

رهنمودهایی پیرامون مدیریت اسناد الکترونیکی

«مدیریت پست الکترونیکی»

نوشته: آرشیو ایالتی وایومینگ | ترجمه: رضا مهاجر

■ چکیده

پست الکترونیکی شامل پیامی است که به صورت الکترونیکی بایگانی و به مدارک رقمی که بین کاربران رایانه مبادله می شود، پیوست شده است. دولت های ایالتی و محلی از پست الکترونیکی با اهداف و مقاصد مختلفی استفاده می کنند که ارسال و دریافت نامه های داخل و خارج سازمان، نشر یادداشت ها، توزیع پیش نویس ها، انتشار دستورات عمل ها، انتقال اسناد دولتی و حمایت از فرایندهای کار در سازمان از این جمله است. با اینکه امروزه تعداد اندکی از مؤسسه های دولتی، پست الکترونیکی را سند به شمار می آورند، اما بر اساس قوانین و موارد حقوقی، پست الکترونیکی را می توان در راهبرد کلی مدیریت اسناد گنجانند.

اسنادی که در قالب پست الکترونیکی هستند و اطلاعاتی را درباره فعالیت روزمره دولت ایالتی و محلی ثبت کرده اند، باید به سهولت مکان یابی شوند؛ آن دسته از اسناد که اطلاعات باارزش بلندمدت را ثبت کرده اند، باید به اندازه کافی حفاظت شوند و آن دسته که ارزش موقت دارند، به محض اتمام مطلوبیت، باید امحاء شوند. اگر مدیریت نامه های الکترونیکی را به سلیقه کارکنان، سامانه های پشتیبان متداول و رویه های اداری جاری بسپارند که همگی با نامه های الکترونیکی به یک شکل برخورد می کنند، نتیجه اش چیزی جز مخاطرات جدی حقوقی، اجرایی یا روابط عمومی نیست. (اما) با تدوین خط مشی ها، اعمال رویه های مدیریت اسناد و آموزش کاربران، می توان فضایی ایجاد کرد که اسناد در قالب نامه های الکترونیکی، به شکل موفق مدیریت شوند.

کلیدواژه ها

پست الکترونیکی؛ بایگانی الکترونیکی؛ سامانه مدیریت مدارک الکترونیکی؛ بازیابی؛ تعیین تکلیف؛ امحاء.

رهنمودهایی پیرامون مدیریت اسناد الکترونیکی «مدیریت پست الکترونیکی»

نویسنده: آرشیو ایالتی وایومینگ^۱ | ترجمه: رضا مهاجر^۲

مقدمه

پست الکترونیکی شامل پیامی است که به صورت الکترونیکی بایگانی و به مدارک رقمی که بین کاربران رایانه مبادله می شود، پیوست شده است. دولت های ایالتی و محلی از پست الکترونیکی با اهداف و مقاصد مختلفی استفاده می کنند که ارسال و دریافت نامه های داخل و خارج سازمان، نشر یادداشت ها، توزیع پیش نویس ها، انتشار دستورالعمل ها، انتقال اسناد دولتی و حمایت از فرایندهای کار در سازمان از این جمله است. با اینکه امروزه تعداد اندکی از مؤسسه های دولتی، پست الکترونیکی را سند به شمار می آورند، اما بر اساس قوانین و موارد حقوقی، پست الکترونیکی را می توان در راهبرد کلی مدیریت اسناد گنجانند.

اسنادی که در قالب پست الکترونیکی هستند و اطلاعاتی را درباره فعالیت روزمره دولت ایالتی و محلی ثبت کرده اند، باید به سهولت مکان یابی شوند؛ آن دسته از اسناد که اطلاعات بالارزش بلندمدت را ثبت کرده اند، باید به اندازه کافی حفاظت شوند و آن دسته که ارزش موقت دارند، به محض اتمام مطلوبیت، باید امحاء شوند. اگر مدیریت نامه های الکترونیکی را به سلیقه کارکنان، سامانه های پشتیبان متداول و رویه های اداری جاری بسپارند که همگی با نامه های الکترونیکی به یک شکل برخورد می کنند، نتیجه اش چیزی جز مخاطرات جدی حقوقی، اجرایی یا روابط عمومی نیست. (اما) با تدوین خط مشی ها، اعمال رویه های مدیریت اسناد و آموزش کاربران، می توان فضایی ایجاد کرد که اسناد در قالب نامه های الکترونیکی، به شکل موفق مدیریت شوند.

1. Wyoming State Archive. Electronic Record management Guidelines: Email management. Retrieved from: <http://archives.delaware.gov/graphics/govsvcs/graphics/tsp/graphics/pilot%202%2020email/products/wyoming/email%20guidelines%20-%20wy%20draft.pdf>

۲. کارشناس ادبیات

انگلیسی، مترجم سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران،
rmohajer2000@yahoo.com



چارچوب حقوقی

جهت اطلاع بیشتر از چارچوب قانونی دلخواه برای مدیریت نامه‌های الکترونیکی، به «مدیریت اسناد: رهنمودهای مدیریت اسناد الکترونیکی در فضای الکترونیکی» و ضمیمه A6 از «دست‌نامه سامانه‌های اطلاعات معتبر» مراجعه کنید. همین‌طور به موارد زیر نیز مراجعه کنید:

- قانون اسناد دولتی کارولینای جنوبی {PRA} (مجموعه قوانین کارولینای جنوبی، ۱۹۷۶، بخش اصلاحی ۱۰-۱-۳۰ تا ۱۴۰-۱-۳۰) که می‌توان در نشانی وبگاه^۱ آن را مشاهده کرد، که با صدور مجوز استفاده از برنامه‌های نگهداری جهت مدیریت اسناد واحدهای دولتی کارولینای جنوبی، از (انجام) مسئولیت(های) دولت حمایت می‌کند. این قانون از مدیریت تمام اسناد تولیدشده مؤسسه‌ها و بنگاه‌ها، به‌صورت کامل یا موردی و از طریق صندوق دولتی کارولینای جنوبی حمایت می‌کند. بخش ۷۰-۱-۳۰ مسئولیت مؤسسه را برای حفاظت از اسناد تولیدشده و چگونگی خدمات‌رسانی آن، به ساده‌ترین شکل، مشخص می‌کند. این قانون بین رسانه‌های مختلف تفاوت قائل شده است. از این‌رو، اسناد تولیدشده یا اسنادی که در قالب الکترونیکی هستند، در ذیل این قانون قرار می‌گیرند.
- قانون مبادلات الکترونیکی یک‌شکل در کارولینای جنوبی {UETA} (مجموعه قوانین کارولینای جنوبی، ۱۹۷۶، بخش ۱۰-۶-۲۶ تا ۲۱۰-۶-۲۶)، که در سال ۲۰۰۴ تنفیذ شد، تجارت الکترونیکی و خدمات دولت الکترونیکی را با برابر دانستن اسناد و امضاهای الکترونیکی و کاغذی، تسهیل می‌کند. UETA رسماً قانون تجارت الکترونیکی کارولینای جنوبی (۱۹۹۸) را لغو می‌کند (مجموعه قوانین کارولینای جنوبی، ۱۹۷۶، بخش ۳۱۰-۵-۲۶). هدف از UETA، تدوین خطمشی درباره استفاده از ابزارها و اسناد الکترونیکی در معاملاتی است که ضمن آنها قراردادی منعقد می‌شود. این قانون نمی‌گوید که می‌توان از اسناد و امضاهای الکترونیکی استفاده کرد، بلکه کاربرد آنها را منوط به توافق طرفین می‌کند. این قانون، با خنثی‌دانستن فناوری، فرض می‌کند که طبق قانون، تمامی این اسناد و امضاها باید برای مراجعه‌های آینده، معتبر و در دسترس باشند. به‌همین سبک، قانون تجارت ملی و جهانی امضاهای الکترونیکی فدرال^۲ نیز استفاده از اسناد و امضاهای الکترونیکی را ترغیب می‌کند، جز اینکه نکاتی را در قالب استانداردها و قالب‌ها یادآور می‌شود. برای اطلاع بیشتر در مورد UETA به ضمیمه A6 و A7 از کتاب «دست‌نامه سامانه‌های معتبر اطلاعات» مراجعه کنید.
- قانون آزادی اطلاعات کارولینای جنوبی {FOIA} (مجموعه قوانین کارولینای جنوبی، ۱۹۷۶، بخش ۱۰-۴-۳۰ تا ۱۶۵-۴-۳۰) با اطمینان از حق شهروندان برای بررسی یا تکثیر اسناد دولتی، از مسئولیت دولت حمایت می‌کند. تعیین حق‌العمل این کار، آگهی

1. www.scstatehouse.org/code/t30c001.htm
2. (E-Sign {U.S. Public Law 229-106})



دولتی رسمی و محدودیت‌هایی که افشای اسناد ویژه‌ای را محدود می‌کند، همگی در این قانون منظور شده است.

سایر مسائل حقوقی

در ذیل این قوانین، باید به مسائل زیر نیز توجه کرد:

- پیامدهای شکایت آرمسترانگ. در (شکایت) آرمسترانگ بر علیه دفتر اجرایی رئیس جمهور^۱، دادگاه فدرال به نفع تعدادی محقق و چند سازمان غیرانتفاعی رأی داد که قصد داشتند از امحاء اسناد و نامه‌های الکترونیکی که در زمان دولت ریگان تولید شده بود، جلوگیری کنند. دادگاه مصمم بود که نامه‌های الکترونیکی مؤسسه فدرال مورد نظر، بسته به محتوایشان، اسناد دولتی به شمار می‌رود و اینکه فراداده‌ها باید به صورت کامل ثبت و ضبط^۲ و نگهداری شود. به رغم تصمیمی که در سطح مؤسسه‌های فدرال اتخاذ شد، این شکایت بر اقدام نهایی که بر روی اسناد انجام گرفت، تأثیر عمیقی برجای گذاشت که تمامی سطوح مؤسسه‌های فدرال را شامل می‌شد. اینک سایر مؤسسه‌ها، نسبت به روش‌های مدیریت نامه‌های الکترونیکی، بیشتر دقت می‌کنند که برای نمونه، ثبت فراداده‌ها یکی از همین فعالیت‌هاست.
- پژوهش پیش از محاکمه. هنگام تدوین خط‌مشی‌ها، باید شرایط حقوقی-اجرایی را با توجه به خطر درگیر شدن در مراحل پیش از محاکمه به شکل متعادل در نظر گرفت. باید تمامی شرایط دولت را در مدیریت اسناد و نامه‌های الکترونیکی لحاظ کرد، اما در عین حال، طبق پژوهش یادشده و به شکل کم‌هزینه، مؤثر و عملی پاسخ داد. بسیاری از دادگاه‌ها، پژوهش در مورد اسناد و نامه‌های الکترونیکی را به تأخیر انداخته‌اند. برای اطلاع بیشتر به ضمیمه A7، دست‌نامه سامانه‌های معتبر اطلاعات مراجعه کنید.
- قانون مسئولیت‌پذیری و کاربردی بیمه درمانی ۱۹۹۶ {HIPAA} (قانون دولتی ۱۹۱-۱۰۴)، که تدوین‌کننده استانداردهای امنیتی و شخصی برای اطلاعات بهداشتی است. این قانون از محرمانه و کامل بودن اطلاعات بهداشتی، که به واسطه آن می‌توان وضعیت گذشته، حال و آینده افراد را شناسایی کرد، صیانت می‌کند. برای اطلاع بیشتر، به وبگاه HIPAA کارولینای جنوبی^۳، مراجعه کنید.

نامه الکترونیکی چیست؟

نامه الکترونیکی، عبارتی نامأنوس است، چون این عبارت هم به کل سامانه نامه‌رسان الکترونیکی و هم به پیام‌های الکترونیکی در درون سامانه اطلاق می‌شود. به علاوه، برای

1. (1F.3d 1274{DC Cir 1993})
2. capture
3. www.hipaa.state.sc.us



- توصیف فرایند ارسال یا دریافت پیام نیز با همین عبارت اشاره می‌شود. در اینجا مطالب بنیادین دربارهٔ نامه‌الکترونیکی آمده که به روشن شدن این فرایند کمک می‌کند:
- نامه‌الکترونیکی به مبادلهٔ اطلاعات بایگانی‌شده در رایانه، در درون شبکهٔ اطلاعات گفته می‌شود. این کار وابسته به نرم‌افزارها و پروتکل‌هایی برای نگارش، انتقال، دریافت و مدیریت پیام‌های الکترونیکی است.
 - کاربران از طریق ایجاد و مدیریت «رمز عبور» با این شبکه کار می‌کنند. خدمات اینترنت برخط مثل یاهو یا گوگل امکان ایجاد چنین رمزی را فراهم می‌کنند. رمزهای شخصی پست الکترونیکی مثل رمزهای کاربری، در اختیار تمامی کارمندان و کارکنان سازمان قرار می‌گیرد.
 - نرم‌افزارهایی که کار به اصطلاح مشتریان پست الکترونیکی را راه می‌اندازد، برای نگارش، ارسال، دریافت، نشان دادن و مدیریت پیام‌های الکترونیکی به کار می‌روند. این نرم‌افزارها براساس نوع نگارش یا گرافیک (تصویری) فراهم می‌شوند. گاه برای استفاده از این امکانات باید زیر نظر صاحب اصلی سامانه کار کرد و یا به صورت آزاد، امکان بارگیری این سامانه روی رایانهٔ شخصی فراهم شده است. این سامانه‌ها عبارتند از: Microsoft Outlook، Lotus Notes، Thunderbird، Pine و Eudora. وبگاه‌های اینترنتی هم شامل: MSN، Yahoo و Google می‌شود که ضمن استفاده از نرم‌افزار، امکان کار با سامانه پیام‌های الکترونیکی فراهم می‌شود.
 - کارسازهای پست الکترونیکی اغلب مسیرهای استفاده شده برای ارسال و دریافت نامه الکترونیکی را مشخص می‌کنند و حجم عظیمی از این پیام‌های الکترونیکی را در سامانه بایگانی می‌کنند.
 - بر اساس نظام ویژه سازمان، کارسازهای پست الکترونیکی، در داخل سازمان و به وسیله کارکنان فناوری اطلاعات یا در خارج سازمان و به وسیله شرکت‌هایی که امکانات سامانه پست الکترونیکی را در اختیار می‌گذارند، فراهم می‌شود.
 - اطلاعات مبادله شده، اطلاعاتی دربارهٔ پیام الکترونیکی است. این فراداده‌ها شامل نام ارسال کننده پیام و همه دریافت کننده‌ها، تاریخ و زمان تولید و ارسال پیام است. همین‌طور شامل اطلاعاتی در مورد سامانه‌ها و نرم‌افزارهایی است که برای تولید و انتقال پیام مورد استفاده قرار می‌گیرد. اطلاعات کاری را همیشه، با استفاده از هر نرم‌افزاری نمی‌توان مشاهده کرد، اما این اطلاعات بخش مهمی از هر پیام است و باید اقداماتی برای حفظ آنها صورت گیرد.



سایر سامانه‌های الکترونیکی پیام‌رسانی

غیر از پست الکترونیکی، سامانه‌های پیام‌رسان دیگری نیز برای سازمان‌ها مهیاست که دو نمونه از متداول‌ترین آنها پست شنیداری^۱ یا پیام‌رسانی آنی^۲ است. پیامی که در این سامانه‌ها تولید و مدیریت می‌شود، سند به‌شمار می‌رود. بنابراین، سازمان‌ها تمامی سامانه‌های فعال پیام‌رسان را مرور می‌کنند که شامل همه اسنادی است که تحت فرایند نگهداری و امحاء اسناد قرار دارند. برای انجام این کار باید با کارکنان مدیریت اسناد همکاری نزدیک داشته و اطلاعات جامعی در خصوص برنامه‌های نگهداری اسناد داشت. به مدیریت اسناد در فضای الکترونیکی مراجعه کنید.

پست شنیداری

این پست، سامانه رایانه‌ای فوق‌العاده پیشرفته‌ای برای دریافت، ثبت، ضبط و مدیریت پیام‌های شنیداری است. با اینکه در بسیاری از سازمان‌ها، پست شنیداری براساس تلفن به‌خوبی جا افتاده است و در کارهای مهم روابط عمومی از آن به‌دفعات استفاده می‌شود، اما به‌ندرت آن را به‌عنوان سند مدیریت می‌کنند.

پیشرفت‌های اخیر در فناوری که مرز بین پست الکترونیکی و پست شنیداری را کمرنگ کرده‌اند، ثبت و مدیریت اسناد شنیداری را تسهیل کرده‌اند. خدمات جدیدی که بر روی پروتکل اینترنت VoIP و با استفاده از صدا کار می‌کنند، قادر به ارسال پرونده‌ها و پیام‌های صوتی از طریق پست الکترونیکی است. بنابراین، پیام‌های شنیداری الکترونیکی، که به‌شکل پست الکترونیکی ضبط شده‌اند را می‌توان در کنار سایر نامه‌های الکترونیکی که به همان موضوع مربوط هستند، مدیریت کرد.

پیام فوری

پیام فوری^۳ خدمتی است که به افراد اجازه می‌دهد، مبادله پیام‌های الکترونیکی را به‌صورت کاملاً غیررسمی و شبیه به مکالمه‌های شفاهی انجام دهند. پیام فوری، از لحاظ سرعت مبادله پیام، با پست الکترونیکی متفاوت است، اما رد و بدل پیام را بین گیرنده و فرستنده ساده‌تر می‌کند. بیشتر مبادله‌ها، متنی است، اما خدمات صوتی و حتی ارسال پرونده نیز از این طریق امکان‌پذیر است.

تعیین پست الکترونیکی به‌مثابه اسناد دولتی

تعیین ارزش و نگهداری پست الکترونیکی

همه پست‌های الکترونیکی نیازمند یک سطح از کنترل نیستند. اگرچه شناسایی «سند-

1. Voice mail
2. Instant messaging
3. Instant messaging



نامه‌های^۱ مربوط به فعالیت سازمان‌های دولتی وابسته به سلیقه شخصی افراد است، اما چندین گروه مشخص از این اسناد، به وضوح قابل شناسایی و مدیریت هستند که از این قرارند:

- ◆ خط‌مشی‌ها و آیین‌نامه‌ها؛
- ◆ برنامه‌ها و وظایف کاری؛
- ◆ پیش‌نویس اسناد که برای تأیید یا اظهار نظر به چندین نفر ارجاع شده است؛
- ◆ هرگونه سندی که نشانگر آغاز یک فعالیت کاری، کسب مجوز انجام و تکمیل اقدام است؛
- ◆ گزارش‌ها یا توصیه‌های نهایی؛
- ◆ نامه‌ها، یادداشت‌ها، یا پیام‌های مربوط به کار مؤسسه یا دولت محلی؛
- ◆ دستور کار یا ریز رویدادهای^۲ جلسات.

اعلام پیام‌های پست الکترونیکی به عنوان سند

نگهداری و امحاء

طبق شرایط قانون اسناد دولتی کارولینای جنوبی، دپارتمان اسناد و تاریخ کارولینای جنوبی (SCDAH) برنامه نگهداری و امحاء اسناد دولتی این ایالت را مدیریت می‌کند. وقتی صحبت از برنامه نگهداری و امحاء اسناد- نامه‌های الکترونیکی به میان می‌آید، باید دانست که دوره‌های نگهداری براساس روشی که سند طی آن تولید شده تعیین نمی‌شود، بلکه براساس ارزش حقوقی، مالی، اداری یا تاریخی اطلاعات سند این دوره‌ها را تعیین می‌کنند. در مورد برنامه نگهداری اسناد الکترونیکی نیز به همین طریق رفتار می‌شود چون دریافت و ارسال سند الکترونیکی نیز مشابه گونه‌های کاغذی است.

رونوشت‌های رسمی

رونوشت رسمی، به رونوشتی گفته می‌شود که به عنوان سند انجام کار از آن استفاده می‌شود.

رونوشت‌های موقت

رونوشت‌هایی که رونوشت‌های بعد از روشت سند محسوب شده و ارزش نگهداری موقت دارند. این رونوشت‌ها را بدون کسب مجوز می‌توان امحاء کرد و هرگز عمرشان از رونوشت سند بیشتر نمی‌شود.

اسناد برنامه‌های زمان‌بندی اسناد

بر اساس قانون اسناد دولتی، برای نگهداری سند، برنامه‌هایی تهیه می‌کنند که نحوه نگهداری

1. Email records
2. Minutes



و امحاء رونوشت‌های رسمی اسناد پست‌الکترونیکی مربوط به فعالیت دولت از طریق آنها مشخص می‌شود.

سایر اسناد

پیام‌های موقتی و شخصی که در حمایت از فعالیت‌های دولت نقشی ایفاء نمی‌کنند و ارتباط اطلاعاتی با رونوشت‌های موقتی یا رونوشت‌های چندم از اسناد پست‌الکترونیکی ندارند، بعد از رفع نیاز، باید از صندوق‌پستی حذف شوند. این موارد شامل رونوشت‌ها یا گزیده اسنادی هستند که منتشر شده یا به‌عنوان ارجاع (مثل برنامه‌های رایانه‌ای که تبادل نامه‌های الکترونیکی را تسهیل می‌کند، بولتن‌ها، پیام‌های شخصی، اعلامیه‌های رویدادهای اجتماعی مثل میهمانی‌ها یا جشن‌ها و مناسبت‌ها) مورد استفاده قرار می‌گیرند. این منابع فضای لوح را اشغال می‌کنند، از کیفیت کار سامانه می‌کاهند و اگر روی لوح باقی بمانند، موضوع دادرسی‌های حقوقی و تقاضای (مردم) برای رسیدگی به آزادی بیان قرار خواهند گرفت.

دوره‌های نگه‌داری

به‌طور کلی، اسنادی که در قالب سامانه‌های پست‌الکترونیکی (به آرشیو) منتقل می‌شوند، دوره نگه‌داری مشابه با سایر گونه‌های اسناد با قالب‌های متفاوت دارند، مثلاً نامه‌ها و یادداشت‌هایی که در قالب نامه‌الکترونیکی هستند، طبق برنامه‌های نگه‌داری برای انواع نامه، نگه‌داری و تعیین تکلیف می‌شوند. خیلی از پیام‌هایی که به‌شکل نامه‌الکترونیکی ارسال می‌شوند، بخشی از یک ردیف سند مجزا به‌شمار می‌روند. این پیام‌ها طبق برنامه نگه‌داری که در مورد کل ردیف اعمال شده، نگه‌داری و تعیین تکلیف خواهند شد. برای مدیریت پست‌الکترونیکی، باید از همان برنامه‌های نگه‌داری استفاده کرد که در مورد مشابه کاغذی این اسناد وجود دارد. دپارتمان اسناد و تاریخ در کارولینای جنوبی SCDAH چندین برنامه نگه‌داری اسناد برای انواع سندی که در دولت‌های ایالتی و محلی متداول است منتشر کرده که شامل انواع نامه‌ها می‌شود. اسنادی که غیر از کاربرد اولیه، استفاده‌ای ندارند، به‌محض سپری شدن دوران مطلوبیت، امحاء می‌شوند. باید به‌خاطر داشت که حذف پیام، آن را به‌صورت کامل از روی رسانه بایگانی پاک نمی‌کند. بنابراین، برای پاک کردن دائمی پیام‌های الکترونیکی و از بین بردن احتمال بازیابی آن، باید از برنامه‌های ویژه نرم‌افزاری استفاده کرد.

اهداف مدیریت موفق پست‌الکترونیکی

با اینکه هر مؤسسه رویه‌های ویژه‌ای را به‌خصوص برای رفع نیازهای اجرایی - حقوقی



تدوین می‌کند، اما باید موارد زیر را در مورد اهداف سند پست الکترونیکی به‌خاطر سپرد. اسناد پست الکترونیکی باید دارای خصوصیات زیر باشند:

● کامل بودن: اسناد پست الکترونیکی باید به‌طور کامل فعالیت کاری را ثبت و ضبط کنند، مثلاً نمی‌توان متن را بدون داشتن اطلاعاتی در مورد ارسال‌کننده اطلاعات نگه داشت. اسناد کامل پست الکترونیکی باید شامل تمامی بخش‌های اطلاعاتی زیر باشند:

- گیرنده (گیرنده‌ها)؛
- فرستنده؛
- زمان ارسال؛
- متن؛
- تاریخ ارسال؛
- موضوع‌های اصلی باید به‌روشنی محتوای پیام را تعریف کنند، مثلاً موضوع «اصلاحیه» به‌هیچ‌وجه کامل و قانع‌کننده نیست. بلکه باید به‌این‌طریق پوشش داده شود: اصلاحیه به یادداشت جلسه هیئت گردشگری، ۱۵ مارس ۲۰۰۵؛
- پیوست‌ها باید به‌صورت کامل به نامه الکترونیکی پیوست شود، نه اینکه فقط نام پرونده را نشان دهند؛
- ارسال نامه‌های الکترونیکی باید براساس فهرست‌های ارسال انجام شود. اگر سند پست الکترونیکی، فهرست نام گروهی را در قسمت گیرنده ثبت کرده باشد، باید نام گیرنده‌ها مشخص شده باشد، مثلاً فهرست ارسال «اچ آر» (فهرست ارسال برای تمامی اعضای دپارتمان منابع انسانی) باید به‌صورت ثبت‌شده وجود داشته باشد، تا نام تک‌تک اعضای دپارتمان در آن قید شده باشد. با کارکنان بخش مدیریت اسناد یا نگه‌داری و تعیین تکلیف خواهند شد. برای مدیریت پست الکترونیکی، باید از همان برنامه‌های نگه‌داری استفاده کرد که در مورد مشابه کاغذی این اسناد وجود دارد. برای رفع مشکلات مربوطه کاربرد برنامه‌های نگه‌داری اسناد، باید با دپارتمان اسناد و تاریخ در کارولینای جنوبی SCDAH تماس گرفت.

مسئولیت نگه‌داری (پست الکترونیکی)

باید مسئول نگه‌داری رونوشت رسمی (پست الکترونیکی) مشخص شود. جدول زیر مثال‌هایی از متداول‌ترین موقعیت‌ها را به خواننده معرفی می‌کند.

چه کسی مسئول نگهداری نامه‌های الکترونیکی است؟	
پیامی که از خارج مؤسسه ارسال شده است.	پیامی که از داخل مؤسسه ارسال شده است.
دریافت‌کننده پست الکترونیکی را نگه می‌دارد.	اگر پیام کامل بوده و تغییری در آن داده نشده، ارسال‌کننده مسئول نگهداری آن است.
استثناء: اگر دریافت‌کننده نامه الکترونیکی مجاز به پاسخ‌گویی و ارسال پیام برای شخص دیگری نباشد، کسی که پیام ارجاع شده را دریافت می‌کند، مسئول نگهداری آن است.	استثناء: اگر پیام تغییر یافته (پاسخ‌داده شده، ویرایش شده یا پیوست‌هایی به آن افزوده شده باشد)، گیرنده مسئول نگهداری آن است. اگر چندین جوابیه بین دو یا چند نفر و در مورد فقط یک پیام مبادله شده باشد، فقط آخرین پیام باید نگه داشته شود، مشروط بر اینکه خلاصه‌ای از تمامی جوابیه‌ها در پیام آخر درج شده باشد.

- برای اطلاع بیشتر در مورد نگهداری و تعیین تکلیف اسناد، به کتاب «مدیریت اسناد در فضای الکترونیکی» مراجعه کنید.
- راهنمای نشانی‌های پست الکترونیکی و فهرست نام‌های اعضای هر گروه مثل jado25@myorg.net که معرف "Jane Doe" است. این راهنما، عنوان نشانی پست الکترونیکی را که در سند پست الکترونیکی آمده معرفی می‌کند و نشان می‌دهد که منظور از این عنوان مختصر، چه کسی است.
 - دقت: محتوای هر سند پست الکترونیکی باید به‌دقت فعالیت انجام گرفته را توصیف و ترسیم کند.
 - دسترس‌پذیری: بسته به محتوای سند و قوانین ارائه‌شده توسط FOIA یا HIPAA، شماری از اسناد- نامه‌های الکترونیکی باید در دسترس عموم قرار گیرند. تمامی اسناد- نامه‌های الکترونیکی مثل سایر اسناد الکترونیکی، باید برای تمامی اهداف حقوقی (اعم از ارائه به دادگاه در مرحله تحقیق اولیه پرونده) و به‌شبه‌ای منطقی در دسترس باشند.
 - مدیریت‌پذیری: اسناد پست الکترونیکی باید به‌سهولت و به‌عنوان بخشی از وظایف روزمره و رهیافت‌های مدیریت اسناد، توسط کارکنان به‌کار گرفته شود. از آنجاکه کارکنان (مدیریت اسناد) خط‌مشی مدیریت اسناد را به اجرا گذاشته و به‌کار می‌برند، باید رویه‌های (اجرایی) روشنی در اختیار داشته باشند.



- امنیت: سند- نامه‌های الکترونیکی باید در سامانه مطمئن قرار گیرند که پایش دسترسی، بایگانی، بازیابی، تغییر و حذف اطلاعات در آن به خوبی انجام می‌گیرد. همان‌طور که FOIA و HIPAA مشخص کرده‌اند، امنیت، به خصوص در کنترل دسترسی به اسناد- نامه‌های محرمانه اهمیت بسیاری دارند. اسناد-نامه‌ها نگرانی‌های امنیتی بسیاری را با خود به همراه می‌آورند، چون این پیام‌ها:
 - به راحتی قابل دستکاری یا حذف از سامانه هستند؛
 - به راحتی برای افراد غیرمجاز قابل ضبط و مطالعه هستند؛
 - به سهولت ارسال شده و یا به اشتباه به افراد دیگری ارسال می‌شوند.

دپارتمان‌های فناوری اطلاعات وابسته به رونوشت‌های پشتیبان از اطلاعات هستند تا داده‌هایی را که در اثر حادثه مفقود می‌شوند جایگزین کنند. با اینکه برای مواجهه با حوادث غیرمترقبه، نسخه‌های پشتیبان نقشی اساسی ایفا می‌کنند، اما کاربرد این نسخه‌ها، روش مؤثر و قابل قبولی برای مدیریت «اسناد- نامه‌های الکترونیکی» سازمان به شمار نمی‌رود. پذیرش و نظارت مناسب و ایمن بر سامانه نگه‌داری اسناد، همان‌طور که در این بخش و در «دست‌نامه سامانه‌های مطمئن مدیریت اسناد» آمده است، مسئله بسیار مهمی است.

تدوین خط‌مشی نامه‌های الکترونیکی:

اجزاء

باید خط‌مشی‌هایی برای هدایت کاربران و پاسخ به سؤالاتی که برای آنان در زمینه استفاده، مدیریت و نگه‌داری نسخه‌های رسمی، نامه‌های الکترونیکی خصوصی و نحوه دسترسی به آنها تدوین شود. تمامی کاربران باید این خط‌مشی‌ها را درک کرده و توانایی کاربرد آنها را داشته باشند. اجزای خط‌مشی نگه‌داری نامه‌های الکترونیکی عبارت است از اطلاعاتی در مورد:

استفاده قابل قبول: برای استفاده از نامه‌های الکترونیکی، درست مثل استفاده از تلفن،

دورنگار و صندوق‌پستی معمولی، خط‌مشی‌های مکتوب تدوین شده باشد.

دسترسی: از آنجاکه نامه‌های الکترونیکی دولتی، به‌عنوان سند دولتی تعریف می‌شوند، خط‌مشی‌های مربوط به نامه‌های الکترونیکی نیز باید مطابق با قانون ایالتی آزادی اطلاعات و قانون اسناد دولتی باشند. FOIA به مردم حق دسترسی به اسناد را می‌دهد، اما در عین حال، دسترسی با برخی اطلاعات شخصی و خصوصی را محدود می‌کند. بر اساس مقررات FOIA و HIPAA، صاحبان اسناد دولتی فقط در شرایطی می‌توانند اسناد خود را جهت مشاهده در اختیار بگذارند، که منعی برای افشای این اطلاعات وجود نداشته باشد.



حریم خصوصی: خطامشی تدوین شده مشخص می کند که باوجود تلاش مؤسسه برای حفظ امنیت (سند- نامه های الکترونیکی)، پیام های الکترونیکی ارسال یا دریافت شده، خصوصی نیستند. بنابراین، می توان به آنها دسترسی داشت، کنترل شان کرد و بر اساس مقررات FOIA به چاپ رساند یا در دادرسی های حقوقی و برای اقدامات قانونی از آنها استفاده کرد. از آنجاکه رایانه قادر به بایگانی پیام ها در لایه های مختلفی از سامانه است، حتی پیام هایی که کاربر آنها حذف کرده، قابل بازیابی از سامانه و استفاده در اقدامات قانونی هست.

نقش و مسئولیت کارکنان

خطامشی به روشنی نقش و مسئولیت های مدیران، کارپردازان شبکه، کادر فنی، کارکنان مدیریت اسناد، کادر پشتیبان و کاربران را در حیطه مدیریت نامه های الکترونیکی تعریف می کند. همین طور به همه دست اندرکاران در مورد نگهداری سند- نامه های الکترونیکی و ارسال و دریافت شان اطلاع رسانی می کند. خطامشی رفتار با نامه های الکترونیکی، کارکنان را در تعیین اینکه پیام های الکترونیکی سند به شمار می روند نکاتی را خاطر نشان می کند و در عین حال، رویه هایی را جهت گروه بندی نامه های الکترونیکی در قالب ردیف های اسناد تعیین کرده و برای هر ردیف برنامه نگهداری تدوین می کند.

مدیریت و نگهداری

از آنجاکه قانون اسناد دولتی به صاحبان اطلاعات حکم می کند تا از اسناد خود مراقبت کرده و برای تدوین دوره های نگهداری اسناد، با SCDAH همکاری کنند، خطامشی تدوین شده باید مشخص کند که: رونوشت های رسمی نامه های الکترونیکی، چگونه و در کجا نگهداری می شوند. این خطامشی برای مدیریت، حفاظت و نگهداری از اسناد- نامه های الکترونیکی نیز تا زمان استمرار ارزش اداری، قانونی، مالی یا پژوهشی شان، تعریف روشنی ارائه می کند. برای اطلاع بیشتر در مورد نگهداری اسناد مجاز و معتبر، به «دست نامه سامانه های معتبر اطلاعات» مراجعه کنید.

بایگانی و نگهداری

فقط نسخه رسمی از سند- نامه های الکترونیکی، که به مسائل کاری مؤسسه یا دولت محلی مربوط است، در پرونده قرار گرفته و در سامانه مدیریت اسناد نگهداری می شود. نسخه های اضافه، یادداشت های موقت و پیام های شخصی را به محض اتمام نیاز به آنها، می توان حذف کرد.



رویه‌هایی را برای سازماندهی، بایگانی، نگهداری، دسترسی و تعیین تکلیف سند- نامه‌های الکترونیکی در خطمشی می‌گنجانند. به عبارتی، خطمشی تعریف می‌کند که چگونه کاربر باید گزارش‌های مختلف از جمله حذف مرتب پیام‌های شخصی و موقت از صندوق پستی الکترونیکی را انجام دهد.

سند خطمشی

برای ثبت خطمشی اسناد - نامه‌ها، رویه‌ای تدوین می‌شود. جهت انجام فعالیت‌های جاری، از ابتدای تدوین به بعد، به صورتی دقیق، نحوه شکل‌گیری خطمشی مدیریت اسناد در خصوص اسناد پست الکترونیکی، خود خطمشی و تغییرات انجام گرفته در آن را مستند می‌کنند. بعد تعریفی از نرم‌افزار و سخت‌افزار مورد استفاده در سامانه، آموزش‌های ارائه شده برای کاربر، مسئولیت‌های اعضای گروه و برنامه‌های نگهداری اسناد را در آن می‌گنجانند.

گام‌هایی برای تدوین خطمشی مدیریت اسناد- نامه‌های الکترونیکی

برای رفع ابهام از چگونگی تدوین مرحله به مرحله خطمشی مدیریت اسناد- نامه‌های الکترونیکی، می‌توان از بندهای زیر استفاده کرد:

- ۱- پیش‌نویسی از خطمشی مدیریت پست الکترونیکی فراهم شده و روشی برای مشارکت دست‌اندرکاران استفاده از آن تهیه می‌شود.
- ۲- به دست‌اندرکاران تدوین خطمشی امکان می‌دهند تا قبل از نهایی کردن پیش‌نویس خطمشی، آن را بازخوانی کنند.
- ۳- به اعضای (مدیریت اسناد) امکان داده می‌شود تا خطمشی را بر طبق برنامه نگهداری تدوین شده و آزمودن رویه‌ها به اجرا بگذارند.
- ۴- رویه‌های جدید را ضمن تشکیل دوره آموزشی، به کارکنان آموزش می‌دهند (چون اجرای بدون نقص رویه‌ها، به کارایی اعضای مدیریت اسناد بستگی دارد، آموزش آنان از اهمیت عمده‌ای برخوردار است).
- ۵- خطمشی را مستند می‌کنند.

آموزش برای اعضای مدیریت اسناد

برای اطمینان از شکل‌گیری یک سامانه کارآمد، باید آموزش و حمایت لازم را از کارکنان به عمل آورد چون کارکنان باید از چگونگی شناخت رونوشت‌های رسمی اسناد- نامه‌های الکترونیکی، اطلاعات کاملی در اختیار داشته باشند. همین‌طور باید در نحوه استفاده از نرم‌افزار مدیریت،



حفاظت و دسترسی به اسناد، تبحر کافی کسب کنند.

در خلال آموزش و مستندسازی (خطمشی) باید نکاتی را به کارکنان منتقل کرد تا آنان با پیروی از آنها، در هنگام کار به رفع مشکلات بپردازند. سؤالاتی که معمولاً در خلال کار پیش می‌آید عبارتند از:

- آیا این نامه‌الکترونیکی یک سند رسمی است؟ آیا این نامه‌الکترونیکی، پیامی اداری یا شخصی است (مثل «جلسه پنجشنبه کارکنان تا یک ساعت دیگر آغاز می‌شود» (پیام کاری) یا «بزن بریم نهار» (پیام شخصی)؛
- آیا این نامه‌الکترونیکی، اهمیت بلندمدت یا دائمی دارد (مثل «نهایی‌شدن خطمشی جدید»؟ آیا این پیام فرایند انجام کار یا عملیات انجام آن را مستند کرده است (مثل نحوه انجام کار، تصمیم‌گیری در مورد کار، یا بحث در مورد آن)؟
- آیا این نامه‌الکترونیکی جنبه همگانی دارد یا بر اساس نکات مطرح‌شده توسط FOIA یا HIPAA کاملاً محرمانه است؟
- وقتی این نامه‌الکترونیکی نگهداری می‌شود، چه فراداده‌هایی را باید ثبت کرد؟
- این سند- نامه‌الکترونیکی به کدام ردیف از اسناد تعلق دارد؟
- آیا باید سند- نامه را به‌طور کامل، شامل پیوست‌ها و فهرست اسامی مربوطه نامه‌ها و پیوست‌ها نگه داشت؟
- آیا این پیام الکترونیکی را می‌توان به‌عنوان مدرک در اقدامی دادگاهی ارائه کرد؟
- حفظ و نگهداری نامه‌الکترونیکی.
- برای بایگانی و نگهداری نسخه‌های رسمی از اسناد- نامه‌ها می‌توان یکی از چهار روش زیر را در پیش گرفت:
 ۱. تدوین رویه‌ای جهت تشکیل پرونده الکترونیکی.
 ۲. نگهداری (نامه‌الکترونیکی) در سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی.
 ۳. تهیه نسخه چاپی و بایگانی نامه‌های الکترونیکی در سامانه دستی (کاغذی).
 ۴. کاربرد ترکیبی از سامانه‌ها و رویه‌های دستی و الکترونیکی.
- هریک از این روش‌ها دارای مزایا و معایبی است؛ در هریک از آنها از درجه‌ای از حمایت فناوری می‌توان استفاده کرد؛ اما همه آنها نیازمند نظارت و مدیریت دقیق هستند. برای انتخاب یکی از این روش‌ها، باید از نکات زیر مطمئن بود:
 - این روش‌ها نیازهای کاربر را رفع می‌کند؛
 - مطابق شرایط مدیریت اسناد است؛
 - ابزارها، خطمشی‌ها و رویه‌های مکتوب لازم برای انجام آنها وجود دارد؛



- کاربران، خط‌مشی‌ها و رویه‌ها را درک می‌کنند، با ابزارهای (اجرای) آنها آشنایی دارند و می‌توانند هر سه روش را به‌طور مستمر و برای تمامی نامه‌های الکترونیکی اعمال کنند.

گزینه ۱: بایگانی الکترونیکی

این روش نیازمند تدوین رویه الکترونیکی بایگانی، با استفاده از شبکه «کارساز» مشترک است. فرایند بایگانی برای جمع‌آوری و بایگانی اسناد الکترونیکی مشابه یکدیگر به کار می‌رود و شامل نامه‌های الکترونیکی است (نه محدود به این نامه‌ها). برای نظارت بر فرایند (کار) و سامانه، شامل تدوین پروتکل نام‌گذاری و تشکیل ساختار پرونده، یک کارمند یا گروه کوچکی از کارمندان به کار گمارده می‌شوند. این افراد باید مسئولیت اعطای امتیاز دسترسی به سامانه، شامل امتیاز اضافه، حذف یا ویرایش پرونده‌ها یا اسناد ویژه را (به اشخاص) بدهند. برای تدوین کنوانسیون‌های نام‌گذاری، به مدیریت اسناد الکترونیکی: نکاتی در مورد نام‌گذاری پرونده‌ها مراجعه کنید.

باید به یاد داشت که سامانه‌های پست الکترونیکی، سامانه‌های مدیریت اسناد نیستند و پیام‌ها فقط باید به‌صورت موقت در داخل سامانه پست الکترونیکی بایگانی شوند. نگاه‌داری نامه‌های الکترونیکی مهم در سامانه نامه‌های الکترونیکی، این منابع را از سایر اطلاعات مرتبط جدا می‌کند، طوری که در زمان پاک‌سازی اطلاعات، که به‌صورت مرتب در سامانه اتفاق می‌افتد، این موارد نیز از بین می‌روند. اگر امکان انتقال سریع اطلاعات به سامانه بایگانی الکترونیکی دیگر و جاگذاری مجدد داده‌ها نباشد، دست‌کم باید پیام‌های مهم را از صندوق پستی جدا کرده و در گروه‌هایی با پرونده‌های نام‌گذاری شده قرار داد که نام آنها از روی نرم‌افزار پست الکترونیکی مشتری استخراج شده باشد. بعدها این پرونده‌ها را روی سامانه بایگانی الکترونیکی منتقل^۱ می‌کنند.

مزایا: باید توانایی پژوهش، بازیابی یا انتقال مجدد پیام‌ها را به‌شکل الکترونیکی و به‌ساده‌ترین راه فراهم کرد. همین‌طور امکان نگاه‌داری اطلاعات مهم در مورد انتشار نامه‌های الکترونیکی را ایجاد کرد. بسته به نظام تنظیم پرونده‌ها، اسناد مشابه یکدیگر را که به‌شکل الکترونیکی، تولید و دریافت کرده‌اند، در کنار یکدیگر قرار داده و تکمیل می‌کنند.

معایب: فرایندی که در خطوط بالا ذکر شد، نیازمند مشارکت تمامی کاربران نامه‌های الکترونیکی است. اگر این فرایند به‌شکل مستمر و دقیق مدیریت نشود، مکان‌یابی اسناد، به وظیفه‌ای دشوار مبدل خواهد شد. حتی اگر تمامی اسناد، قالب الکترونیکی داشته باشند، باید سامانه‌های بایگانی را با دو شکل کاغذی و الکترونیکی تشکیل داد. برای این کار، از درایوهایی مطمئن و مجزایی که فقط عده معدودی از کارکنان، کنترل آن را برعهده دارند استفاده می‌شود

1. Export



تا از دسترسی غیرمجاز به رونوشت‌های رسمی جلوگیری کرده و از بایگانی رونوشت‌های چندم، امتناع شود.

گزینه ۲: سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی

می‌توان پیام‌های پست‌الکترونیکی و سایر اسناد الکترونیکی را در سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی یا EDMS، بایگانی، مطالعه و مدیریت کرد.

مزایا: اگر سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی، مطمئن بوده و به‌خوبی نگهداری شود، کاربران مجاز، به‌صورت مستمر و آسان به اسناد سازمانی دسترسی خواهند داشت.

معایب: مؤسسه‌ها باید بر روی EDMS سرمایه‌گذاری کنند، که شامل نرم‌افزار مدیریت اسناد برای حمایت از اقدامات اجرایی و مدیریت اسناد (در سامانه) است. حتی اگر تمامی اسناد به‌صورت الکترونیکی باشند، باید سامانه‌های بایگانی به دو شکل کاغذی و الکترونیکی ایجاد شوند. برای نگهداری یک سامانه الکترونیکی جهت مدیریت پست‌الکترونیکی و سایر اسناد، باید استانداردی برای تعریف اسناد، ایجاد فهرست‌های راهنما و تولید کنوانسیون‌هایی جهت نام‌گذاری پرونده‌ها برگزید. این استانداردها، پایه دسترسی، بازیابی و استفاده اشتراکی و مؤثر از اسناد است. گذشته از این، اگر نگهداری بلندمدت اسناد در سامانه‌های الکترونیکی مدنظر باشد، برنامه‌ای برای انتقال قالب و تغییر شکل رسانه اسناد لازم می‌آید، چون نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای مورداستفاده، به‌سرعت منسوخ می‌شوند و نیاز به جایگزینی آنها وجود خواهد داشت. در برخی سازمان‌ها، دشواری‌های فنی و مالی، مانع سرمایه‌گذاری سریع روی مدیریت اسناد الکترونیکی و پوشش نامه‌های الکترونیکی می‌شود، اما در این شرایط هم، اگر به فکر روزآمد کردن و طراحی مجدد سامانه‌ها باشند، باید به راه‌حل الکترونیکی فکر کنند. برای اطلاع بیشتر در مورد سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی یا EDMS به رهنمون‌های همین مدخل مراجعه کنید.

گزینه ۳: سامانه دستی

در یک سامانه دستی می‌توان نسخه چاپی اسناد- نامه‌های الکترونیکی را تهیه کرده و رونوشت‌های کاغذی را در پرونده گذاشت.

مزایا: اجرای این سامانه آسان است، به‌خصوص اگر از قبل سامانه بایگانی مناسب، با طرحی جامع در اختیار باشد. این سامانه روشی مؤثر برای تکمیل اسنادی است که به دو شکل کاغذی و الکترونیکی، تولید و دریافت شده است.

معایب: اگر نسخه چاپی اطلاعات تهیه شده و سپس آنها را حذف کنند، امکان جستجو،



بازیابی یا انتقال مجدد پیام به صورت الکترونیکی را از دست خواهند داد. همین طور ممکن است اطلاعات مهم مربوط به انتشار نامه‌های الکترونیکی را از دست بدهند. به علاوه، وقتی کاربران مسئول تهیه نسخه چاپی، پیگیری محل اسناد و بایگانی برای پیام‌های خود باشند، احتمال قرار گرفتن اسناد در پرونده‌های اشتباهی افزایش می‌یابد و کاغذ و فضای بیشتری برای جا دادن به اطلاعات مصرف می‌شود. هنگام گزینش این روش، باید کاربران خودشان نسخه چاپی را تهیه کنند و اطلاعات مربوط به نشانی‌ها، گیرنده‌ها، انتشار مطالب، انتقال اطلاعات به رسانه‌های جدید، و دریافت اسناد- نامه‌های الکترونیکی را کاربران انجام می‌دهند.

گزینه ۴: ترکیبی از سامانه‌های کاغذی و الکترونیکی

حتی زمانی که هدف، نصب سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی برای تمامی اسناد باشد، سازمان‌ها دوره‌ای را به عنوان «دوره گذار» در پیش خواهند داشت، که در خلال آن باید اسناد را به صورت کاغذی و الکترونیکی نگه داشت. وقتی سازمان سامانه‌های ترکیبی را به صورت هم‌زمان نگهداری می‌کنند، باید طوری کار کرد که این دو سامانه به صورت موازی مورد استفاده باشند. باید از ساختارهای مشابه بایگانی، کنوانسیون‌های نام‌گذاری یکسان و قواعد طبقه‌بندی مشابه پیروی کرد تا نام فهرست‌ها و زیرفهرست‌های راهنمای رایانه‌ای دقیقاً آینه تمام‌نمایی از نام پرونده‌ها، کسوها و پرونده‌های دستی باشد.

مزایا: اسناد را می‌توان به گونه‌ای نگه داشت که به بهترین شکل با فضای مدیریت اسناد و فناوری‌هایی که در سازمان به کار می‌رود هم‌خوانی داشته باشد.

معایب: بیشتر معایب گزینه‌های دیگر از گذشته به ارث برده می‌شود. سامانه‌های مرکب در هنگام اجرا، به پیچیدگی کار می‌افزایند و مدیریت اسناد را دشوارتر می‌کنند. گذشته از این، سامانه نمایه‌سازی باید منابع کاغذی و الکترونیکی را به یکدیگر مرتبط کند.

پیشنهادهایی برای مدیریت بهتر پست الکترونیکی

خط‌مشی

- اطلاعات اعضا را جمع‌آوری کرده و اطمینان یابید که از خط‌مشی مدیریت نامه‌های الکترونیکی حمایت می‌کنند.
- خط‌مشی مدیریت نامه‌های الکترونیکی را با مدیریت اسناد الکترونیکی ادغام کنید. خط‌مشی خود را بازبینی کرده و ببینید که آیا نیازهای حقوقی و اجرایی‌تان را برآورده می‌کنند.
- روش‌هایی را برای تشویق اعضای خود به انجام وظایف به شکل یکسان تعیین کنید تا همه آنان از خط‌مشی تعیین شده استفاده کنند و در عملیات روزانه کار، کم‌ترین انحراف



از خطامشی روی دهد.

- بهترین روش را برای آموزش کارکنان خود به وجود آورید و ببینید کارکنان شما تا چه اندازه مسئولانه نسبت به (وظایف خود) برخورد می کنند.

مدیریت اسناد

- در مورد این که کدام یک از پیام های پست الکترونیکی، سند رسمی هستند، تصمیم بگیرید.
- کدامیک از فقره های سند پست الکترونیکی به درک کامل فرایند کار انجام شده و برای فهم این فرایند ضرورت دارند.
- سازمان مناسبی برای بایگانی و دسترسی بلندمدت به اسناد- نامه های الکترونیکی مشخص کنید (مثل طرح، دپارتمان، وظیفه) و ردیف های مناسب اسناد و برنامه های نگهداری اطلاعات را تدوین کنید.
- رسانه های را جهت بایگانی انتخاب کنید تا بازبایی و تعیین تکلیف پست الکترونیکی از طریق آن انجام گیرد.
- تعیین کنید که چگونه راهبرد نگهداری نامه های الکترونیکی با رویه ها و سامانه های مدیریت اسناد دیگر هماهنگ می شوند (مثلاً تمامی نامه های الکترونیکی مربوط به پروژه را با مستندات سایر طرح ها بایگانی کنید). مشخص کنید که چگونه اسناد در سایر قالب ها نمایه سازی خواهند شد.

منابع و مأخذ

1. Ginn, M.L. *Guideline for Managing E-mail*. Prairie Village, KS: ARMA International, 2000. *Topics covered in this overview of e-mail management include organizational issues (e.g., legal, operational, governmental), creation and use of e-mail, and management of e-mail as a record (including filing, classification, backup, and disaster recovery).*
2. South Carolina Department of Archives and History. *Trustworthy Information Systems Handbook*. Version 1, July 2004. www.state.sc.us/scdah/erg/tis.htm. *This handbook provides an overview for all stakeholders involved in government electronic records management. Topics center around ensuring accountability to elected officials and citizens by developing*



systems that create reliable and authentic information and records. The handbook outlines the characteristics that define trustworthy information, offers a methodology for ensuring trustworthiness, and provides a series of worksheets and tools for evaluating and refining system design and documentation.

3. National Electronic Commerce Coordinating Committee. *Managing E-Mail*. December 2002. www.ec3.org/Downloads/2002/managing_email.pdf. *This guide tackles the perennial problem of e-mail management in a practical manner, offering model policies for use and retention, as well as a model user manual. While the policies acknowledge that e-mail is a record that should be managed on the basis of its content, the underlying assumption is that most e-mail has only transient value, and three retention periods (immediate destruction, limited retention, and archival retention) are proposed. A guide to implementing the models is also included.*
4. Wallace, D.A. *Recordkeeping and Electronic Mail Policy: The State of Thought and the State of the Practice*. Proceedings of the Annual Meeting of the Society of American Archivists, September 3, 1998, Orlando, FL. Arlington, VA: Barry Associates; 1998:1-23. www.mybestdocs.com/. *This paper summarizes the issues surrounding e-mail policies and records management strategies. The paper describes e-mail records management policy elements and discusses the tasks and key concerns associated with the development of an e-mail records management policy.*



• منابع بیشتر

1. Utah State Archives and Records Services: Electronic Records. In: www.archives.state.ut.us/recmanag/electronic.htm. Visit this web site for links to the e-mail policies of a number of states in the United States, as well as links to additional web resources for records management.
2. Kentucky Department of Libraries and Archives. Guidelines for Managing E-mail in Kentucky Government. www.kdla.ky.gov/recmanagement/EmailGuidelines.pdf. Detailed guideline on the proper management of e-mail for government entities in Kentucky. Includes decision trees for determining e-mail retention and responsibility.

