотеках. Вона тісно пов'язана з рекомендаціями щодо опису ресурсів та виявлення і пошуку.

#### **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

Керування контентом лежить в основі всього смислу існування музеїв, бібліотек і архівів. Ресурси необхідно організовувати, описувати та управляти ними, щоб їх можна було знаходити та використовувати. У цифровому світі ресурси не обмежені фізичним місцем розташування і можуть бути об'єднані різними способами так, що вони можуть неодноразово використовуватися для будь-якої необхідної мети. Як зміст, так і контекст об'єкта, тексту або документа, мають бути значущими і дозволяти його повторне використання для різних цілей.

#### **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Існують різні системи керування ресурсами, які відповідають різним обставинам, або є допоміжними. Місцеві музеї, бібліотеки й архіви повинні вирішити, які системи їм потрібні, а також купувати комерційні системи, чи використовувати відкриті системи, або створювати свої власні.

Об'єднані музейні, бібліотечні або архівні системи поєднують в собі керування ресурсами з керуванням послугами й адмініструванням.

#### **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

Оскільки невеликі готові системи стають доступними, вони стануть більш широко розповсюдженими у галузі культурної спадщини. Уже мають вплив відкрите програмне забезпечення і системи, які можуть швидко впроваджуватися установами з доступом до певних технічних знань. З часом інструменти, керовані та розроблені центральними органами, дадуть змогу невеликим організаціям впроваджувати усе складніші програми без спеціальних знань.

Нові мобільні технології, такі як КПК, мобільні телефони, бездротові мережі та GPS (глобальні системи позиціонування) змінять спосіб, у який надається інформація, заохочуючи використання ресурсів у багатьох різних комбінаціях.

Такі системи як ГІС (геоінформаційна система) дозволять відвідувачам сайтів музеїв, спадщини і т. д. користуватися путівниками на основі карт, що забезпечують доступ до культурної інформації відповідно до їх місця розташування й інтересів, а також можливістю вибирати визначні пам'ятки і планувати свої власні маршрути.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

### РЕЗЮМЕ

---

#### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ**

Ця рекомендація охоплює наявність та можливість використання мультимедійних послуг у музеях, бібліотеках та архівах. Вона зосереджена на змісті та каналах доставки.

#### **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

Цифрові мультимедійні засоби можна описати як комбінацію тексту, графіки, звуку, анімації і відео, яка надається певною формою комп'ютерного устаткування. Якщо користувач має певний контроль над тим, що представлено, це стає інтерактивним мультимедіа (див. рекомендації з інтерактивності).

Стратегії ЄС та національних урядів все більше рекомендують музеям, бібліотекам та архівам зосереджуватися на оцифруванні та мультимедійних послугах.

Інформація, освіта, розваги, уряд – все це зараз представляється у мультимедійних форматах та доставляється в електронному вигляді туди, де це необхідно людям. Музеї, бібліотеки та архіви мають зайняти своє місце у постачанні контенту сучасними засобами.

#### **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Сфери, у яких доводять свою користь мультимедійні програми, включають освіту та навчання, доступність для інвалідів, культурну ідентичність та розмаїття, а також туристичні довідники. З'являються стандарти позитивної практики стосовно інфраструктури, засобів доставки, ресурсів ІНТЕРНЕТ та їх використання, потокову передачу даних, відеоконференції, географічні інформаційні системи та віртуальну реальність.

#### **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

Мультимедійні ресурси інтегруватимуться у каталоги та матимуть можливості для пошуку та отримання незалежно від формату.

Деякі ресурси, такі як електронні книги, електронні періодичні видання, музика, кіно та ін. можна буде завантажувати безпосередньо з систем постачальника на синхронній основі. Вони купуватимуться або постачатимуться за схемою ліцензованої передплати. Таким же чином подібні ресурси будуть постачатися за вимогою безпосередньо на персональні комп'ютери користувачів або КПК без потреби відвідування установи для отримання доступу.

Відвідувачі закладів культури користуватимуться персоналізованим досвідом, збагаченим за рахунок технологій віртуальної реальності.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

## РЕЗЮМЕ

---

### ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

Рекомендація стосується інтерактивних мультимедійних ресурсів у музеях, бібліотеках та архівах, а також їх застосування користувачами.

### СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ

Європейський Союз підтримує ідею Європи, у якій кожний буде мати доступ до інтерактивних мультимедійних Інтернет-послуг і вмітиме користуватися ними. Програми ЄС eGovernment ("електронний уряд"), e-learning ("електронне навчання"), e-inclusion ("електронне прилучення") та e-accessibility ("електронна доступність") усі мають на меті дати змогу кожному громадянину брати в них участь, а такі портали, як Your Voice in Europe ("Ваш Голос у Європі") були створені для уможливлення двостороннього діалогу з громадянами.

Місцеві установи культурної спадщини мають грати певну роль у всіх цих заходах. Інтерактивні послуги притягають і захоплюють людей. Дуже популярні, наприклад, інтерактивні виставки в музеях. Коли електронні послуги доставляються через знайому технологію типу інтерактивного телебачення, вони, як очікується, охоплять ще більшу аудиторію.

### РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ

Інтерактивні програми дозволяють нелінійну навігацію через мультимедійний контент, який може містити текст, нерухомі зображення, звук та відео. Користувачам надається можливість взаємодіяти з програмою, відповідаючи на питання, роблячи вибір тощо.

Інтерактивність можна використовувати для того, щоб:

- розширити показ експонатів у музеях;
- подавати інформацію у захоплюючий та цікавий спосіб;
- збільшити доступність виставок та Веб-сайтів для людей з обмеженими можливостями, у т. ч. стосовно друку;
- представити інтерактивні електронні навчальні посібники, які "тестують" особу, що навчається;
- надати можливість користувачам створювати та поповнювати контент;
- дати можливість користувачам взаємодіяти з віртуальними співтовариствами;
- уможливити консультації з користувачами шляхом досліджень, анкетування, голосування в режимі он-лайн тощо.

Інтерактивність – двосторонній процес, а користувачі повинні вміти поповнювати контент, брати участь у консультаціях та дослідженнях, спілкуватися з закладом та іншими людьми з подібними інтересами

### ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ

Оскільки швидкості процесорів збільшуються і широкопasmова мережа стає нормою, інтерактивні мультимедійні дані будуть надсилатися у будинки, школи і т.д., а також на мобільні пристрої.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)



## РЕЗЮМЕ

---

### ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

Ця рекомендація стосується технічних сторін представлення та пошуку інформації різними мовами. Вона також висвітлює певною мірою питання соціального включення, пов'язані з наданням послуг у багатомовній громаді.

### СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ

Багатомовні громади можуть складатися з:

- корінного населення, яке завжди було двомовним; у такому випадку частина корінного населення є мовною меншиною. Мови меншин можуть визнаватися чи не визнаватися урядом країни, та можуть мати чи не мати писемності.
- корінного населення у поєднанні з однією чи кількома групами іммігрантів. Іммігранти можуть бути щойно прибулими або можуть бути членами громад, які жили в країні більше, ніж одне покоління.

Також важливо, щоб доступ до культурної спадщини забезпечувався по всій Європі з її багатьма мовами.

Музеї, бібліотеки та архіви повинні будуть приймати складні стратегічні рішення по відношенню до цих різних можливостей.

### РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ

Музеї, бібліотеки та архіви, які обслуговують регіони, де проживає корінне населення, що розмовляє мовами меншин та/або іммігранти, повинні надавати ефективні послуги таким громадам, а це включає надання послуг відповідними мовами. Підбір кадрів з відповідною кваліфікацією – можливо, єдиний найважливіший захід, якого треба вжити у цьому випадку.

Веб-сайт установи повинен мати здатність до взаємодії по всій Європі, а також адресуватися будь-яким громадам місцевих меншин, яких вона обслуговує, а дизайн веб-сайту має бути ретельно продуманий і бути багато/двомовним з самого початку.

### ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ

Майбутні розробки повинні поліпшити багатомовний доступ до нашої спільної спадщини, наприклад, багатомовні реєстри цифрового контенту, багатомовні матеріали органів влади, автоматичний переклад в режимі онлайн, а також стандарти для багатомовних веб-сайтів.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

## РЕЗЮМЕ

---

### ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

Ця рекомендація стосується ідентифікації користувачів, інтелектуальних карток та ярликів, платіжних систем, персоніфікованого пошуку інформації, інтерактивних форумів та технології агентів.

### СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ

Складні форми персоналізованих послуг скоро будуть доступні у музеях, бібліотеках та архівах. Проте, впровадження персоналізації не має бути самоціллю. Вона потрібна тоді, коли вона додає додаткову цінність значній частині користувачів.

Велика кількість систем персоналізації використовують технологію "інтелектуальних карток", яка потребує дуже складних прийомів ідентифікації. Музеї, бібліотеки та архіви мають знати про перспективні зміни систем ідентифікації, а також про можливе ускладнення, дорожчання цього процесу або вихід його з-під контролю. Питання етики, такі як захист таємниці, також треба розглядати, можливо через кодекс поведінки. Питання інтеграції баз даних користувачів з базами даних контенту також потребує вивчення.

### РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ

Персоналізована система – система, яка по-різному реагує на різних людей, або через їх реакцію (явну або приховану) на питання, які задає система, або через їх попередню взаємодію з системою. Громадяни звикли до персоналізованих електронних послуг, як надаються банками, супермаркетами та ін., які дають їм можливість отримувати послуги вдома, та очікують таких самих послуг від інших установ.

### ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ

Персоналізація має потенціал для подолання проблем інформаційного перевантаження, браку часу та зростаючої мобільності шляхом урахування індивідуальних потреб користувача. Персоналізація змінить орієнтацію музеїв, бібліотек та архівів з контенту та об'єкту на користувача. Потенційна користь для довічного навчання (орієнтація на навчальні потреби користувача), соціального прилучення (орієнтація на потреби груп користувачів, наприклад, інвалідів), цифрової грамотності (забезпечення відповідності рівня доступу можливостям користувача), та розбудови громади (підбір інформації відповідно до потреб соціальних груп з подібними інтересами та надання можливості користувачам взаємодіяти один з одним) є великою. Частково семантичний веб бачиться як цифрове середовище, у якому система знатиме про присутність користувача, зможе передбачати його поведінку та надавати персоналізовані послуги для задоволення їх потреб.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

## РЕЗЮМЕ

---

### ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

Ця рекомендація стосується *технічних* аспектів забезпечення доступності послуг для *людей з обмеженими фізичними можливостями*. Рекомендація з соціального включення стосується необхідності забезпечення доступності послуг для всіх, у т. ч. людей з обмеженнями, а також питань управління, планування, фінансування та підбору кадрів; а у рекомендаціях з багатомовності йдеться про доступ на різних мовах.

### СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ

ЄС підтримує забезпечення інвалідів усіма видами послуг, а питання доступності включається до дослідницьких програм ЄС вже понад десять років. Багато країн – членів ЄС мають законодавство або рекомендації, що стосуються доступності.

Люди з обмеженнями – це особи, які мають труднощі з користуванням засобами, що надаються широкому загалу, через фізичні або сенсорні вади, нездатність до писання або навчання. Сюди також входять тимчасово непрацездатні особи внаслідок нещасного випадку або хвороби, особи з довготривалими інвалідними захворюваннями типу артриту, з віковими обмеженнями, а також люди з нездатністю до навчання.

### РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ

Послуги, що надаються, можна розділити на три основні категорії: фізичний доступ, доступ до інформації та інтелектуальний доступ.

У багатьох випадках усунути усі фізичні та структурні перешкоди важко, якщо не неможливо, але потрібно зробити навколишнє середовище настільки позбавленим перешкод, наскільки це досяжно. Доступ до інформації можна спростити на різних рівнях, які потребують технічних та людських рішень. Організації, які прагнуть стати універсальними, повинні адаптувати свої послуги до різних груп користувачів та розробляти стратегії надання інтелектуального доступу до змісту колекцій.

Цифрові технології відкрили чудові можливості для віртуального доступу, яким усі повинні мати змогу користуватися. Для поліпшення доступу можна використовувати технологію, але вона також може стати перешкодою для доступу, якщо її застосовувати без урахування питань доступності.

### ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ

Справжня "електронна доступність" буде лише тоді, коли серійна продукція буде розроблятися з можливістю доступу якомога більшої кількості користувачів. ЄС підтримує підхід "Дизайн для всіх", внаслідок якого товари, послуги та програми стануть доступними для більшості потенційних користувачів без потреби у подальших модифікаціях.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ**

Ця рекомендація охоплює безпеку цифрових ресурсів ти зосереджується на технологічних загрозах більше, ніж на фізичних загрозах типу пожежі або повені.

### **СТРАТЕГІЧНІ ПИТАННЯ**

Безпека є ключовим принципом плану дій "e-Europe 2005", зосередженого на *"широкій доступності та використанні широкосмугових мереж... і безпеці мереж та інформації"*.

Користувачі повинні довіряти громадським послугам та інформації, яку вони надають. Проте, між безпекою та доступом має бути рівновага. Забагато безпеки може погано вплинути на зручність користування, а вартість ресурсів має бути збалансована відносно витрат на заходи безпеки.

Заходи з безпеки є необхідними для забезпечення виконання будь-яких вимог законодавства, наприклад, щодо захисту авторського права, ліцензій та захисту даних, а також для захисту ресурсів від крадіжки, втрати, навмисної чи випадкової зміни.

### **РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОЗИТИВНОЇ ПРАКТИКИ**

Перший крок у захисті ресурсів – отримання інформації про користувачів. Для ведення реєстру користувачів чутливого, цінного або захищеного авторськими правами матеріалу корисно мати систему реєстрації та ідентифікації користувачів. Такі системи можуть також допомогти захистити цифрові зображення при їх передачі мережею. якщо застосовується така система шифрування, як Криптографія з відкритим ключем.

Автентичність та цілісність цифрових ресурсів є особливо важливою для політичних та юридичних документів. Рекомендується виконувати вимоги стандартів управління архівами для захисту інформації. Методи захисту ресурсів від зміни (навмисної або випадкової), крадіжки та незаконного копіювання включають шифрування, цифрові водяні знаки, брандмауери та програми-антивіруси.

Якщо товари або послуги продаються через Інтернет, по телефону або мобільному пристрою, необхідно мати систему безпеки, яка захищає дані платіжної картки клієнта.

### **ПЛАНИ НА МАЙБУТНЄ**

Зростання користування мобільним пристроями сприятиме дослідженням у галузі технологій з метою гарантування безпеки транзакцій незалежно від того, де і коли їх потребуватимуть громадяни.

[НАЗАД ДО ЗМІСТУ](#)

