

چالش‌های مدیریت سوابق در قرن بیست و یکم

کارگروه بررسی سوابق قانونی، شورای ملی هماهنگی تجارت الکترونیکی
ترجمه: زهرا ضرغامی

چکیده:

سوابق به عنوان اطلاعات به کار گرفته شده برای حفاظت از حقوق و علایق دولت، ادارات و شهروندان تعریف می‌شوند و برای حفظ و نگهداری تاریخ و فرهنگ به کار می‌روند. این کار با مستند کردن اطلاعاتی درباره مردم، موضوعات مختلف، مکان‌ها و حوادث و وقایع مرتبط، انجام می‌شود. اکثر این سوابق فقط برای مدت کوتاهی مورد نیاز هستند و پس از آن امحای می‌شوند. برخی از سوابق، ارائه دهنده مستندات اداری دستگاه‌ها بوده و باید برای نیل به اهداف مشارکتی و پاسخ‌گویی عمومی محافظت شوند. برخی سوابق باید سال‌های طولانی و تعداد محدودی از آن‌ها برای حفظ اسناد تاریخی، به طور دائم نگهداری شوند. چالشی که فراروی دستگاه‌های دولتی قرار دارد مدیریت این سوابق است؛ یعنی اطمینان یافتن از حفظ و نگهداری سوابق حاوی اطلاعات مهم و تعیین تکلیف و امحای قانونی و مناسب سوابقی که ارزش خود را از دست داده‌اند. در این پژوهش، معماهای حقیقی دنیای امروزی سوابق و چرخه مدیریت آن‌ها، با ارائه تعاریف کلیدی مرتبط، بحث درباره چالش‌های مدیریت سوابق و شناسایی مجموعه‌ای از بهترین روش‌های کاری، بیان می‌شود.

کلیدواژه‌ها

سوابق اداری، مستندسازی، امحای، مدیریت سوابق، تعیین تکلیف.

آرشیو ملی، سال چهارم، شماره دوم، تابستان ۱۳۹۷، شماره پیاپی ۱۴؛ صص: ۲۲-۴۸



چالش‌های مدیریت سوابق در قرن بیست و یکم^۱

کارگروه بررسی سوابق قانونی، شورای ملی هماهنگی تجارت الکترونیکی
ترجمه: زهرا ضرغامی^۲

مقدمه:

سوابق^۳ در حین انجام فعالیت‌های اداری و از طریق اقدامات متفاوتی مانند ثبت وسیله، مجوزهای شغلی، انجام تبادلات پیمانی، مکاتبات اداری عمومی و دیگر مراحل اداری بیرونی و درونی در دفاتر دولتی و خصوصی تولید می‌شوند (نکته: عموماً دولت ایالتی قوانین و آیین‌نامه‌های محلی را نادیده می‌گیرد). سوابق دولتی به روش‌های مختلف تولید و منتقل می‌شوند:

- مکتوب و دست‌نویس؛

- تایپ‌شده؛

- نوارهای صوتی و تصویری؛

- رایانه‌ای (اعم از نامه‌های الکترونیکی یا پایگاه‌داده‌ها).

سوابق از حیطة گسترده‌ای از اقدامات دولتی مانند موارد زیر حمایت کرده و آن‌ها را مستند می‌کنند و شواهد مرتبط با آن‌ها را ارائه می‌دهند: مراحل اداری؛ ارزیابی برنامه‌ها؛ خط‌مشی‌های اطلاعاتی ناظر بر این مراحل؛ اطمینان از امکان پاسخ‌گویی؛ تسهیل برنامه‌ریزی. سوابق ادارات دولتی، اطلاعات به کارگرفته شده برای حفاظت از حقوق و علایق دولت، ادارات و شهروندان و برای حفظ و نگهداری تاریخ و فرهنگ را با مستند کردن اطلاعاتی دربارهٔ مردم، موضوعات مختلف، مکان‌ها و حوادث و وقایع مرتبط، ثبت می‌کنند.

۱. این مقاله ترجمه‌ای است از:

NECCC Analysis of State Records Laws Work Group (2004). Challenges in Managing Records in the 21st Century. Retrieved from: pearcemoses.info/papers/Challenges_in_El_Records.pdf.

۲. کارشناسی ارشد زبان انگلیسی. پژوهشگر پژوهشکده اسناد، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران.

zarghami_z@yahoo.com

3. Records



اکثر این سوابق فقط برای مدت کوتاهی مورد نیاز هستند و پس از آن امحا می‌شوند. برخی از سوابق، ارائه‌دهنده مستندات اداری دستگاه‌ها بوده و باید برای نیل به اهداف مشارکتی و پاسخ‌گویی عمومی محافظت شوند. برخی سوابق باید سال‌های طولانی و تعداد محدودی از آن‌ها برای حفظ اسناد تاریخی، به‌طور دائم نگهداری شوند. چالشی که فراروی دستگاه‌های دولتی قرار دارد مدیریت این سوابق است؛ یعنی اطمینان یافتن از حفظ و نگهداری سوابق حاوی اطلاعات مهم و تعیین تکلیف و امحای قانونی و مناسب سوابقی که ارزش خود را از دست داده‌اند.

در این پژوهش، معماهای حقیقی دنیای امروزی سوابق و چرخه مدیریت آن‌ها، با ارائه تعاریف کلیدی مرتبط، بحث درباره چالش‌های مدیریت سوابق و شناسایی مجموعه‌ای از بهترین روش‌های کاری، بیان می‌شود.

گستره مدیریت سوابق

تمام ایالت‌ها، سوابقی دارند که باعث ایجاد نیاز به مدیریت مؤثر سوابق، تدوین مجوزهایی برای تعیین تکلیف و معرفی ساختاری برای مدیریت آن‌ها در ایالت‌های مرتبط می‌شود. اگرچه قوانین ایالتی کاملاً یکسان نیستند، اما تمام منابع اطلاعاتی تولید و دریافت‌شده در حین فعالیت‌های اداری را بدون در نظر گرفتن قالب آن‌ها، در برمی‌گیرد. بازیابی این سوابق در برنامه‌های زمانی بازیابی، بیان شده‌اند که این برنامه‌ها با تجزیه و تحلیل نیازهای قانونی یا اداری مرتبط با محتوای سابقه و نه منابعی که سابقه با استفاده از آن‌ها تولید شده، تدوین شده‌اند (فیزیکی یا الکترونیکی).

سوابق دولتی موارد زیر را شامل می‌شود: مکاتبات عمومی؛ تبادلات و تراکنش‌های اداری؛ آمارهای ضروری؛ اوراق اداری شامل پیش‌نویس‌ها، نسخه‌های مختلف و رونوشت‌های داده‌ها (اعم از جداول و گزارش‌های روزانه)؛ وبگاه‌ها (اعم از صفحات وب، تصاویر، مدارک و پرونده‌های صوتی و تصویری)؛ رسانه‌های پشتیبان (مانند نوارهای صوتی، لوح‌ها و دیگر ابزارهای ذخیره اطلاعات)؛ پیام‌های الکترونیکی (مانند نامه‌های الکترونیکی، پیام‌های پیوسته، پیام‌های صوتی و رونوشت‌هایی از موارد ذکر شده)؛ فراداده‌های مرتبط با هر سابقه.

اکثر ایالت‌ها دارای قانون آزادی سوابق و اطلاعاتی هستند که حق دسترسی به سوابق دولتی را به عموم مردم اعطا می‌کند. نوع سوابق دولتی که عموم مردم به آن‌ها دسترسی دارند در ایالت‌های مختلف، متفاوت است، اما دسترسی به این سوابق محدود نیست. دولت مرکزی و هر کدام از ایالت‌ها، اطلاعات کاملاً محرمانه‌ای را که نباید در دسترس عموم قرار گیرند، شناسایی و مشخص می‌کنند. این اطلاعات می‌تواند کل مدرک یا بخشی از آن باشد. در برخی



از ایالت‌ها برای اطمینان یافتن از تبادل آزاد اطلاعات و ایده‌ها بین کارمندان، مدارک کاری از دسترس عموم خارج می‌شوند و برخی دیگر از ایالت‌ها قوانینی را تدوین کرده‌اند که از حریم خصوصی افراد محافظت می‌کند (مانند شماره تلفن یا شماره‌های امنیت ملی).

متأسفانه، عبارت *سوابق عمومی* هم می‌تواند به معنای تمام سوابق دولتی باشد و هم به معنای آن دسته از سوابق دولتی که در دسترس عموم قرار دارند. تعریف آنچه «آزاد» خوانده می‌شود در طول زمان تغییر می‌کند و پس از گذشت مدت زمانی مشخص، دسترسی به اکثر سوابق آزاد می‌شود. بدون در نظر گرفتن این موضوع که سوابق آزاد هستند یا خیر، تمام این سوابق تابع قوانین مدیریت سوابق و بهترین روش‌های مدیریتی هستند. در این مقاله، عبارت *سابقه*، تمام منابع تولید یا دریافت شده از دستگاه‌ها در حین انجام کارهای اداری را پوشش می‌دهد. همچنین عبارت *سوابق آزاد*^۱ و *سوابق محرمانه*^۲ به زیرمجموعه‌ای از سوابق اشاره دارد که به ترتیب در دسترس عموم قرار می‌گیرد و از دسترس عموم خارج می‌شود.

اگرچه تمام سوابق دارای اهمیت یکسانی نیستند، اما باید مطابق با قوانین ایالتی مدیریت شوند. وظیفه اصلی مدیریت سوابق و مدیران سوابق، کمک به کارمندان برای مدیریت سوابق موجود روی میزها، کدها و رایانه‌های آن‌ها است. این وظایف شامل آگاهی‌دادن به کارمندان درباره نحوه ساماندهی منابع برای سهولت جست‌وجوی این سوابق، شناخت سوابق حیاتی و بالارزش، شناخت روش‌های حفظ و نگهداری سوابق، و تعیین زمان و چگونگی تعیین تکلیف و امحای سوابق است.

تعریف سوابق

همان‌طور که در تمام قوانین هم بیان شده است، سوابق عمدتاً براساس قالبشان تقسیم‌بندی می‌شوند، برای مثال:

- ایالت جورجیا: «سوابق تمام مدارک، اوراق، نامه‌ها، کتاب‌ها (به جز کتاب‌هایی که در کتابخانه‌ها نگهداری می‌شوند)، ریزفیلم‌ها، نوارهای مغناطیسی یا دیگر موادی که براساس قوانین یا در حین انجام فعالیت‌های خاص توسط ادارات تولید یا دریافت می‌شوند را در بر می‌گیرند» (قوانین ایالت جورجیا، (۵) ۱۸-۵۰-۹۱)

- ایالت کنتاکی: «سوابق عمومی یا به‌طور کلی سوابق» به معنای تمام کتاب‌ها، اوراق، نقشه‌ها، عکس‌ها، کارت‌ها، نوارها، لوح‌ها، لوح‌ها، اصوات ضبط شده و دیگر منابع مستند، بدون در نظر گرفتن نوع یا ویژگی‌های آن‌ها، که در هر اداره دولتی آماده شده، مورد استفاده قرار گرفته، تحت مالکیت درآمده و یا بازیابی می‌شوند.

1. Open Records

2. Confidential Records

- نیوجرسی: «جهت ثبت ... می‌توان از کتاب‌هایی که برگه‌های جدا از هم دارند استفاده



کرد...» (قوانین ایالت نیوجرسی، ۴۷، ص ۱-۳).

در محیط امروزی، سوابق با در نظر گرفتن عملکرد، محتوا، زمینه و ساختارشان شناخته می‌شوند. این تغییر در شیوه شناخت سوابق از معرفی سوابق الکترونیکی نشأت گرفته است که این نوع سوابق به صورت بیت‌ها و بایت‌های مستقل روی ابزارها یا رسانه‌های ذخیره مختلف نگهداری و فقط در هنگام مشاهده به عنوان یک سابقه کامل و جامع جمع‌آوری می‌شوند. تعریف امروزی‌تر از سوابق در قوانین ایالتی به شرح زیر است: داده‌ها یا اطلاعاتی که در حین انجام فعالیت‌های اداری تولید یا دریافت می‌شوند؛ داده‌ها یا اطلاعاتی که روی رسانه‌های مختلف ذخیره و به عنوان شاهد هر فعالیت نگهداری می‌شوند و دارای محتوا، زمینه و ساختار هستند.

سوابق ثابت

ثبات به معنای ثابت بودن محتوا و پایداری سوابق در مقابل تغییرات است. برای حفظ مؤثر حافظه جمعی، محتوای سابقه باید در طول زمان ثابت و پایدار باشد. سوابقی مانند اسناد الکترونیکی که روی رسانه‌های ناپایدار تولید شده‌اند، باید به نحوی مدیریت شوند که محتوای آن‌ها ثابت بوده و قابل تغییر نباشد. سابقه می‌تواند بدون ایستابودن، ثابت باشد. برای نمونه، امکان دارد برنامه‌های رایانه‌ای، امکان مشاهده و تجزیه و تحلیل داده‌ها را به روش‌های مختلف برای کاربران فراهم آورند. در صورتی که داده‌های موجود در پایگاه داده‌ها ثابت بوده و نتایج مرور و بازبینی‌های مشابه در طول زمان یکسان باقی بماند، هر پایگاه داده به خودی خود، یک سابقه تلقی می‌شود.

محتوای سابقه

محتوا به معنای متن، داده، فراداده، اعداد، تصاویر و صداها، تشکیل دهنده سابقه است. یکی از توانایی‌های سابقه، ثابت نگه داشتن اطلاعات برای تکرار سوابق یا استفاده مجدد از آن‌ها در زمان‌های بعد و فعالیت برای گسترش حافظه جمعی است که این موضوع یکی از مفاهیم اصلی و کلیدی در تعریف سابقه است. اگرچه سوابق بدون سندیت، فاقد اعتبار لازم هستند، اما ممکن است به طور خاص برای حفظ اطلاعات در طول زمان یا ممانعت از سوءتعبیر از اطلاعات در دوره‌های آتی تولید شوند. البته در صورتی که فقره‌ها به عنوان شاهد موضوعاتی که به آن اشاره دارند، استفاده شوند، هر فقره بدون در نظر گرفتن عمر پیش‌بینی شده برای آن - می‌تواند یک فقره مستقل در نظر گرفته شود.



ساختار سابقه

ساختار، به ویژگی‌های فیزیکی و سازماندهی داخلی محتوای سوابق اشاره دارد. ساختار سابقه شکلی است که موجب ملموس و مفهوم‌شدن آن می‌شود. ویژگی‌های فیزیکی شامل اجزا و روش‌های ساخت، مانند کاغذ، جوهر، مهر و قلم نوشتار، یا مجموعه نویسه‌ها، رمزگذاری‌ها یا قالب‌هاست. همچنین ساختار شامل سازماندهی ذهنی مدارک نیز است. ممکن است ساختار سوابق ساده باشد. برای مثال، متن نوشته‌شده روی کاغذ، سازماندهی شده در بخش‌ها یا اجزای مختلف با عناوین متفاوت، یا بسیار پیچیده و شامل مقدمه، متن اصلی و امضای شهود.

ساختار هر مدرک در چارچوب خاصی قرار می‌گیرد که این چارچوب سابقه را به‌عنوان واحدی مستقل تعریف و با متمایز کردن آن از دیگر اطلاعات، سابقه را مشخص کرده و ممکن است در فراداده‌های مربوط به سابقه ثبت شوند. احتمال دارد هر سابقه از بخش‌های مستقل فیزیکی و منطقی متفاوتی تشکیل شده باشد که در کنار هم به‌عنوان یک واحد عمل کند، مانند صفحات مختلف یا ارزش‌های داده‌ای ارائه‌شده در جدول‌های مختلف. البته تمام این بخش‌ها باید به روشی یکسان با یکدیگر مرتبط شوند.

محتوای سابقه

زمینه، شرایط سازمانی، کاربردی و عملی مرتبط با تولید، دریافت، ذخیره یا استفاده از سوابق است. زمینه شامل تاریخ و مکان تولید، جمع‌آوری یا انتشار سابقه و ارتباط آن با دیگر سوابق است. زمینه، «چرایی» سوابق را روشن ساخته و ممکن است در فراداده هر سابقه وجود داشته باشد. اعتمادپذیری و استفاده هر سابقه منفرد از ارتباط آن با دیگر سوابق نشأت می‌گیرد که بیان‌کننده وقایع یا اقدامات مختلف است. برای مثال، نامه ارسالی شده از طرف یکی از افراد سازمان همراه با پاسخ همان نامه بایگانی می‌شود تا افرادی که در آینده به این پاسخ رجوع می‌کنند، قادر باشند تا زمینه این درخواست را هم مشاهده کنند. بدون ثبت درخواست، اولین پاسخ از زمینه اصلی خود خارج شده و ممکن است درباره آن سوءتعبیر شود. زمینه پیشینه برای قابلیت ممیزی ادارت حائز اهمیت فراوان است؛ زیرا زنجیره وقایع، اقدامات اداری، اطلاعات گردآوری شده را فراهم می‌آورد که به تصمیمات یا نتایج خاصی منجر خواهند شد.

چرخه مدیریت اطلاعات

همان‌طور که در این مقاله بحث شد، مهم‌ترین چالش فراروی مدیریت سوابق در قرن ۲۱، طراحی و اجرای سامانه‌های مرتبط است. برای نیل به این هدف، به رویکردی متفاوت با آنچه در مدیریت سوابق سنتی انجام می‌پذیرفت، نیاز داریم؛ رویکردی که تمام مراحل دخیل در



چرخه حیات اطلاعات را دربرداشته باشد. مراحل به تصویر کشیده شده در شکل ۱، چارچوبی برای چرخه مدیریت اطلاعات را پیشنهاد می دهد. برای دستیابی به اهداف تولید و نگهداری از سوابق الکترونیکی که پاسخ گوی تمام چالش های مرتبط با سندیت، تمامیت، امنیت و کاربردپذیری هستند، این چارچوب در پروژه های قانونی و سیاسی اجرا شده است. هر بخش از این مراحل در زیر توضیح داده شده است.

تولید سوابق	طبقه بندی	نگهداری	تعیین تکلیف
	زمان بازیابی	ساخت	تعیین تکلیف نهایی
	امنیت	اعتبارسنجی	بازیابی کوتاه مدت
	محرمانگی	برنامه ریزی مهاجرت	بازیابی بلندمدت
		برنامه ریزی حفظ و نگهداری	آرشیو رقیمی
		توافق / یادداشت نویسی	بازیابی دائمی

از طرق زیر انجام می شود:	از طرق زیر انجام می شود:
۱- قانون گذاری	۱- فراساختارهای فنی
۲- خط مشی های ایالتی	۲- دستورالعمل ها و راهنماها
۳- دستورالعمل ها و راهنماها	

شکل ۱- چرخه مدیریت اطلاعات

۱- طبقه بندی: طبقه بندی به تعیین داده ها به عنوان آزاد یا محدود، به عنوان سوابق رسمی با دوره بازیابی مشخص شده یا رونوشتی اشاره دارد که بعد از مدت مشخصی تعیین تکلیف خواهند شد.

طبقه‌بندی داده‌ها بلافاصله پس از تولید آن‌ها صورت پذیرفته و اولین مرحله در مدیریت داده‌ها در طول حیات آن محسوب می‌شود.

در قوانین ایالتی اشاره‌هایی به اطلاعات و سوابقی وجود دارد که با اعمال محدودیت به عموم مردم ارائه‌شده و از حیطه سوابق آزاد ایالتی و قانون آزادی اطلاعات خارج شده‌اند. نتیجه حاصل، حجم عظیمی از قوانین است که در کنار آیین‌نامه‌های فدرال که برای سوابق ایالتی اعمال می‌شوند، باعث سردرگمی کارکنان محلی و ایالتی می‌شوند که به دنبال پاسخ‌گویی به درخواست دسترسی به اطلاعات هستند. ممکن است در چنین محیطی برخی از اطلاعات محدود، به اشتباه در اختیار درخواست‌دهنده قرار گیرند. توسعه و استفاده از ابزارهای الکترونیکی فرصتی برای شناسایی داده‌های محرمانه، تولید و حفاظت از این داده‌ها ارائه می‌دهند؛ زیرا داده‌های مذکور در کل چرخه حیات خود تحت نظارت‌های امنیتی این ابزارهای الکترونیکی قرار دارند. بخشی از مرحله حفاظت از داده‌ها، کسب آگاهی درباره اینکه چه چیزهایی باید نگهداری شوند و مدت زمان نگهداری از آن‌هاست. دوره‌های زمانی بازبایی باید با همکاری مراجع ذی‌صلاح برای مدیریت سوابق در ایالت‌های مرتبط تدوین شوند تا بازبایی به‌روشی عادی و منظم صورت پذیرد و پاسخ‌گوی تمام الزامات قانونی تعیین‌شده برای سوابق باشد.

۲- نگهداری: نگهداری از داده‌ها، دومین مرحله در مدل چرخه حیات است. این مرحله

کلیدی برای اطمینان‌یافتن از کارایی و قابلیت استفاده از داده‌هاست و برای اطمینان‌یافتن از سندیت و اعتبار آن‌ها در طول زمان، نظارت‌های خاصی در این مرحله اعمال می‌شود. نظارت‌های دقیقی بر تفسیر داده‌ها و برنامه‌های مهاجرت آن‌ها و تأثیر به‌روزرسانی نرم‌افزارها و تغییرات به‌وجود آمده بر اعتبار اطلاعات، صورت می‌پذیرد. اجرای موفقیت‌آمیز برنامه‌های کاربردی دولت الکترونیکی بر انتقال ایمن داده‌ها بین ادارات و شهروندان، بین دو یا بیش از دو اداره و بین شهروندان و ادارات، تکیه دارد. البته، هم‌اکنون تعداد محدودی از دولت‌ها دارای خط‌مشی‌هایی هستند که آشکارا شیوه کار و پروتکل‌های تعیین‌کننده روش‌های کار با داده‌های محدود را بیان می‌کنند.

در این مرحله باید از راهبردهای حفظ و نگهداری بلندمدت داده‌ها، مطابق با دوره‌های بازبایی از پیش تعیین‌شده، استفاده کرد. چنین راهبردهایی دربردارنده موضوعاتی مانند مهاجرت و تبدیل داده‌ها و تولید نسخه‌های پشتیبان برای بخشی از برنامه آمادگی مقابله با بلایا، هستند.

۳- تعیین تکلیف: تغییر شکل دفاتر دولتی جدید از محیط‌های کاغذی به محیط‌های

الکترونیکی، حیطه گسترده‌ای از مشکلات و موضوعات مرتبط با سوابق را فراوری

متخصصان قرار داده است. همان‌طور که زمانی کارهای اداری با استفاده از کاغذ انجام می‌شد، امروزه نامه‌های الکترونیکی، درگاه وب، پایگاه‌های داده‌ای و دیگر ابزارهای مشابه به‌عنوان ابزارهای انجام کارهای اداری در نظر گرفته می‌شوند. اطلاعات الکترونیکی را نمی‌توان همانند کاغذها نادیده گرفته و از آن‌ها چشم‌پوشی کرد. چنین اطلاعاتی فقط از طریق تعامل نرم‌افزارها و سخت‌افزارها قابل‌خواندن هستند. با هر ارتقا یا تغییر در محیط‌های نرم‌افزاری، احتمال فقدان اطلاعات ضروری دولتی که بیشتر آن‌ها تاریخی هستند، افزایش می‌یابد. علاوه‌براین، با عدم مدیریت اطلاعات بر استفاده از برنامه‌های زمانی بازیابی، حجم اطلاعات موجود در شبکه به‌شدت افزایش یافته، سرعت بازیابی کند شده و مسئولیت‌های مالی و قانونی ادارات افزایش می‌یابد.

نیاز به خط‌مشی‌ها، دستورالعمل‌ها و راهنماها مربوط به تعیین تکلیف سوابق الکترونیکی برای اطمینان‌یافتن از تولید اطلاعات قانونی، حفظ تمامیت داده‌ها تا زمان موردنیاز برای پاسخ‌گویی به محدودیت‌های حسابرسی یا قانونی، و اعتبار و سندیت تراکنش‌های کامل یا در حال انجام، ضروری است. فناوری به‌تنهایی نمی‌تواند پاسخ‌گوی تمام این مشکلات باشد. مدیریت سوابق هم به‌تنهایی نمی‌تواند مشکلات مذکور را حل کند. فناوری به‌همراه مدیریت سوابق در کنار قوانین ایالتی، خط‌مشی‌های اداری و فراساختارهای فنی باید چارچوبی را برای مدیریت اطلاعات از بدو تولید تا امحای آن‌ها ارائه کند.

چالش‌های مدیریت سوابق

کارکنان ادارات برای مدیریت تمام منابع اطلاعاتی موجود روی صفحه‌نمایش‌ها، پرونده‌ها و سامانه‌های رایانه‌ای که از آن‌ها استفاده می‌کنند، به راهنماهای مخصوصی نیاز دارند. علاوه‌براین، این کارکنان باید مشخص کنند که کدام‌یک از منابع اطلاعاتی، سابقه در نظر گرفته شده و چه میزان از اطلاعات در حیطه قانون آزادی اطلاعات قرار می‌گیرند.

اگرچه اجبار قانونی برای این کار وجود دارد، مدیریت سوابق به‌طور ناقص در تعداد اندکی از دستگاه‌های دولتی به اجرا در می‌آید. حتی در این شرایط، کار مدیریت سوابق براساس نیاز به امحای حجم زیادی از کاغذ، به‌جای نظارت، مدیریت و استفاده منظم و سازماندهی شده از اطلاعات و آگاهی‌های لازم ادارات درباره آن‌ها صورت می‌پذیرد. با کاهش بودجه و گرایش دولت‌ها به استفاده از فناوری برای «کار بیشتر با منابع کمتر»، پست‌های الکترونیکی، درگاه‌های وب، پایگاه‌های داده‌ای و دیگر برنامه‌های کاربردی الکترونیکی بدون در نظر گرفتن مدیریت سوابق یا برای اطمینان‌یافتن از تولید و حفاظت از سوابق، به‌طور عام استفاده می‌شوند. به‌طور سنتی، سوابق کاغذی مدت‌زمان طولانی پس از تولید، زمانی که به‌صورت فیزیکی



در سامانه بایگانی اداره ذخیره شده و فضای ارزشمند ادارات را اشغال کردند، مدیریت می‌شوند. این نوع مدیریت غالباً شامل انتقال خارج از مرکز سوابق به مرکز اسنادی یا زیرزمین‌هایی است که باعث فراموشی وجود چنین سوابقی می‌شوند. مدیریت سوابق الکترونیکی باید در تمام مراحل برنامه‌ریزی و اجرا صورت پذیرفته و بلافاصله پس از تولید، برای استفاده‌های آتی طبقه‌بندی شوند. موضوع طبقه‌بندی برای اعمال نظارت‌های الکترونیکی برای اطمینان‌یافتن از نگهداری و تعیین تکلیف مؤثر سوابق، حائز اهمیت فراوان است.

در ادامه، مباحثی درباره چالش‌های فراوری کارمندان دولت ارائه می‌شوند که در مراحل تولید و استفاده از سوابق شرکت دارند.

ابهام در تعریف سابقه

غالباً دیدگاه مردم نسبت به «سوابق» محدود به مدارکی است که وقایع مهم را مستند کرده و حاوی مهر و امضای رسمی باشد. قوانین ایالتی سوابق را به شکل گسترده تعریف کرده و باعث ایجاد ابهام بیشتر در مراحل مدیریت سوابق می‌شود.

سوابق ممکن است رسمی یا عادی باشند. یادداشت‌ها و نوشته‌های حاشیه متن، پست‌های الکترونیکی، پیام‌های صوتی و طرح‌ها و نقشه‌های ترسیم‌شده روی کاغذ جزو سوابق، در نظر گرفته می‌شود. سوابق فقط محدود به مدارک رسمی نیست که توسط مدیران ارشد امضا شده‌اند. سوابق در تمام واحدهای اداری تولید می‌شوند.

سوابق ممکن است در هر قالبی تولید شوند. سوابق چیزی بیش از متون نوشته‌شده روی کاغذ بوده و شامل نقشه‌ها، عکس‌ها، اصوات ضبط‌شده و ویدئوها و نشریات هستند. سوابق شامل قالب‌های الکترونیکی، مانند پرونده‌های پردازش کلمه، صفحه‌گسترده‌ها، پایگاه‌های داده، گرافیک‌ها، اصوات ضبط‌شده و ویدئوهاست.

سوابق شامل پیش‌نویس‌ها و نسخه‌های نهایی هستند. اگرچه پیش‌نویس‌ها دارای ارزش یا دوره زمانی مشابه با نسخه‌های نهایی نیستند، اما احتمال دارد اطلاعات مهمی که نشان‌دهنده نحوه تشکیل نسخه نهایی هستند را ثبت کنند. برای مثال، ممکن است پیش‌نویس‌ها تغییر تفکرات را نشان داده یا مشخص کنند که تصمیمات منجر به تولید نسخه نهایی، چه زمانی و توسط چه کسانی اخذ شده‌اند.

ممکن است سوابق دارای ارزش دائمی یا موقتی باشند. بیشتر سوابق دارای ارزش ناپایدار بوده و فقط برای مدت زمان کوتاهی نگهداری می‌شوند. برخی دیگر از سوابق دارای ارزش محدود بوده و برای مدت زمان مشخصی بین چند هفته تا چند سال نگهداری می‌شوند. فقط تعداد محدودی از سوابق دارای ارزش دائمی بوده و برای نگهداری نامحدود به آرشیو منتقل می‌شوند.



به‌طور خلاصه، سابقه هر فقره، حاوی داده‌های تولید یا دریافت‌شده در حین انجام کارهای اداری است که اطلاعاتی راجع به اقدامات صورت‌پذیرفته را به‌تصویر می‌کشد. ابهام درباره اجزای تشکیل‌دهنده سابقه با معرفی ارتباطات الکترونیکی و برنامه‌های کاری مبتنی بر رایانه و متعاقباً با تولید سوابق رقمی، پیچیده‌تر می‌شود. امروزه کاغذهای دولتی جای خود را به داده‌های الکترونیکی داده‌اند. هارد دیسک‌ها، نوارهای مغناطیسی و کارت‌های حافظه جایگزین کاغذها و کمدهای بایگانی شده‌اند.

دفاتر الکترونیکی چالش‌های ویژه‌ای برای نگهداری سوابق ایجاد کرده‌اند. همان‌طور که در بخش‌های پیشین این مقاله هم به آن اشاره شد، مهم‌ترین کیفیت هر سابقه، سندیت و اعتبار و ثبات محتوای آن در طول زمان است. به‌عبارت دیگر، مردم باید اطمینان داشته باشند که هر سابقه دقیقاً همان چیزی است که باید باشد. متأسفانه، سوابق الکترونیکی نمی‌توانند همانند سوابق کاغذی باعث ایجاد چنین اطمینانی شوند. سهولت تولید، جایگزینی، دسترس‌پذیری، تکثیر و اشتراک سوابق الکترونیکی از ارزش آن‌ها می‌کاهد. در واقع، مهم‌ترین دلیل تولید سوابق الکترونیکی به کاهش اعتماد به چنین سوابقی منجر می‌شود. اعتمادپذیری و اعتبار سوابق الکترونیکی با شش چالش اساسی روبه‌روست. سازمان‌ها باید روش‌ها و خط‌مشی‌هایی برای پاسخ‌گویی به این چالش‌ها تدوین کنند.

طبقه‌بندی: برای حفاظت از اطلاعات در مقابل افشاء، اصلاح یا فقدان غیرقانونی یا اتفاقی سوابق، استانداردهایی برای طبقه‌بندی داده‌ها تدوین کنید. ممکن است طبقه‌بندی‌های داده شامل سطوح ساده‌ای، مانند «آزاد» یا «محرمانه» بوده یا طبقه‌بندی‌های دقیق‌تری را دربرداشته باشد. استانداردهای طبقه‌بندی باید براساس قوانین قابل‌اجرا و الزامات قانونی و نه بر اساس خواسته‌های فردی باشند.

اعتبار: از تولید واقعی سابقه توسط نویسنده موردنظر اطمینان حاصل می‌کند.

تمامیت: جایگزینی غیرعمدی یا عمدی سوابق را پیگیری و مشخص می‌کند.

عدم تکذیب: باعث می‌شود تا نویسندگان نتوانند تولید سوابق را تکذیب کنند.

پایداری امنیت: از امنیت مدارک در طول چرخه حیات آن‌ها، از زمان تولید نخستین پیش‌نویس تا زمان طبقه‌بندی نسخه اصلی، حفاظت می‌کند.

کاربردپذیری: سرانجام، باید شناخت و استفاده از خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌هایی که پنج چالش بالا را بررسی می‌کنند، آسان باشد تا تمام افرادی که سوابق الکترونیکی را تولید کرده و به آن‌ها دسترسی دارند بتوانند از محرمانگی، اعتبار و تمامیت آن‌ها حفاظت کنند.

برای اینکه هر سابقه تا مدت زمان موردنظر معتبر باقی مانده و تمامیت آن حفظ شود، لازم است محتوا و زمینه آن و گاهی اوقات ساختار آن هم حفظ شود. هر سابقه قابل‌اعتماد محتوای



حقیقی خود سابقه و اطلاعاتی راجع به آن را حفظ می‌کند که مرتبط با زمینه تولید و استفاده از سابقه است. اطلاعات زمینه‌ای مشخص براساس الزامات اداری و قانونی اقدامات کاری، متفاوت هستند. همچنین ممکن است لازم باشد تا ساختار یا نظم بخش‌های تشکیل‌دهنده سابقه هم حفظ شوند. کوتاهی در حفظ ساختار سابقه موجب نقص در تمامیت ساختاری آن خواهد شد، که این موضوع به نوبه خود موجب به مخاطره افتادن اعتبار و سندیت سوابق می‌شود.

حفظ اعتبار و درستی سوابق الکترونیکی

متخصصان سوابق، سوابق معتبر را سوابقی می‌دانند که هدف آن‌ها با مقصود واقعی‌شان یکی باشد؛ سوابق معتبری که در طول زمان جایگزین نشده، تغییر نیافته یا تحریف نشده‌اند. به‌طور سنتی، حفاظت از سوابق کاغذی در مقابل جابه‌جایی یا تغییر از طریق کدهای بایگانی قفل‌شده، استفاده از پوشش‌های سوابق و انتقال سوابق از سرپرستی تولیدکنندگان آن‌ها به سرپرستی سازمان‌های مستقل یا افرادی امکان‌پذیر می‌شود که وظیفه آن‌ها حفاظت از این منابع در مقابل تغییر و جایگزینی است. این حفاظت و نگهداری شامل محیط ذخیره‌سازی مناسب، مراقبت و جابه‌جایی سوابق و دسترسی کنترل‌شده به آن‌هاست.

سوابق الکترونیکی برای حفاظت در مقابل تبدیل یا تغییر مشابه، نیاز به مراقبتی مشابه دارند. البته، انجام چنین محافظتی در محیط تولید یا عملیاتی که اکثر این سوابق در این محیط وجود دارند، سخت و دشوار است. متخصصان فناوری اطلاعات غالباً ادعا می‌کنند که استفاده از فناوری‌های اعتبارسنجی از محافظت از سوابق اطمینان حاصل می‌کند. فناوری‌های اعتبارسنجی برای تأیید هویت کاربر - اطمینان‌یافتن از اینکه کاربران واقعاً همان کسانی هستند که ادعا می‌کنند - مورد استفاده قرار می‌گیرند. استفاده از اینترنت رو به گسترش است و ادارات بیشتری خدمات بیشتری را به‌صورت برخط ارائه می‌دهند که این موضوع برای تولید سوابق معتبر حائز اهمیت فراوان است. هنگامی که خدمات از طریق مراحل سنتی غیرالکترونیکی ارائه می‌شوند، می‌توان از روش‌های اعتبارسنجی متفاوتی استفاده کرد. لازم است تا مشتریان فرم‌ها یا برگه‌هایی را پر کنند، شماره‌های شناسایی یا شماره‌های فردی خود را ارائه و یا گواهی‌نامه رانندگی یا شناسنامه خود را نشان دهند. نمونه‌هایی از روش‌های اعتبارسنجی برخط عبارتند از: رمز ورود، شماره شناسایی شخصی، شناسه کاربر، کوکی‌ها^۱، بیومتریک‌ها^۲، رمزها، رمزنویسی عمومی (گواهی‌های رقمی)، و لایه سوکت‌های امن^۳ و پروتکل امنیتی لایه انتقال^۴. درحالی‌که، فناوری‌های اعتبارسنجی برای تولید داده‌های معتبر ضروری است؛ اما این کار فقط بخشی از پاسخ موردنظر می‌باشد.

1. Cookies
2. Biometrics
3. Secure Sockets Layer
4. Transport Layer Security



تا زمانی که سوابق الکترونیکی تحت سرپرستی و نظارت تولید یا دریافت کننده قرار دارند، امکان تغییر یا تبدیل آن‌ها وجود دارد. انتقال سوابق از سرپرستی تولیدکننده به سرپرستی فرد سوم که مورد اعتماد است، اولین قدم برای محافظت از اعتمادپذیری سوابق الکترونیکی است. برخلاف سوابق کاغذی، سوابق الکترونیکی در معرض خطر تغییر یا تحریف‌های محیطی قرار دارند، بنابراین نگهداری از سوابق در محیط‌های ذخیره پایدار و ثابت برای حفاظت از آن‌ها ضروری است. علاوه بر این، رسانه ذخیره فیزیکی (لوح‌های فشرده، نوارهای مغناطیسی، لوح‌های نوری و ...) در معرض تحریف و تخریب بر اثر گذشت زمان قرار داشته و به جایگزینی‌های دوره‌ای نیاز دارند. بالاتر از همه این مسائل، ممکن است خود سوابق بدون برجای گذاشتن هیچ اثر و ردی، تغییر کنند. بنابراین، فناوری‌هایی که تولید، استفاده، ذخیره‌سازی و بازیابی سوابق را تسهیل می‌کنند، تبدیل، تغییر یا تخریب سوابق ادارات را هم امکان‌پذیر می‌سازند. چهار روش فنی وجود دارند که سطح حفاظت مورد نیاز برای مقابله با تغییر سوابق در طول زمان را افزایش می‌دهند.

مدل کارخواه-کارساز^۱: این روش از ساختار سامانه‌های اطلاعاتی اداره استفاده کرده و فقط اجازه خواندن مدارک را به کاربران می‌دهد. در مدل کارخواه-کارساز، هر کاربر برای جست‌وجوی مدارک الکترونیکی مشخص در صفحه‌نمایش، از پایگاه‌های داده یا درخواست‌های بازیابی استفاده می‌کند؛ سپس این جست‌وجوها به کارساز منتقل می‌شوند که این کارساز درخواست مدنظر را به مخازن ذخیره انتقال می‌دهد. پس از این، سامانه دستورالعمل‌های مرتبط را بازیابی و پردازش کرده و داده‌ها را برای کاربر ارسال می‌کند. در مدل کارخواه-کارساز، هرگز سابقه الکترونیکی اصلی برای کاربر در دسترس نبوده و اعتبار و سندیت سابقه کامل و دست‌نخورده باقی می‌ماند.

کد افزونگی چرخشی (دوره‌ای)^۲: این روش را متخصصان ارتباطات مخابراتی و برای اطمینان یافتن از انتقال بدون خطای داده‌ها استفاده می‌کنند. این روش تعداد بیت‌های موجود در بسته‌های کوچک (کنترل دنباله قاب)^۳ تقسیم بر یک چند جمله‌ای ۱۶ یا ۳۲ بیتی از پیش تعریف شده (کد افزونگی چرخشی) که عدم وقوع خطا (یا تغییر) در هر سابقه یا پرونده الکترونیکی را مشخص می‌کند. برای تأیید اعتبار و سندیت داده‌ها، می‌توان فرمول اصلی (کد افزونگی چرخشی) را در هر زمان (برای مثال، هنگام تبدیل یا انتقال یا پس از آن) با فرمول مشابهی که از مقادیر یکسان استفاده می‌کند، مقایسه کرد. همچنین می‌توان این مقادیر را به سابقه ضمیمه کرد تا اعتبار آن در طول زمان و در حین انتقال‌های متعدد حفظ شود.

تابع خلاصه پیام یک‌طرفه^۴: تابع یک‌طرفه شامل استفاده از الگوریتم‌های خاص برای خلاصه کردن سابقه با طول ثابت و کاهش اندازه آن است. این تابع یک‌طرفه نامیده

1. Secure Client-Server Architecture
2. Cyclical Redundancy Checksum
3. A Frame Check Sequence
4. One-way Hash Digest



می‌شود زیرا خلاصه‌پیام به‌خودی‌خود برگشت‌ناپذیر است. بدون در نظر گرفتن تعداد دفعاتی که این تابع تکرار می‌شود، طول ثابتی حاصل خواهد شد که نشان می‌دهد تغییری در سابقه ایجاد نشده است. البته این روش موجب ایجاد مشکلاتی هم می‌شود؛ تبدیل یا انتقال داده‌ها جریان بیت‌های موجود را عوض کرده (اندازه سابقه اصلی را تغییر می‌دهد، بنابراین تابع خلاصه پیام اصلی با این اندازه مطابقت ندارد) و الزاماً باید تابع خلاصه پیام جدیدی تولید شود.

خلاصه‌پیام با زمانبندی رقمی^۱: این روش ترکیبی از تابع خلاصه‌پیام یک‌طرفه با خدمات تأیید ثالث است که زمان خلاصه‌کردن پیام را ثبت می‌کند. تابع خلاصه‌پیام چندگانه برای هر سابقه ذخیره شده و زمان آن ثبت می‌شود تا یک تابع ریشه‌ای را تشکیل دهد. در این مرحله، تأیید اعتبار صورت گرفته و همراه با هر سابقه یا در پایگاه‌های داده‌ای ذخیره می‌شود تا اعتبار سوابق را مستند کند. هنگام ضرورت تأیید اعتبار یک سابقه، می‌توان یک تابع خلاصه پیام جدید تولید و با تأییدهای قبلی مقایسه کرد.

قطعات پازل حفظ اعتبار سوابق در طول زمان، یک عنصر غیرفنی است (خطمشی و دستورالعمل). برای هدایت کارکنان ادارات در گرفتن بهترین تصمیم‌ها درباره زمان تولید سابقه، چگونگی نام‌گذاری و بایگانی آن، چگونگی حفاظت از رمزهای عبور و دیگر معیارهای مورد استفاده برای حفاظت از سوابق، به خطمشی‌ها و دستورالعمل‌های تأییدشده نیاز است.

سازماندهی سوابق

مسئولیت کارکنان ادارات: ادارات دولتی موظف هستند کارمندان را از این موضوع آگاه سازند که تولید سوابق توسط آن‌ها باید با دستورالعمل‌های مدیریت سوابق مطابقت داشته باشد که بر اساس قوانین ایالتی تدوین شده است. اگر سوابق دولتی به‌درستی اداره نشوند، امکان فقدان یا گم‌شدن آسان سوابق کاغذی و الکترونیکی وجود داشته و بازیابی اطلاعات دشوار می‌شود. نتایج شامل تأخیرهای طولانی‌مدت و پرهزینه، فرصت‌های ازدست‌رفته، کارکنان، مدیران، متخصصان و شهروندان خسته است که مجبورند تصمیمات خود را بر اساس اطلاعات ناکافی اتخاذ کنند. هم‌اکنون، اکثر سامانه‌های اطلاعات الکترونیکی مورد استفاده برای تولید، دریافت و ذخیره‌سازی این سوابق، کارایی مدیریتی کافی ندارند. نیاز است ادارات آن دسته از سامانه‌های اطلاعات الکترونیکی را استفاده کنند که نظارت‌های مناسب بر تولید، نگهداری و تعیین تکلیف سوابق براساس مراحل تأییدشده را برای مدیریت سوابق بر اساس برنامه‌های طبقه‌بندی و بازیابی از پیش تعیین‌شده، اعمال می‌کنند.

نقش‌ها و مسئولیت‌های اداری مرتبط با مدیریت سوابق باید به‌روشنی تعریف شوند. کارمندان باید نقش خود در مدیریت سوابق را به‌درستی بشناسند و به‌خوبی انجام دهند. ادارات



باید از انطباق این نقش‌ها با دستورالعمل‌ها و قوانین ایالتی و فدرال اطمینان حاصل کنند. کاربران غیرمجاز نباید امکان دسترسی، اصلاح، امحا یا انتشار سوابق را داشته باشند. مدیران ادارات، کارکنان، مدیران سوابق، متخصصان فناوری اطلاعات و مدیران کارسازها مسئولیت مشترکی در قبال مدیریت سوابق دولتی دارند. ادارات باید به‌روشنی وظایف کارمندان را تعریف، دستورالعمل‌های مرتبط را تدوین و آموزش‌های لازم را ارائه کنند و بر انطباق این مراحل با اصول اساسی کار نظارت داشته باشند. ادارات باید برای حفاظت از تمامیت، محرمانگی و امنیت فیزیکی داده‌ها و انواع مختلف سوابق از معیارهای مناسب استفاده کنند.

بازیابی سوابق: اکثر پنجاه ایالت آمریکا، دارای برنامه‌های زمانی بازیابی هستند که سوابق موجود در ادارات محلی و ایالتی را فهرست کرده و دوره زمانی نگهداری از سوابق را مشخص می‌کند. برنامه بازیابی برای اطمینان‌یافتن از نگهداری سوابق در دوره‌های زمانی مشخص استفاده می‌شوند که پس از آن دوره بازیابی به پایان رسیده و سوابق امحا می‌شوند. برنامه‌های زمانی بازیابی از مشکلات معمول و پرونده‌های قضایی جلوگیری به‌عمل می‌آورد. به‌منظور کمک به ایجاد انطباق با برنامه‌های بازیابی ایالتی، ضروری است ادارات فرصت‌های آموزشی مرتبط با این برنامه‌ها را برای کارمندان خود فراهم آورند. نیاز است کارمندان از مسئولیت‌های خود در قبال نگهداری سوابق آگاهی و از تاوان عدم تطابق با خطمشی یا برنامه مدیریت سوابق آگاهی داشته باشند. هر سامانه یا خطمشی مؤثر مدیریت سوابق اطمینان حاصل می‌کند که فقط سوابق مطابق با قانون یا براساس ارزش و پیوستگی اداری آن‌ها، بازیابی شوند.

دسته‌بندی سوابق: دسته‌بندی سوابق شامل گروهی از سوابق مرتبط یا همانند است که همراه با هم استفاده یا بایگانی شده‌اند و هدف مشترک دارند و بر اساس دوره‌های بازیابی مشابه مدیریت می‌شوند. سامانه دسته‌بندی سوابق به سازمان‌ها کمک می‌کند تا سوابق خود را به‌طور مؤثر مدیریت کنند. دسته‌بندی سوابق بر اساس عملکردها و فعالیت‌های اداری به کارمندان کمک می‌کند تا سوابق خود را در سامانه‌های بایگانی معمول قرار دهند. نمونه‌هایی از سوابق سازماندهی‌شده در دسته‌بندی‌های اداری متداول عبارتند از: اداری، مالی، قانونی، پرسنلی. بایگانی سوابق در یکی از دسته‌بندی‌های ذکرشده، نشان‌دهنده نسخه رسمی یا اصلی آن‌هاست. ممکن است دیگر نسخه‌ها در زمان‌های از پیش تعیین‌شده، امحا شوند.

فنون سنتی مدیریت سوابق: بسیاری از ادارات از دستورالعمل‌های مدیریت سوابق استفاده می‌کنند که برای سوابق سنتی اعمال می‌شود. البته، اکثر ادارات دولتی از این دستورالعمل برای سوابق الکترونیکی و نامه‌های الکترونیکی استفاده نمی‌کنند. پیام‌های الکترونیکی که جزو سوابق در نظر گرفته می‌شوند باید همانند سوابق موجود در قالب‌های



دیگر شناسایی، زمانبندی و بازبایی شوند. در تعیین دوره زمانی مناسب برای بازبایی پیامها و پیوستهای دریافت یا ارسال شده به صورت الکترونیکی، باید دقت زیادی به پیامهای منتقل شده روی کاغذ مبذول داشت. تمام پیامهای الکترونیکی دارای ارزش بازبایی یکسان نیستند. حتی نامه‌های الکترونیکی هم باید به صورت مجزا و بر اساس محتوای اطلاعاتی و دوره بازبایی مخصوص به خود مدیریت شوند.

رشد اطلاعات و چالش تکیه و رونوشت برداری سریع

در دنیای امروز در حال تجربه انفجار اطلاعات هستیم. نتایج یکی از مطالعات اخیر که در دانشکده مدیریت اطلاعات و سامانه‌های دانشگاه کالیفرنیا-برکلی صورت پذیرفته نشان می‌دهد که حجم اطلاعات جدید در سه سال اخیر دو برابر شده است. تقریباً ۹۳ درصد از اطلاعات به صورت رقمی تولید شده و به صورت رقمی هم ذخیره می‌شود.

رایانه‌های شخصی، سامانه‌های پست الکترونیکی، پیام‌های پیوسته، شبکه گسترده جهانی، RDA و دوربین‌های رقمی همگی به تشدید این انفجار اطلاعات کمک می‌کنند. این موضوعات روش برقراری ارتباط و زندگی ما را تحت تأثیر قرار داده‌اند. به طور خاص، این انفجار اطلاعات بر روش انجام کارهای دولتی در دنیای امروزی تأثیر گذاشته است.

رشد زیاد فناوری، ابزارهای پیشرفته‌ای را در اختیار کارکنان قرار داده است. اکثر اطلاعات الکترونیکی تولید شده در ادارات دولتی، بخش‌های سیاسی و پیمانکاران در رایانه‌های شخصی آنها و در محیط‌های رایانه‌ای مبتنی بر شبکه وجود دارند. بیشتر اطلاعات موجود در صفحه نمایش‌ها، تحت نظارت مستقیم خود افراد یا متخصصان فناوری اطلاعات است که وظیفه مدیریت شبکه را برعهده دارند. این موضوع سندیت و اعتبار سوابق دولتی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. نظارت‌های کافی بر تولید و نگهداری سوابق الکترونیکی وجود ندارد. هر فردی می‌تواند سوابق را تولید و حذف کند؛ اما فقط تعداد محدودی از آنها می‌توانند مدیریت شوند. مدیریت سوابق شامل نظارت بر تولید، نگهداری، استفاده و تعیین تکلیف سوابق است. نمونه‌هایی از نتایج سوءمدیریت سوابق در زیر بیان شده‌اند.

افراد ناآگاه در زمینه نگهداری سوابق می‌توانند تولید آنها را غیررسمی کنند. غالباً این سوابق برای مستند کردن اقدامات دولتی کامل، دقیق و جامع نیستند. برای مثال:

- ممکن است افراد سوابق کاملی (مخصوصاً نامه‌های امضا شده یا گزارش‌های سالانه همراه با گرافیک‌هایی که تکمیل کننده آن هستند) برای افراد دیگر ارسال کنند. احتمال دارد سابقه‌ای که توسط این افراد بازبایی می‌شوند رونوشتی ناقص (مدرک امضا نشده، بدون سربرگ، با تمبری که تاریخ نامه را تغییر می‌دهد؛ یا مدارک مختلف تشکیل دهنده گزارش سالیانه که بعداً اصلاح شده و هنوز هم برای آمارهای جاری کاربرد دارند) که در رایانه شخصی

یا فضای شبکه اشتراکی وجود دارند، باشد.

- مدیر وبگاه اطلاعات نادرستی در وبگاه اداره قرار می‌دهد که به‌شدت شهروندان را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. بعدها این اطلاعات اصلاح‌شده و مدیر وبگاه نسخه پیش از تغییر و پس از تغییر را روی وبگاه قرار نمی‌دهد. شهروندان در قبال این اشتباه خسارت می‌خواهند.

- یک استاد دانشگاه برجسته با یک استاد دیگر در دانشگاهی که در یک ایالت دیگر واقع شده است در یک پروژه دولتی همکاری می‌کند. آن‌ها اطلاعات خود را از طریق اینترنت به اشتراک می‌گذارند. سوابق با جمع‌آوری داده‌ها در کنار هم به‌وجود آمده و هیچ‌کدام از آن‌ها سابقه را ثبت نمی‌کند.

مدیریت سوابق دشوارتر شده است. برای مثال، ممکن است پیش‌نویس‌های مختلف (مانند پیش‌نویس‌هایی که در بالا به آن‌ها اشاره شد) و خود سابقه در یک مکان نگهداری شوند. احتمال دارد دیگر رونوشت‌ها در نسخه‌های پشتیبان رایانه‌ها، پست‌های الکترونیکی که با پیوست‌های اصلاح‌شده ارسال و دریافت می‌شوند، فلاپی دیسک‌ها و لوح‌های فشرده، در رایانه‌های شخصی، لب‌تاب‌ها، PAD، یا ابزارهای دیگر نگهداری شوند.

این پیش‌نویس‌ها و رونوشت‌ها نام‌های عجیبی دارند که هیچ‌کس به‌جز کاربر نهایی نمی‌تواند آن‌ها را تشخیص دهد. کاربر نهایی پیش از شروع پروژه بعدی، زمانی مشخصی را برای سازماندهی و حذف این پیش‌نویس‌ها و رونوشت‌ها صرف نمی‌کند. در اکثر موارد مطابق با درخواست دسترسی به سوابق آزاد کاربرانی خواستار دسترسی به این سوابق می‌شوند، پست کاربر نهایی عوض شده، رایو‌ها، فلاپی دیسک‌ها یا لوح‌های فشرده را پاک کرده، فردی که متصدی پست جدید می‌شود پرونده‌های اضافی را پاک کرده، متخصصان فناوری اطلاعات از کارمندان بخواهند برنامه‌های قدیمی را حذف کرده و از برنامه‌های جدید استفاده کنند؛ به‌هرحال اطلاعات از بین می‌روند.

مثال‌های بالا برای نشان دادن اهمیت ایجاد مراحل نگهداری سوابق در طراحی سامانه‌های جدید و همچنین ضرورت شرکت مدیران سوابق در تمام مراحل تصمیم‌گیری ارائه شده‌اند که بر سوابق تأثیرگذار هستند. سوابق منابع مهمی هستند که باید بدون در نظر گرفتن آنچه که موجب تشکیل آن‌ها می‌شود به‌طور کارآمد و مؤثر مدیریت شوند. ممکن است برخی از این اطلاعات هرگز به‌شکل فیزیکی وجود نخواهند داشت. برای پشتیبانی از تصمیم‌ها، برنامه‌ها و پاسخ‌گویی سازمان به دولت و عموم مردم، اطلاعات تولیدشده در هر قالب و رسانه باید دسترس‌پذیر، قابل درک و قابل استفاده باشند.

با گسترش تولید و استفاده از سوابق، مدیریت صحیح سوابق الکترونیکی حائز اهمیت فراوان است. استفاده گسترده‌تر از فناوری‌های نوین بدان معناست که مدیران سوابق باید



در چرخه حیات سوابق الکترونیکی حضور فعال‌تری داشته باشند. با گسترش استفاده از رایانش‌های توزیع‌شده^۱ توسط کاربران، مدیران سوابق و متخصصان فناوری اطلاعات به این نکته پی‌برده‌اند که اعمال نظارت بر چرخه حیات اطلاعات تولیدشده در محیط‌های مختص به کاربران نهایی، چالشی بزرگ است.

شاید نوع دیگری از فناوری اطلاعات را به‌خاطر نیاوریم که به سرعت نامه‌های الکترونیکی رشد و گسترش پیدا کرده باشند. یکی از مطالعات اخیر که توسط دانشکده مدیریت اطلاعات و سامانه‌ها در دانشگاه کالیفرنیا-برکلی صورت پذیرفته نشان می‌دهد که روزانه تقریباً ۳۱ میلیون پیام از طریق پست الکترونیکی ارسال می‌شود. این پژوهش پیش‌بینی می‌کند که میزان این آمار تا سال ۲۰۰۶ دو برابر خواهد شد.

برنامه نرم‌افزاری نامه‌های الکترونیکی، که به‌طور عام پست الکترونیکی نامیده می‌شود، به‌عنوان بهترین انتخاب برای برقراری ارتباط در ادارات دولتی و توسط کارکنان آن‌ها تبدیل شده است. پیام‌های الکترونیکی غالباً به‌عنوان جایگزینی برای تلفن و همچنین برای انتقال اطلاعاتی به‌کار گرفته می‌شود که پیش از این توسط سوابق و با استفاده از روش‌های سنتی منتقل می‌شد. ترکیب ارتباط، تولید و نگهداری سوابق موجب ایجاد ابهاماتی برای درنظرگرفتن پست‌های الکترونیکی به‌عنوان سوابق عمومی، شده است.

استفاده از پست الکترونیکی با سرعت شگفت‌آوری در حال افزایش است. برای روشن‌تر شدن این موضوع، مثالی فرضی را شرح می‌دهیم. یک اداره کوچک صد کارمند دارد که هر کدام از آن‌ها روزانه به‌طور میانگین بین بیست تا سی پیام دریافت می‌کنند. این اداره در انتهای سال بین پانصد هزار تا ۷۵۶ هزار پیام خواهد داشت (با درنظرگرفتن ۲۵۰ روز کاری به‌ازای هر سال). متخصصان فناوری اطلاعات در این اداره به‌طور روزانه، هفتگی و ماهیانه از این پیام‌ها نسخه پشتیبان تهیه می‌کنند. نسخه‌های پشتیبان ماهیانه، بازبازی شده و نسخه‌های هفتگی جابه‌جا می‌شوند. حالا این اداره هر سال بین شش میلیون تا ۹ میلیون و ۷۲ هزار پیام در مخازن خود نگهداری می‌کند.

مدیریت پست‌های الکترونیکی که جزو سوابق عمومی قرار می‌گیرند تقریباً تمام فعالیت‌های مربوط به نگهداری از آن‌ها را که در هر اداره صورت خواهد پذیرفت، متأثر خواهد ساخت: حفظ حریم شخصی، اجرا، مدیریت سوابق ضروری، امنیت اجرایی، ممیزی، دسترسی و آرشیو و بایگانی.

شناخت آنچه که باید نگهداری شود

با توجه به سهولت تولید، تکثیر و امحای سوابق، لازم است ادارات خط‌مشی‌هایی تدوین

1. Distributed Computing



کرده و آموزش‌های لازم برای نظارت بر حجم رونوشت‌های تولیدشده از هر سابقه را به کارکنان خود ارائه دهند. رونوشت‌های قانونی سوابق باید در اولین مرحله از چرخه حیات سوابق شناسایی و مشخص شوند. این رونوشت‌های قانونی باید در برنامه زمانی بازبایی و در هر نسخه از سابقه توصیف شوند که برنامه زمانی بازبایی در مورد آن‌ها اعمال می‌شوند. تمام رونوشت‌های دیگر «رونوشت‌های تکثیر» در نظر گرفته شده و باید کارمندان را ترغیب کرد تا آن‌هایی که دیگر مورد نیاز نیستند را به سرعت امحا کنند.

سوابق الکترونیکی رسمی باید در مخزن بایگانی مرکزی، سرور بایگانی یا رایانه مرکزی اداره نگهداری شوند که دارای ضریب امنیتی بالایی بوده و به‌طور منظم از آن نسخه‌های پشتیبان تهیه می‌شود. تهیه نسخه کنترل یا روش کنترل تغییر برای سوابق الکترونیکی، ضروری است. این نسخه مشابه همان پرونده‌های مرکزی است که ادارات برای نگهداری سوابق کاغذی خود استفاده می‌کنند. لازم است کارکنان بدانند که نباید سوابق رسمی را در درایوهای شخصی خود نگهداری کنند؛ زیرا از این درایوها به‌طور منظم نسخه پشتیبان تهیه نشده و دارای امنیت کافی نیستند.

تعیین تکلیف صحیح سوابق

تعیین تکلیف، آخرین مرحله در چرخه حیات سوابق بوده و تعیین تکلیف صحیح بخش مهمی از برنامه مدیریت سوابق را تشکیل می‌دهد. تمام سوابقی که یک اداره تولید می‌کند باید در برنامه زمانی بازبایی توصیف شوند. این برنامه مدت زمانی را مشخص می‌کند که سوابق باید بازبایی شوند. معمولاً سوابق دارای ارزش نگهداری دائمی در برنامه‌های بازبایی با عنوان دائمی مشخص شده و تعیین تکلیف آن‌ها شامل انتقال به ساختمان آرشیو است. لازم است ادارات برای دریافت دستورالعمل‌های مناسب برای انتقال سوابق با مؤسسات آرشیوی در تماس باشند. اکثر سوابقی که ادارات تولید می‌کنند، در انتهای چرخه حیاتشان امحا یا حذف می‌شوند. ضروری است تا ادارات اطمینان حاصل کنند که خط‌مشی‌های مناسبی تدوین کرده‌اند که دستورالعمل‌های لازم برای تعیین تکلیف صحیح سوابق را به‌طور خلاصه بیان کرده و نابودی سوابق را به‌عنوان یکی از بخش‌های معمولی انجام کارهای اداری در نظر گرفته است. به عبارت دیگر، نابودی سوابق به‌طور منظم و براساس برنامه زمانی بازبایی و نه به‌صورت اتفاقی، انجام شوند. بهترین زمان برای تعیین تکلیف سوابق در انتهای سال مالی یا تقویمی، انتهای بازرسی‌ها و ممیزی‌ها (پس از انتشار گزارش نهایی)، یا در مورد ادارات دولتی، در هنگام تغییر مدیریت است؛ اما این امر فقط زمانی امکان‌پذیر است که دوره زمانی بازبایی سوابق به اتمام رسیده و مجوزهای قانونی لازم برای امحای سوابق صادر شده باشد. در صورت وجود



اقدامات قانونی یا اجرایی روی سوابق، حتی پس از به‌انجام رسیدن دوره بازیابی آن‌ها، امحای سوابق باید به تعویق افتد.

بسیاری از ایالت‌ها قوانینی دارند که دخالت در امر سوابق دولتی را منع می‌کند. برای مثال، در ایالت آرکانزاس، امحای سوابق دولتی جرم در نظر گرفته می‌شود؛ «اگر فردی با هدف آسیب‌رساندن به خوانایی سوابق دولتی، با آگاهی کامل مطلب را به‌شکل نادرست در سوابق ثبت کرده، سوابق را جابه‌جا کرده، آن‌ها را حذف یا نابود کرده یا از عموم مردم پنهان کند، آن فرد به جرم دخالت در امر سوابق دولتی مجرم شناخته می‌شود». اگر فردی سابقه‌ای که تحت قوانین بازیابی مشخص قرار داشته و امحای آن موجب خارج‌شدن سابقه از دسترس عموم شود را نابود کند، از قانون تخطی کرده است.

یکی از بزرگ‌ترین تفاوت‌های موجود بین سوابق کاغذی و الکترونیکی، روش امحای آن‌هاست. از یک طرف، سوابق الکترونیکی بسیار ضعیف هستند. این سوابق به‌راحتی با فشردن یک کلید نابود شده یا تغییر می‌کنند. از طرف دیگر، سوابق کاغذی بسیار بادوام هستند؛ زیرا امحای آن‌ها به‌دشواری امکان‌پذیر است. تعیین تکلیف در محیط‌های الکترونیکی به‌معنای شناسایی، اعطای مجوز و حذف کامل یک سابقه از سامانه رایانه‌ای است. فشردن کلید «حذف» به‌معنای حذف‌شدن سابقه نیست. فشردن کلید «حذف» فقط به‌معنای حذف نشانگرهای سابقه بوده و به سامانه می‌گوید که این سابقه دیگر موردنیاز نبوده و می‌تواند دوباره نوشته شود. اگر سامانه‌ها به فضای اشغال‌شده توسط این سوابق نیازی نداشته باشند، می‌توان کل سابقه یا بخشی از آن را روی سامانه نگهداری کرد. روش‌های مختلفی برای حذف سوابق از سامانه‌های الکترونیکی وجود دارد. این روش‌ها عبارتند از:

- DoD 5220.22 استاندارد امحای داده‌ها؛

- برنامه‌های نرم‌افزاری که با بازنویسی مجدد رسانه، سوابق را از روی سامانه‌های الکترونیکی حذف می‌کنند؛

- می‌توان برای حذف سوابق، رسانه را مجدداً قالب‌بندی کرده یا پاک کرد؛

- می‌توان رسانه را از سامانه جدا و با ابزارهای دستی آن را به‌صورت فیزیکی نابود کرد. حساسیت یا محرمانگی اطلاعات موجود در سابقه بهترین روش امحای را مشخص خواهد کرد. مثلاً اگر سابقه حاوی اطلاعات حساس نبوده و به‌راحتی از شکل کاغذی بیرون آورده شود، بازنویسی یا قالب‌بندی مجدد رسانه برای حذف سابقه الکترونیکی کافی خواهد بود. البته، اگر سابقه حاوی اطلاعات فوق‌العاده حساس یا محرمانه بوده و جزو آن دسته سابقه‌هایی است که اگر در قالب کاغذی باشد باید ریزش شود، نابودی فیزیکی رسانه ضروری است. مراحل تهیه نسخه پشتیبان که برای اعتبار کلی سامانه موردنیاز است بر پیچیدگی امحای



سوابق الکترونیکی می‌افزاید. تکثیر رونوشت‌های موجود از سوابقی که برای مقابله با بلایا و مراحل پیوستگی اداری روی نسخه‌های پشتیبان روزانه، هفتگی و ماهیانه تولید می‌شوند، نیازمند توجه و مراقبت بیشتر در مرحله امحای سوابق الکترونیکی است. باید دستورالعمل‌هایی برای رسانه و کثرت نسخه‌های پشتیبان سابقه منفرد (مانند پایگاه داده‌ها) و سامانه وجود داشته باشد. علاوه بر این، دستورالعمل‌های موجود برای امحای فیزیکی سوابق رسمی باید شامل روش امحای نسخه‌های پشتیبان هم بوده و با دقت تعداد رونوشت‌هایی که برای تهیه نسخه پشتیبان تولید می‌شوند یا روش امحای فیزیکی رسانه برای اطمینان یافتن از نابودی کامل سوابق را مشخص کند.

در برخی موارد معدود، ممکن است دادگاه یا دیگر مراجع قضایی به ادارات دستور دهند تا سوابق را نابود کنند. نابودی به معنای حذف و امحای مدارک منفرد، تصاویر یا عناصر داده‌ای از سابقه کلی اداره، است. غالباً این مرحله (دستور قضایی متفاوت بین ایالت‌ها و دادگاه‌ها) موجب می‌شود تا خود سابقه یا مدرکی که به موجب آن سوابق نابود شده‌اند در اداره مرتبط باقی نماند. عبارت «نابودی سابقه» به معنای این است که هیچ مستندی از اقدام صورت پذیرفته باقی نماند.

شناخت محرمانگی سوابق و چگونگی انطباق با درخواست دسترسی به سوابق آزاد بدون به خطر انداختن محرمانگی آن‌ها

ادارات باید بدانند که برخی سوابق از دسترسی عموم مردم خارج بوده یا حاوی اطلاعاتی هستند که نباید برای عموم مردم افشا شود و باید پیش از انتشار سوابق برای استفاده عموم، این اطلاعات را جدا کرد. چنین داده‌هایی شامل شماره‌های امنیت اجتماعی، اطلاعات مربوط به وضعیت سلامت جسمانی افراد و دیگر اطلاعات شناسایی مختص به مردم (مانند شماره گواهینامه رانندگی، شماره کارت اعتباری و ...) است. بسیاری از ایالت‌ها قوانینی دارند که نوع سوابق و داده‌هایی که از دسترس عموم خارج شده یا انتشار آن‌ها ممنوع شده است و غالباً به این قوانین با عنوان قانون سوابق آزاد یا قانون آزادی اطلاعات، اشاره می‌شود. ادارات دولتی موظف نیستند این سوابق را در اختیار عموم قرار دهند و هیچ مرجعی به جز حکم قضایی نمی‌تواند آن‌ها را مجبور به انجام چنین کاری کند. نیاز است متولیان سوابق از دیگر قوانین ایالتی و فدرال مانند قانون پاسخ‌گویی به بیمه‌های سلامتی (HIPPA) و قانون حریم خصوصی و قوانین آموزشی فدرال (FERPA) آگاهی داشته باشند که مرتبط با حفظ حریم شخصی و محرمانگی هستند. برای دسترسی به بحث‌های دقیق‌تر درباره تأثیر این قوانین بر چگونگی حفاظت ادارات از حریم خصوصی و محرمانگی، لطفاً به قوانین ایالتی و حریم اطلاعاتی:



توضیحاتی راجع به موضوعات کلیدی (فوریه ۲۰۰۴، نسخه اول)، تهیه شده توسط انجمن ملی رؤسای ارشد اطلاعات ایالتی، مراجعه شود.

در مواردی که درخواست دسترسی به یک پایگاه داده‌ای که هم حاوی اطلاعات محرمانه و هم دربردارنده اطلاعات آزاد است ارائه شد، دستگاه باید اطلاعات محرمانه را از پایگاه داده‌ها حذف کرده و اطلاعات آزاد را در اختیار درخواست‌کننده قرار دهد. جداکردن اطلاعات آزاد از اطلاعات محرمانه جزو وظایف هر دستگاه در نظر گرفته می‌شود. در حین طراحی پایگاه داده‌ها، اطلاعات محرمانه باید در فیلدهای جداگانه قرار داده شوند تا هنگام پاسخ‌گویی به درخواست دسترسی به اطلاعات آزاد، این اطلاعات به راحتی شناسایی و از سایر داده‌های موجود جدا شوند. این شکل کار به راحتی در طراحی پایگاه‌های داده‌ای جدید قابل اجرا است. همچنین لازم است تا دستگاه برای بررسی امکان طراحی مجدد پایگاه‌های داده، پایگاه‌های موجود را ارزیابی کند.

در نظر داشتن نیازهای مدیران سوابق و اصول مدیریت سوابق در هنگام طراحی سامانه‌ها

هیچ دستورالعمل ثابتی برای تدوین خط‌مشی‌ها و راهنماهای مورد نیاز برای مدیریت سوابق در اختیار دستگاه‌ها قرار داده نشده است. مستندات سامانه بیش از روش‌های جمع‌آوری، اشتراک و ذخیره اطلاعات، بر چگونگی نصب نرم‌افزارها تمرکز دارد. هر ایالت باید برای هدایت دستگاه‌ها در امر طبقه‌بندی و نگهداری اطلاعاتی که سابقه در نظر گرفته می‌شوند خط‌مشی‌های مخصوص به خود را منتشر کند. آرشیوداران و متخصصان فناوری ارشد ایالتی باید برای اطمینان یافتن از وجود قالب‌های پایدار برای ذخیره‌سازی بلندمدت داده‌های سازمانی و موارد مورد نیاز در بازیابی اطلاعات، در تدوین استانداردهای آرشیوی سوابق الکترونیکی با هم همکاری کنند.

ایجاد روش‌های صحیح نگهداری سوابق در سامانه‌های جدید ضروری است. مشارکت مدیران سوابق در طراحی سامانه‌های جدید لازم است. مشارکت مدیران سوابق در طراحی سامانه‌ها کمک می‌کند تا از شناسایی سوابق و روش‌های مورد استفاده برای ثبت آن‌ها جهت ارائه شواهد مستندکننده هر فعالیت، اطمینان حاصل شود. مدیران سوابق می‌توانند در تعیین نوع سامانه و قوانین مورد نیاز برای اطمینان یافتن از ثبت و نگهداری سوابق، مدت زمان نگهداری از آن‌ها برای پاسخ‌گویی به نیازهای اداری و دیگر الزامات قانونی، شیوه ذخیره‌سازی سوابق و نحوه دسترسی به آن‌ها، مفید واقع شوند.

قوانین اداری مشخص می‌کند سابقه چیست، سوابق چه زمان و چگونه تولید یا ثبت



خواهند شد، چگونه نگهداری شده و مورد استفاده قرار خواهند گرفت و مدت زمان مورد نیاز برای طراحی سامانه جدید چقدر خواهد بود. اکثر سامانه‌ها بدون وجود الزامات نگهداری سوابق طراحی شده - سوابقی که از حقوق شهروندان محافظت کرده، شواهد مربوط به ممیزی دولتی را ارائه داده و وقایع خاص و حائز اهمیت دولتی را مستند می‌کنند - از بین خواهند رفت. گاهی اوقات نبود چنین الزاماتی باعث می‌شود تا سوابق زودتر از موعد امحا شده و یا مدت زمان طولانی بیش از آنکه واقعاً مورد نیاز باشند، نگهداری شوند. هزینه مدیریت و ذخیره این سوابق موجب تحمیل بار مالی زیاد بر بودجه و سرمایه ارزشمند ملی می‌شود.

برخی از الزامات نگهداری سوابق که باید در هنگام طراحی سامانه جدید در نظر گرفته شوند در زیر بیان شده‌اند:

- چه سوابقی باید تولید یا نگهداری شوند تا فعالیت‌ها/ اقدامات انجام شده در سامانه جدید را مستند کنند؟

- لازم است چه چیزهایی ثبت شوند؟

- چه کسانی از این اطلاعات استفاده خواهند کرد؟

- آیا نیاز است تا سابقه ثابتی از اطلاعاتی که سازمان برای اخذ تصمیم‌های اداری از آن‌ها استفاده کرده است، ارائه شود؟

- آیا نیاز است تا سابقه ثابتی از اطلاعاتی ارائه داد که ذی‌نفعان سازمان یا عموم مردم برای اخذ تصمیم‌های خود از آن‌ها استفاده کرده‌اند؟

- چگونه اعتبار، جامعیت و صحت این اطلاعات پیش از ثبت به‌عنوان سوابق ثابت، تأیید می‌شود؟

- آیا از پیمانکاران خارج از سازمان استفاده شده است (برای دریافت اطلاعات ورودی از ذی‌نفعان که این اطلاعات تبدیل و سپس وارد سامانه جدید می‌شوند)، در صورت مثبت بودن پاسخ:

- آیا لازم است تا داده‌های دریافت شده از ذی‌نفعان ثبت شوند؟

- چگونه اعتبار، جامعیت و صحت این اطلاعات پیش از ثبت به‌عنوان سوابق ثابت، تأیید می‌شود؟

- سوابق دریافت و تولید شده توسط پیمانکاران تا چه زمانی نگهداری شده و در دسترس قرار دارند؟

- تمام الزامات نگهداری سوابق باید در قرارداد منعقد شده با پیمانکاران ثبت شوند.

- چه چیزهایی برای تأمین محتوا، زمینه و ساختار مناسب سوابق پیش از ثبت آن‌ها به‌عنوان سوابق ثابت مورد نیاز است؟



- آیا ابزارهای خودکاری وجود دارند که بتوانند برای ارائه داده‌های مربوط به تولید/دریافت، مالک، اطلاعات طبقه‌بندی (پیش‌نویس، شماره نسخه، آخرین پیشینه رسمی، رونوشت‌های تکثیرشده)، سری سوابق (توانایی ارتباط‌دادن سابقه به برنامه بازیابی مربوط به آن و دیگر سوابق مهم مرتبط با اقدامات اداری مشابه) و محدودیت‌های دسترسی (شامل امکان جداکردن اطلاعات محرمانه از سابقه در هنگام وجود درخواست دسترسی به سوابق آزاد)، و دیگر فراداده‌هایی که اعتبار و سندیت سوابق را تحت‌تأثیر قرار خواهند داد (مانند کلیدواژه‌های مناسب و تأییدشده که در فرهنگ لغات رسمی هر سازمان یافت می‌شوند) را ارائه دهند؟

- برای اطمینان‌یافتن از تغییر آرام در هنگام انتقال داده‌ها به سامانه‌های جدید به چه چیزهایی نیاز داریم؟

- چگونه این سوابق ثبت خواهند شد؟

- در صورت تغییر برنامه بازیابی سوابق، چگونه برنامه جدید در سامانه اعمال خواهد شد؟

- چگونه سوابق در طول دوره زمانی بازیابی نگهداری خواهند شد؟

- چگونه سوابق در مقابل دسترسی‌های غیرقانونی محافظت می‌شوند؟

- چگونه سوابق در مقابل امحا و نابودی غیرقانونی محافظت می‌شوند؟

- در صورت وجود برنامه برای جابه‌جایی سوابق، برای اطمینان از تجدید و به‌روزرسانی

محمل‌ها و اصلاح میزان خطاهای بیتی به‌طور منظم، چه پروتکل‌هایی باید ایجاد شود؟

- برای اطمینان از دسترس‌پذیری سوابق از چه سامانه‌های فهرست‌نویسی استفاده شده است؟

- برای جایگزینی منظم محمل‌ها و تجدید و به‌روزرسانی داده‌ها از کدام یک از راهبردهای

انتقال استفاده می‌شود؟

- برای تبدیل سوابق بدون ایجاد امکان فقدان یا تخریب نسخه‌های جدید یا سامانه دیگر، از

کدامیک از راهبردهای انتقال استفاده می‌کنیم؟

- راهبرد ایجاد نسخه پشتیبان مورد استفاده برای سامانه جدید کدام است:

- چگونه این راهبرد پیوستگی/حفاظت از سوابق ضروری را ارائه خواهد کرد؟

- در صورت بروز خطاهای امنیتی، چگونه این راهبرد اعتبار و سندیت سابقه را تأمین خواهد

کرد؟

- هنگامی که سامانه خاموش است، راهبردهای زمانی چگونه اعمال خواهند شد - چگونه

سوابق در دسترس خواهند بود، چگونه سوابق جدید ثبت خواهند شد و چگونه سوابق

ثبت‌شده پس از ایجاد نسخه‌های پشتیبان و اجرای برنامه وارد سامانه جدید خواهند

شد؟

- باید در سامانه جدید چه سوابقی برای نیل به اهداف ممیزی و حسابرسی تولید شوند؟
- چگونه بارگذاری داده‌ها مدیریت می‌شود تا سامانه‌های مستقل بدون ایجاد الزامات نگهداری سوابق تولید نشوند؟

- چگونه سوابق پس از به اتمام رسیدن دوره بازبینی از سامانه حذف خواهند شد؟
- آیا لازم است سازمان در هنگام حذف سابقه، تمام فراداده‌های مرتبط با آن را هم حذف کند، در غیر این صورت، چه فراداده‌هایی باید باقی بمانند و تا چه زمانی باید نگهداری شوند؟
- چگونه وقتی که محدودیتی برای امحا وجود دارد می‌توان از امحای سوابق جلوگیری کرد؟
- سامانه باید چه مواردی را برای مستند مراحل نگهداری سوابق تولید کند؟
- برای اطمینان یافتن از آگاهی کاربران نسبت به مسئولیت‌های آن‌ها در زمینه نگهداری سوابق، چه آموزش‌هایی باید به کاربران ارائه شود؟

توجه: ممکن است این فهرست جامع نباشد، اما هنگام طراحی، اجرا و یا مدیریت سامانه‌های مدیریت سوابق، اطلاعات الکترونیکی در نظر گرفته شوند.

خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌ها

دستگاه‌های دولتی باید مجموعه‌ای منظمی از خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌های موردنیاز را برای مدیریت مؤثر سوابق و اطلاعات تدوین، اجرا و نگهداری کنند. این موضوع در هزاره کنونی که کارکنان نه تنها سوابق الکترونیکی، بلکه سوابق کاغذی، ریزفیلیم‌ها و دیگر قالب‌ها را مدیریت می‌کنند، حائز اهمیت فراوان است.

خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌های مدیریت سوابق باید موارد زیر را دربرداشته باشد:

- برنامه زمانی بازبینی؛
 - چارتهای سازمانی؛
 - برنامه‌های کاری؛
 - دستورالعمل‌های طبقه‌بندی؛
 - مراحل تهیه نسخه پشتیبان؛
 - مستندسازی سامانه؛
 - جلوگیری از حوادث و مراحل جبران خسارات.
- این خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌ها نباید ایستا باشند؛ این نوشتارها باید در میان تمام کارکنان سازمان توزیع شوند و آن‌ها باید آموزش‌های لازم را برای استفاده صحیح از این دستورالعمل‌ها دریافت کنند. علاوه بر این، به منظور اطمینان یافتن از تأثیر و کارآمدی آن‌ها، این خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌ها باید در دوره‌های زمانی منظم، حداقل سالانه مرور و بازبینی شوند.

آموزش مدیریت سوابق

در گذشته، مسئولیت مدیریت سوابق بر عهده واحد تخصصی مدیریت سوابق و یا کارکنان اجرایی دبیرخانه ادارات دولتی بود. روزهایی که کارکنان دبیرخانه مسئول تایپ، بایگانی و انتقال سوابق برای ذخیره بلندمدت یا امحای آنها به بهترین روش ممکن بودند، گذشته است. هم‌اکنون بخش عظیمی از کارکنان ادارات دولتی روی میزهای خود رایانه‌هایی دارند که از آنها برای تولید، دریافت و ذخیره‌سازی سوابق به‌صورت روزانه و برای چاپ‌کردن و ارسال نامه‌های الکترونیکی استفاده می‌کنند.

زندگی در دنیای دوگانه امروزی، جایی که سوابق به‌صورت الکترونیکی تولیدشده یا برای انتشار و بازیابی تبدیل به نسخه‌های فیزیکی می‌شوند، بسیار دشوار است. هم‌اکنون ادارات دولتی در مرحله ایجاد سامانه‌های مدیریت سوابق الکترونیکی هستند که در این شرایط تولیدکننده سابقه، از همان مراحل ابتدایی در مدیریت سوابق شرکت دارد. بدون آموزش‌های مناسب، سامانه‌های مدیریت سوابق الکترونیکی دچار سندروم «انباشتی اطلاعات» خواهند شد.

کارکنان ادارات نه‌تنها به آموزش درباره اصول اساسی مدیریت سوابق، بلکه به کسب توانایی برای طبقه‌بندی مدارک نیاز دارند. علاوه‌براین، لازم است این کارکنان آموزش لازم را برای کارهایی که نباید انجام دهند، مانند چاپ و انتشار پنج نسخه رونوشت از صورت‌جلساتی را که به‌صورت هم‌زمان رؤیت می‌شوند هم دریافت کنند، در دنیای الکترونیکی فقط یک نسخه از هر مدرک نگهداری می‌شود. مهم‌ترین موضوع این است که کارکنان باید آگاهی‌های لازم درباره محتوای مدارک - که چیزی به‌جز قالب یا رسانه‌ای است که مدارک با استفاده از آنها تولید، دریافت یا بازبینی می‌شود - را دریافت کنند.

نتیجه‌گیری:

سوابق، هنگام انجام کارهای اداری از طریق انجام اقدامات مختلف و در قالب‌های متفاوت، تولید، دریافت و نگهداری می‌شوند. اگرچه روزی تصور می‌شد رایانه‌ها در دنیای «دفاتر بدون کاغذ» کاربرد داشته باشند، امروزه شاهد رشد روزافزون و تکثیر سوابق هستیم. علاوه‌براین، مدیریت سوابق دیگر فقط بر عهده واحد مدیریت سوابق یا کارمندان دبیرخانه نیست. بنابراین، ایجاد برنامه‌های مؤثر مدیریت سوابق که بر پایه خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌های آگاهی‌بخش به ما شده‌اند برای دستگاه‌های دولتی لازم و ضروری است: تعریف سوابق، سوابقی که دسترسی عموم مردم به آنها آزاد است و آن‌هایی که محرمانه تلقی می‌شوند، نحوه طبقه‌بندی، سازماندهی و نگهداری سوابق و شیوه امحای صحیح آنها. سرانجام،

ضروری است که طراحی و اجرای سامانه‌های مدیریت اطلاعات و سوابق شامل گروهی از افراد از رشته‌های مختلف با تمرکز بر کار کارمندان واحد مدیریت سوابق باشد. با در نظر گرفتن این توصیه‌ها، ادارات دولتی باید برای مقابله با چالش‌های مدیریت سوابق در قرن بیست و یکم آمادگی کامل داشته باشند.