

کیفیت اطلاعات در سیستمهای اطلاع رسانی آرشیوی سنتی و الکترونیکی^۱

نویسندگان: مرجان پیوکا و میروسلاو نواک^۲
ترجمه: فرح تمهیدی

کیفیت اطلاعات، ویژگیهای درونی سیستمهای اطلاع رسانی نیستند که توان آنها را مورد ارزیابی و بررسی قرار داد. آنها می توانند بایش تر مقیاسهای اساسی مثل تعداد اطلاعات صحیح، زمان و مکان دسترسی (۱۶) و غیره سنجیده شوند. جدول زیر برخی از ویژگیهای کیفیت اطلاعات و فواید و امتیازهای آن را برای کاربران نشان می دهد.

ویژگیهای کیفیت	امتیاز برای کاربر
داده صحیح	داده مورد نیاز
کامل بودن اطلاعات	تمامی داده های مورد نیاز
مفهوم صحیح اطلاعات	قابلیت شناخت شخص موردنظر
دقت لازم	قابلیت اعتماد
شکل مناسب	سهولت استفاده
در زمان مناسب	زمان نیاز به آن
در مکان مناسب	مکان نیاز به آن
برای منظور مناسب	نیل به هدف

پارامترهایی که کیفیت اطلاعات را در مواد آرشیوی (۱۷) و فهرستهای راهنمای آرشیوی (۱۸) معین می کند در دو سطح از فرایندهای تعیین ارزش قرار دارند. اولین سطح، نمایانگر تعیین ارزش اشخاص حقوقی (۱۹) و دومین سطح، تعیین ارزش مواد آرشیوی است.

نظریه آرشیوی و عملکرد آن، سیستمهای تعیین ارزش اشخاص حقیقی (۲۰) و حقوقی را به وجود می آورد که فرض بر این است که این اشخاص، ایجادکننده مواد آرشیوی هستند. این وظایف عملاً ساده نیست. اشخاص حقوقی بیشماری وجود دارند که نمی توان اهمیت آنها را در آینده تعیین کرد. اهمیت آنها را می توان طی دوران حیات یا حتی پایان فعالیتهایشان مشخص نمود. در این صورت، اغلب اوقات تأمین تمامیت و انسجام مواد آرشیوی و در کنار آن کیفیت اطلاعات ممکن نیست. این مسئله، زمانی اهمیت دارد که اطلاعات به صورت بخش بخش نگهداری شود و نتواند تصویر واقعی اهمیت کار یا فعالیت تولیدکننده را نشان بدهد. بنابراین در آرشیو، تعیین ارزش تولیدکنندگان اسناد آرشیوی یکی از پایه های تعیین کیفیت اطلاعات سند می باشد.

از جنبه نظری، روشهای ارزیابی کیفیت محتوای اسناد آرشیوی سنتی، کم و بیش مشخص و معین است. هنگام کار با برخی مواد آرشیوی نوین، مشکلاتی پیش می آید که نمی توان با روش مشابه به اسناد آرشیوی (۲۱) سنتی، آنها را بررسی کرد. سوالات مربوط به کیفیت اطلاعات آرشیوی در زمینه روشها، طرز بررسی و تفسیر اسناد آرشیوی می باشد. می دانیم که کیفیت اطلاعات در آرشیو کاملاً مطلق و مستقل

بهترین روش برای آگاهی از کیفیت اطلاعات، ترسیم و تعیین رابطه لازم و ملزومی است که به لحاظ کلی و به طور اخص میان کیفیت و چگونگی ارائه اطلاعات وجود دارد. بنابراین، کیفیت اطلاعات همان توانیها و ویژگیهای ذاتی داده هایی است که نیازهای مشتریان و سایر افراد ذینفع را تأمین می کند.

مفهوم این تعریف چیست؟

۱- کیفیت اطلاعات (۳) نمی تواند با یک ویژگی مثل دقت و درستی یا تلفظ صحیح نام شخص تعیین شود. در واقع، اطلاعات، نمایانگر چیزها یا موجودیتهایی مانند شخص، دانشجو، یا یک ماده آرشیوی (۴) می باشد.

در دنیای نظامهای اطلاع رسانی، (۵) ماهیت هر چیز در داخل نمودارهای روابط مواد، (۶) یا به صورت نوشتاری، یا به صورت فیزیکی مانند جدولها نشان اطلاعات می شوند و به این وسیله مختص پایگاه اطلاعات می گردند. در حقیقت، اطلاعات نشانه یا نمود دیگری از برخی واقعههای مربوط به موجودیت شیئی است. بنابراین مسلماً ویژگیهای بسیاری، کیفیت اطلاعات را تعیین می کنند. طبق نظریه علام رمزی، (۷) اطلاعات برای قابل فهم بودن باید تمام ویژگیهای ساختاری و نشانه شناسی، (۸) را از قبیل طول، شکل و غیره دارا باشد.

۲- کاربران (۹) (مشتری، افراد ذینفع) مختلف از اطلاعات، نیازها یا انتظارات متفاوتی دارند. نیازهای کارمند بانک با روشهای متفاوت است. نیاز کاربران اتاق مطالعه آرشیو (۱۰) با نیاز مدیر آرشیو یا آرشیویست تفاوت دارد.

اطلاعات مثل آهن یا چوب، ماده خام است. اطلاعات محصول نهایی از قبیل گزارش مالی (۱۱) یا فهرست اسناد (۱۲) یا کاتالوگ در راهنمای آرشیوی (۱۳) می باشد. در فهرست اسناد یا کاتالوگ، اطلاعات مواد خام هستند. اطلاعات، داده های قابل استفاده و حقایق قابل درکند. آنها ارزش معنایی (۱۴) و کاربردی خود را دارند. کیفیت اطلاعات منوط به کیفیت سه حوزه زیر است:

- تعریف روشن از اطلاعات و صحت صرف و نحوی (ساختاری) آن.

- ارزش درستی اطلاعات یا معناشناختی آن.

- ظاهر قابل فهم (شکلی که به کاربر ارائه می شود).

از دید سیستم اطلاع رسانی آرشیوی اطلاعات، ممکن است اطلاعات بخوبی تعریف شده و ارزشها به طور مناسب تنظیم و ارائه شوند. در هر حال ممکن است، این نوع اطلاعات هنوز هم یک منبع آرشیوی ارزشمند (۱۵) نباشد. کیفیت به خودی خود و به تنهایی غیر قابل استفاده است؛ اما مردم اطلاعات با کیفیت را درک می کنند و مورد استفاده قرار می دهند و در این صورت است که می تواند با ارزش هم باشد.

می گردد. اما از این فعالیتها، هیچ سند رسمی باقی نمی ماند.

در این شرایط، کنترل خارجی تنها از طریق سیستمهای بیوسه (۳۰) بویژه آنهاهی که روی سایتها قرار دارد، انجام می شود. در چنین مواردی، مراحل کار کاملاً مشابه سیستمهای اطلاع رسانی سنتی است.

حال اگر قرار شد سندی مورد بازبینی قرار بگیرد، طبعاً این سند بخشی از سیستمهای اطلاع رسانی رایانه ای (۳۱) نیست و به صورت یادداشتهای رسمی (۳۲) باقی می ماند. در سیستمهای اطلاع رسانی الکترونیکی آرشیو، تضمین کیفیت اطلاعات از نظر محتوا با تضمین کیفی کیفیت از نظر رسمی و قانونی بودن، برابر است. در برخی از سیستمهای اطلاع رسانی رایانه ای، سیستمهای ارزیابی کیفیت در سطح مطلوب و مناسبی نیست. بنابراین وضع برخی قوانین و روشها، برای ارزیابی کیفیت فهرستهای راهنمای رایانه ای آرشیو در سطح جهانی بسیار مهم است.

پی نوشتها:

۱- نقل از Atlanti, Vol. ۱۲, No. ۲, (۲۰۰۲).

۲- Prof. Dr. Marjan Pirka and Dr. Miroslav Novak.

۳- Data quality.

منظور از داده، اطلاعاتی است که از سند می گیرند و وارد رایانه می کنند. داده: اطلاعات، معلومات.

۴- Archival entity.

۵- Information Systems.

۶- Entity Relationship diagrams.

۷- Theory of semiotics. وابسته به علائم رمزی، نشانه شناسی.

۸- Syntactical Characteristics.

۹- Users. مراجعین آرشیو، استفاده کنندگان.

۱۰- Archive reading room. آرشیو ها غالباً مجهز به واسطه های الکترونیک می باشند.

۱۱- Financial report.

۱۲- Inventory.

یک فهرست راهنمای مهم در آرشیو، همراه با توضیحاتی درباره سازمان پدید آورنده سند، یک فهرست توصیفی درباره عنوان، کیفیت و ترتیب اسناد آرشیو است.

۱۳- Archival Guide.

یک نوع فهرست راهنما در آرشیو که حاوی توصیف کوتاه و مختصر در مورد اسناد آرشیوی است.

۱۴- Semantic Value.

۱۵- Valuable archive resource.

۱۶- Access time and place.

۱۷- Archival material.

۱۸- Valourisation.

۱۹- Corporate bodies.

۲۰- Private Persons.

۲۱- Classical archival material.

۲۲- Complementary research.

۲۳- Data carriers (مانند نوارهای صوتی - تصویری).

۲۴- Originality.

۲۵- Archival Finding aids

تمایلی فهرست راهنماها در آرشیو (کارتهای اندکس، فهرست، کاتالوگ و فهرستهای رایانه ای)

۲۶- Pseudo internal control.

۲۷- Grammatical mistakes.

۲۸- Machine - readable data.

۲۹- Originals.

۳۰- On-line systems.

۳۱- The computer supported information systems.

۳۲- Formal notes.

است. از دید کاربران، این امر نسبی می باشد. مسلماً باید این طور باشد؛ چون کاربران دارای دانش خاص یا کلی، نیروی بالقوه ذهنی و همچنین مطالعات تکمیلی (۲۲) متفاوتی هستند.

در این موارد، کیفیت اطلاعات مقوله مهمی است که پایه و اساس تبدیل اطلاعات به اطلاعات را برای کاربران فراهم می کند. امروزه معلوم شده که در آرشیو، کیفیت اطلاعات از طریق استفاده از آن اطلاعات در سیستم اطلاع رسانی آرشیوی مشخص می شود. ما معتقدیم که بازسازی سیستمها جهت ارزیابی تأثیرات منفی آن در آخر کار، راه حل خوب و مناسبی نیست. راه حل بهتر، بررسی نظام مند و تأیید اطلاعات از راه دریافت و شناسایی و وارد کردن آن در سیستم اطلاع رسانی آرشیوی است. به همین دلیل، تعیین مجدد معیارهای لازم برای ارزیابی کیفیت اطلاعات، بسیار اهمیت دارد.

تضمین کیفیت نظام مند اطلاعات آرشیوی کاملاً به درخواست مردم برای اسناد آرشیوی در مؤسسات آرشیوی، به جامعه و نیز به استفاده از آنها بستگی دارد. در طول تاریخ سیستمهایی برای بازسازی و حفظ کیفیت ایجاد شده است. یکی از آنها استفاده از حاملان (۲۳) و مواد دارای ثبات فیزیکی و شیمیایی در دراز مدت است که برای ضبط به کار می رود. برای تعیین میزان کیفیت در اسناد و مدارک، می توانیم عوامل اضافی بیشماری را پیدا کنیم. این عوامل از موارد دیگری مثل اطمینان و اعتماد مردم، اصالت (۲۴) و غیره ناشی می شود.

باز یاد شدن مواد آرشیوی، نیاز به کیفیت در فهرست راهنمای اسناد آرشیوی (۲۵) هم افزایش می یابد. کیفیت این فهرستهای راهنما، اغلب به تعداد کاربران نهایی و تعداد اسنادی بستگی دارد که باید در فهرستها ارائه شود. در صورتی که تعداد کاربران اسناد آرشیوی باین تر از سطح معمول باشد، فهرستهای راهنما تنها به میزان معینی تهیه می شود. حتی اگر برای توصیف اسناد آرشیوی از استانداردهای بین المللی استفاده شده باشد، باز هم ممکن است ارزش آنها با سطح موارد نیاز یا انتظار همخوانی نداشته باشد و این، به معنی آن است که کیفیت عوامل تشکیل دهنده فهرستهای راهنما مناسب نیست.

نگاهی به فرایندهای تضمین کیفیت در سیستمهای اطلاع رسانی سنتی آرشیو، مشخص می کند که اصولاً کیفیت یکی از عوامل مهم کار تخصصی در مؤسسات آرشیوی است. کیفیت، عملاً در ابتدای فرایند کنترل داخلی و خارجی به دست می آید. ضمناً کیفیت در فرایند به کارگیری مواد آرشیوی هم حفظ می شود. در کنترل داخلی، (۲۶) آرشیویست اصلاح و بازبینی را انجام می دهد. این بازبینی غیر رسمی است و می تواند از نظر ارزیابی محتوایی یا دستور زبان اشکالاتی داشته باشد.

کنترل خارجی، معمولاً در دو سطح انجام می شود. اولین سطح، ارزیابی اصلاح اشتباهات دستوری (۲۷) را نشان می دهد. دومین سطح، ارزیابی محتوای سند قبل از چاپ است. معمولاً در این بخش از فرایند، برای معتبر سازی، مدرکی تولید می شود. اگر کار در قالب کتاب انجام شود، سند می تواند بخشی از فهرست راهنما باشد.

در سیستمهای اطلاع رسانی سنتی آرشیو، هدف تضمین کیفیت اطلاعات از نظر محتوایی است که این کار، ارجح تر از تضمین کیفیت اطلاعات از نظر قانونی می باشد. ایجاد سیستمهای اطلاع رسانی الکترونیکی آرشیو، عملاً تجارب به دست آمده از سیستمهای اطلاع رسانی سنتی آرشیو است. ویژگیها و روشهای ارزیابی کیفیت اطلاعات خواندنی با ماشین (۲۸) هم به آن منتقل شده است. کنترل داخلی و خارجی کیفیت اطلاعات به طور عملی انجام می شود. اغلب با استفاده از اسناد آرشیوی و مقایسه نسخه های اصلی (۲۹) با فهرستهای راهنما، کار کنترل صورت می گیرد.

کنترل داخلی، بررسی غیر رسمی است؛ اما بندرت آرشیویست دیگر، محتوای اطلاعات را بازبینی و بررسی می کند. طی این مراحل، اشتباهات یافت شده، مرتفع