

Kvalitetnejše arhivske informacije, boljše usluge za uporabnike

ZDENKA SEMLIČ RAJH, MAG.

arhivska svétnica/Archival Councillor, Pokrajinski arhiv Maribor, Glavni trg 7, SI-2000 Maribor, Slovenija
e-mail: zdenka.semlic@pokarh-mb.si

Higher Quality of Archival Information: Better Services for Users

ABSTRACT

The article can not address the whole complex of problems appearing due to the society changes, but the author will try to focus on the observations, problems and dilemmas in the role of archives in the modern society toward users especially in the field of the quality of information as one of the tools of the society transparency.

Maggior qualità dell'informazione archivistica: migliori servizi per l'utenza

SINTESI

L'articolo non esaurisce il complesso delle problematiche dovute ai cambiamenti della società, ma l'autrice cercherà di focalizzarsi sulle osservazioni, le problematiche ed dilemmi relativi al ruolo degli archivi nella società moderna riguardo l'utenza specialmente nel campo della qualità dell'informazione intesa come uno degli strumenti per la trasparenza della società.

Kvalitetnejše arhivske informacije, boljše usluge za uporabnike

IZVLEČEK

Članek ne more obravnavati celotnega kompleksa težav, ki se pojavljajo zaradi sprememb v družbi, zato se avtorica osredotoča na opažanja, probleme in dileme pri vprašanju prenosa in kvalitete informacij kot enega od orodij transparentnosti družbe.

1. UVOD

Informacije, ki nastajajo pri poslovanju arhivov in pri arhivskem strokovnem delu, so osnovno orodje arhivistov, kar pomeni, da sta verodostojnost in kakovost le-teh velikega pomena tako za arhiviste kot za uporabnike, ki te informacije uporabljajo. Prav zaradi zagotavljanja visoke kvalitete uslug, ki jih ponujajo arhivi, so le-ti zavezani k temu, da so informacije, ki jih pri svojem delu ustvarjajo, koristne, natančne, jasne, popolne in objektivne.

V dobi informacijskih tehnologij, ki so pomembno vplivale tudi na arhivsko stroko, predstavljajo pomemben vir informacij tudi zapisi, ki jih arhivi vedno pogosteje objavljajo in dajejo na razpolago preko svetovnega spleta. Običajno so to velike količine informacij, ki so shranjene v zapisih, ki se nenehno spreminjajo, popravljajo in obnavljajo, prav tako pa sproti nastajajo novi zapisi. Prav zaradi različnih vrst informacij, ki služijo različnim namenom, pa so informacije različno kakovostne in zanesljive.

Verodostojne in kakovostne informacije so tiste, pri katerih ne dvomimo o njihovi resničnosti in zanesljivosti, pri kreiranju in izbiranju informacij pa moramo biti pozorni na to, da so le-te zanesljive, veljavne in primerne uporabniku. Zaradi različnih vrst informacij, ki služijo različnim namenom, so informacije različno kvalitetne in zanesljive.

Vprašanje kakovosti informacij¹ je na nek način zelo spolzko področje, in čeprav se mnogi verjet-

1. Kot sta zapisala Wang in Strong v svojem delu Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers, je

no ne bodo strinjali s to trditvijo, je to vprašanje, pri katerem ni absolutne resnice. V mnogo primerih je lahko nekaj, kar je za nekoga res, za drugega neresnica in neumnost. Kvaliteta je namreč zelo subjektiven pojem in »kvaliteta informacij« je pravzaprav vrednost, ki jo ima informacija za njenega uporabnika.

Vsekakor pa obstajajo parametri, ki določajo, kaj je dobra informacija. Da lahko govorimo o kvalitetnih informacijah, morajo biti le-te:

- objektivne - informacija mora biti predstavljena, brez da bi nanjo kakorkoli vplivali;
- popolne - da je informacija popolna in ne predstavlja samo nekega dela posamezne zadeve;
- pluralistične - da so podani vsi vidiki vsake posamezne informacije in niso omejeni samo na predstavitev nekega določenega vidika².

Da dosežemo kvaliteto informacij, moramo biti prepričani, da smo pridobili vse relevantne informacije, nato pa na podlagi želenega cilja določimo, katere informacije so pomembne in bistvene za uporabnika.

2. VERODOSTOJNOST IN KAKOVOST INFORMACIJ

Preverjanje resničnosti podatkov se je začelo že pri starih Grkih, ko so učenjaki javno razpravljali o svojih idejah in jih empirično preverjali. Temelj formalnega znanstvenega komuniciranja pa se je postavil leta 1665, ko sta izšla znanstvena časopisa *Journal des Savants* in *Philosophical Transactions*. To sta prva časopisa, v katerih so bili članki že pred objavo ocenjeni in pregledani.

Kakovost oziroma verodostojnost informacij se večkrat preverja. Če so informacije pregledane, dokazane in ocenjene, pravimo da so "**filtrirane**". V takšnem primeru lahko končni uporabnik te informacije uporabi in zaupa njihovi veljavnosti in dokazanosti. V nasprotnem primeru pa jih morajo uporabniki sami oceniti in ovrednotiti.

Ovrednotenje informacij je pomembno ne glede na to, kje smo jih našli. **Vrednotenje** informacij poteka na dveh nivojih: na objektivnem in subjektivnem.

- **Objektivno** vrednotenje je ugotavljanje veljavnosti, zanesljivosti in avtentičnosti informacij. Da so dokumenti resnični, morajo vsebovati naslednje elemente:
 - potrditev avtorja,
 - njegovo ali njeno pripadnost organizaciji,
 - datum kreiranja ali popravljanja dokumenta,
 - komu je namenjen dokument in
 - čemu le-ta služi.
- **Subjektivno** vrednotenje pa je ugotavljanje, ali informacije ustrezajo uporabnikovim potrebam. Pri ugotavljanju subjektivne vrednosti informacij pa moramo upoštevati:
 - notranjo kvaliteto informacij - natančnost, objektivnost, verjetnost;
 - kontekstualno kvaliteto - relevantnost, dodana vrednost, pravočasnost, popolnost, količina informacij;
 - kvaliteto predstavitev - interpretativnost, lahkota razumevanja, natančnost prikaza, doslednost predstavitev;
 - dostopnost - dostop, varnost pri dostopu³ (Wang & Strong, 1996, str. 5-34).

3. KRITERIJI ZA OCENO KVALITETE INFORMACIJ

Problem ocenjevanja kvalitete in verodostojnosti dokumenta je pravzaprav problem evalvacije dokumentov. Evalvacija dokumenta pa obsega dva vidika: vrednotenje vsebi-

»kakovost informacij« termin, s katerim se opisuje kvaliteta vsebine informacijskih sistemov. Najpogosteje se definira kot »zmožnost uporabe zagotovljene informacije«. Čeprav je ta definicija primerna za vsakodnevno uporabo, strokovnjaki pogosto uporabljajo veliko kompleksnejše modele za kakovost informacij. Veliko ljudi termin kakovost informacij enači s terminom kakovost podatkov.

2. Podrobneje glej: Floridi, 1996.

3. Primerjaj WANG - STRONG, str. 5-34, Brandt, 1996.

ne dokumenta in vrednotenje ustvarjalca. Množica dokumentov na to temo večinoma navaja kriterije za ocenjevanje kvalitete dokumentov, kot so jih izdelali znanstveniki, bibliotekarji in druga zainteresirana javnost (Janžekovič, Jelen, 2001, str. 6).

Kot omenjata že Janžekovičeva in Jelenova (2001), v svetu poteka več projektov za razvoj kvalitetnih orodij za ocenjevanje informacij. Eden izmed takih projektov je potekal na Univerzi v Georgii, njegov namen pa je bil razviti kriterije, ki bi pomagali znanstvenikom, študentom in ostalim pri ocenjevanju kvalitete informacij na internetu, in razviti standarde za oblikovanje internetnih virov. Projekt je razvil 125 indikatorjev, razdeljenih v 11 skupin.

Po natančnejšem pregledu kriterijev lahko ugotovimo, da je nekatere izmed njih mogoče uporabiti tudi za oceno kvalitete arhivskih informacij. Ti kriteriji so:

1. Dostopnost gradiva

Preden presojamo kvaliteto vira, si je nujno zagotoviti dostop do gradiva. Kakšno je ime arhiva, ki hrani gradivo? Ali hrani podobno gradivo še kateri drug arhiv? Kakšen je naslov arhiva? Kakšen je delovni čas čitalnice? Ali je gradivo dostopno?

2. Identifikacija vira in dokumenta

Če želimo začeti proces formiranja sodb o kvaliteti informacije znotraj vira, je nujno locirati dokument znotraj arhiva (poiskati ustrezen fond, v katerem se gradivo nahaja) in zbrati opisne informacije o dokumentu. Kakšen je naslov fonda? Kakšen je naslov dokumenta? Kdaj je dokument nastal? Če je bilo in kdaj je bilo izdelano informativno pomagalo? Ali je fond popisano na nivoju arhivskih ali tehničnih enot?

3. Identifikacija ustvarjalca

Identifikacija ustvarjalca se ukvarja z opisnimi informacijami o ustvarjalcu. Kdaj je ustvarjalec deloval? Kakšne so bile njegove pristojnosti?

4. Struktura in oblikovanje informacije

Uporabnost informacij je odvisna od tega, kako dobro je organizirana vsebina informativnega pomagala. Ta kriterij se ukvarja s tem, kako je dokument strukturiran, in sprašuje, ali dokument sledi sprejetim standardom popisovanja. Je namen naloge jasno izpostavljen? Ali naslov dokumenta opisuje vsebino? Ali ustreza namenu in ciljni publiki? Ali je jasen ali razumljiv le avtorju?

5. Relevantnost in namen vsebine

Kvaliteta informacije znotraj dokumenta je povezana s potrebami uporabnika. Ta kriterij se ukvarja z informacijami v dokumentu in s tem, ali dosežejo uporabnika. Ukvarja se s tipom in poglobljenostjo dokumenta, ali ta dodaja informacije, ali pušča luknje. Je vsebina povezana z uporabnikovimi potrebami? Je informacija dovolj nova? Je tema dovolj široka, da ustreza uporabnikovim potrebam?

4. KVALITETA INFORMACIJ V ARHIVIH

Arhivi uporabnikom zagotavljamo informacije, ki jih hranimo v svojem arhivskem gradivu in jih dajemo na uporabo neposredno v izvornikih ali pa preko izdelanih informativnih pomagal, kot so vodniki, popisi, inventarji. Naša naloga je zagotoviti dostop do informacij, ki pričajo o zgodovinskih dogajanjih, delu upravnih organov, življenju posameznikov in drugih zadevah, ki so ohranjene v arhivskem gradivu.

Informacije, ki jih preko informativnih pomagal zagotavljamo uporabnikom, nastajajo na podlagi zanesljivih virov, pri tem pa arhivisti uporabljamo splošno veljavne metode zbiranja podatkov, arhivskega popisovanja in objavljanja virov. Vse informacije, ki jih dajemo na razpolago uporabnikom, so pred tem preverjene in verodostojne. Informacije, ki jih posredujemo uporabnikom, so verodostojne:

1. kadar gre za uradni dokument ali dokument nekega ustvarjalca, o njegovi vsebini navadno ne dvomimo, saj smo lahko prepričani o njegovi verodostojnosti, glede na to, da je bil prevzet na osnovi principa provenience;
2. kadar je dokument nastal kot del strokovnega dela arhiva (popis tehničnih ali arhivskih enot), lahko rečemo, da je dokument zanesljiv;
3. kadar dokument ovrednoti strokovnjak, arhivist, in je del nekega projekta, je dokument veljaven.

Informacije, ki jih zagotavljamo uporabnikom, pa morajo biti vedno relevantne in prilagojene strokovnemu delu na gradivu. To pomeni, da je potrebno vsa informativna pomagala, ki jih pripravljamo, redno posodabljati in aktualizirati. Vsa pomagala nastajajo na podlagi relevantnih arhivskih virov, opisujejo gradivo in ga postavljajo v kontekst, pri tem pa zagotavljajo hiter in kvaliteten dostop do gradiva. Pri nastajanju informativnih pomagal se uporabljajo standardni načini popisovanja arhivskega gradiva (ISAD(G), ISAAR(CPF), ISDF, ISDIAH), pri čemer popisujemo ustvarjalca, vsebino, kontekst in lokacijo arhivskega gradiva. Pri tem se izogibamo subjektivni predstavitvi vira oz. gradiva, saj je analiza le-tega prepuščena uporabnikom gradiva.

Izdelana informativna pomagala morajo zagotavljati čim kvalitetnejše informacije uporabnikom, seveda pa je kvaliteta informacije odvisna od posameznega strokovnega delavca oz. arhivista, saj se le-ta lahko sam odloča, na kakšnem nivoju oziroma v kakšno globino bo popisoval posamezno arhivsko gradivo.

Eno izmed pomembnih vprašanj, ki se zastavlja v zvezi z kvaliteto informacij, je tudi sledenje spremembam. Gre za vprašanje, ki je postalo aktualno predvsem s pojavom in uveljavljanjem novih tehnologij v arhivih, saj je le-to povzročilo nastajanje novih informativnih pomagal in uvajanje novih informacijskih sistemov. Zato je bilo potrebno obstoječe podatkovne zbirke prenašati iz enega sistema v drugega, ob tem pa seveda skrbeti za to, da je ostala sledljivost evidentna. Pri tem postopku prenašanja je nastajala spremljajoča dokumentacija, iz katere so jasno razvidne spremembe, ki so nastale na posameznih fondih, od spremembe signature do spremembe številčenja tehničnih enot itd. Z drugimi besedami - pomembno je to, da je možno preko spremljajoče dokumentacije slediti vsem spremembam, ki so nastale na določenem fondu.

5. ZAKLJUČEK

Tudi v Pokrajinskem arhivu Maribor si ves čas prizadevamo, da svojim uporabnikom nudimo kvalitetne, objektivne, koristne in neokrnjene informacije. Prizadevamo si, da bi principe kvalitete informacij vključili v vsako stopnjo razvoja informacij, vključno z načrtovanjem, ustvarjanjem, zbiranjem, vzdrževanjem in posredovanjem informacij.

Pri tem bi bilo potrebno razmisliti o pripravi navodil za zagotavljanje kakovosti informacij, ki bi zajemala kriterije za zagotavljanje kakovosti, kot jih že poznajo tudi v mnogih drugih arhivih po svetu. Ob tem pa se seveda pojavlja tudi vprašanje, katere so pravzaprav tiste informacije, ki so predmet takšnih navodil in katere niso.

V prvi vrsti **ne sme biti predmet takšnega navodila** arhivsko gradivo, ki ga arhivi hranijo za javno uporabo. Gre za gradivo, ki ima zgodovinsko, kulturno in drugo vrednost, zaradi česar ga je potrebno trajno hraniti. Gradivo je nastalo pri več različnih ustvarjalcih, tako zasebnih kot javnih, vsebuje pa knjige, spisovno gradivo, zemljevide, karte, načrte, fotografije, elektronsko gradivo etc., ne glede na fizično obliko ali karakteristike. Arhivi morajo namreč zagotavljati avtentičnost tega gradiva in ga hraniti tako kot je nastalo, ne glede na točnost vsebine informacij.

Prav tako predmet takšnega navodila ne sme biti gradivo, ki ga arhivi hranijo kot depozit. Pri tem arhiv ni odgovoren za kvaliteto informacij, ki se nahajajo v tem gradivu.

Katere so torej tiste informacije, ki so predmet takšnega navodila? Najprej so to informacije, ki se nanašajo na arhivsko gradivo. Arhivi posredujejo informacije o arhivskem gradivu, ki ga hranijo, v različnih oblikah, kot so npr. informativna pomagala, inventarji, splošne brošure itd. Pri tem je arhivsko gradivo opisano, postavljeno v določen kontekst, navedeni pa so tudi ostali, za uporabnika pomembni podatki.

V omenjena navodila je potrebno vključiti tudi informacije, ki se nanašajo na programe in storitve, ki jih izvajajo arhivi. Arhivi o svojih aktivnostih in storitvah, kot so npr. razstave arhivskega gradiva, priprava izobraževalnih tečajev, objava cenikov, katalogov in drugih produktov obveščajo svoje uporabnike tako v arhivih, preko medijev, kot tudi preko svojih spletnih strani.

Prav tako pa bi bilo v omenjena navodila potrebno vključiti informacije v zvezi z upravljanjem in organizacijo, ki javnost informirajo o strukturi in organizaciji institucij. To vključuje tudi objavo letnih poročil o delu, ki vsebuje informacije v zvezi z opravljenim delom v posameznem letu.

Te informacije lahko arhivi posredujejo javnosti na različne načine in na različnih medijih: na papirju ali v elektronski obliki. Najpogosteje pa se arhivi odločajo za obveščanje preko svetovnega spleta.

LITERATURA:

Luciano FLORIDI, *Brave Net World: the Internet as a disinformation superhighway*, »The Electronic Library«, 14(1996), n. 5(October). Pridobljeno 01. 08. 2011 s spletne strani <http://www.uni.net/interacta/pub005.htm>

R. WANG – D. STRONG, *Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers*, »Journal of Management Information Systems«, 12, n. 4, str. 5-34.

Scott BRANDT, *Evaluating Information on the Internet*. Pridobljeno 01. 08. 2011 s spletne strani <http://www.thorplus.lib.prude.edu/~techman/evaluate.html>

N. JANŽEKOVIČ – M. JELEN, *Kriteriji za verodostojnost in kakovost elektronskih dokumentov. Seminarska naloga*. Pridobljeno 01. 08. 2011 s spletne strani http://www.safe.si/uploadi/editor/1207813980kriteriji_za_verodostojnost.pdf

B. HJØRLAND, *Concept theory*, »Journal of the American Society for Information Science and Technology«, 60(2009), n. 8(August), pp. 1519-1536.

SUMMARY

Large scale social changes that appeared in the last decade have influenced the role, work and task of the Archives. The changes of political and social systems have demanded also the change of the archival legislation and other guidelines and regulations related to the protection of records and archives. Big changes have appeared also in the field of the transfer and use of information, kept in archives. The article can not address the whole complex of problems appearing due to the society changes, but the author tries to focus on the observations, problems and dilemmas in the role of archives in the modern society toward users and transmission of information as one of the tools of the society transparency. Therefore the author tried to show the importance of "quality information" to the users in the context of contemporary society. The information generated by professional archival work and kept in archival material are basic tool of archival work, which means that the credibility and quality of them is of great importance both for archivists and users that use this information. Authentic and quality information are those where there is no doubt about their credibility and reliability. Therefore in the creation and selection of information we must be mindful of the fact that they must be reliable, valid and appropriate. Due to the different types of information that serve different purposes they have different quality and reliability. The issue of quality of information is in some ways a very slippery area and is an issue for which there is no absolute truth. In many cases it may be something that is really for me, for you untruth and nonsense. The quality is very subjective notion. "Quality Information" is actually the value information have to its user.

Original scientific article

Submitting date: 13.09.2011

Acceptance date: 19.09.2011