

بررسی خط‌مشی‌های مدیریت پست‌الکترونیکی
آرشیوهای ملی کشورهای منتخب:
ارائه سیاهه پیشنهادی برای آرشیو ملی ایران
نیره خدادادشهری

■ چکیده

پژوهش حاضر، درصدد بررسی خط‌مشی‌های مدیریت پست‌الکترونیکی آرشیوهای ملی کشورهای منتخب (آمریکا، کانادا، بریتانیا، استرالیا و آفریقای جنوبی) به‌منظور ارائه سیاهه پیشنهادی برای مدیریت پست‌الکترونیکی برای آرشیو ملی ایران است. برای بررسی مفاهیم، از روش کتابخانه‌ای و مطالعه منابع و متون استفاده شد. در ادامه، با مطالعه وبگاه آرشیوهای ملی کشورهای منتخب، خط‌مشی‌های مدیریت پست‌الکترونیکی در آرشیوهای مذکور گردآوری و بر اساس تحلیل محتوای هر یک از خط‌مشی‌ها، سیاهه‌ای منسجم و جامع ارائه شد. یافته‌های پژوهش نشانگر آن است که آرشیوهای ملی مورد مطالعه رویکرد متفاوتی در تعریف و مدیریت پست‌الکترونیکی داشتند که محقق سیاهه‌ای از مهم‌ترین معیارها را در مدیریت پست‌الکترونیکی، دسته‌بندی و به‌صورت سیاهه‌ای متشکل از ۱۳ عامل پیشنهادی به آرشیو ملی ایران عرضه کرده است.

کلیدواژه‌ها

پست‌الکترونیکی؛ آرشیو ملی؛ مدیریت پست‌الکترونیکی.

بررسی خط‌مشی‌های مدیریت پست الکترونیکی آرشیوهای ملی کشورهای منتخب: ارائه سیاهه پیشنهادی برای آرشیو ملی ایران

نیره خدادادشهری^۱

مقدمه

فناوری اطلاعات یا انقلاب چهارم، محصول کاربرد رایانه و مخابرات در عرصه اطلاعات بود و جهانیان را پس از انقلاب صنعتی در قرن نوزدهم به عصر نوزایی اطلاعات در هزاره سوم راه داد. با اشاعه فناوری اطلاعات، اقتصاد و سیاست به اطلاعات آغشته شدند و اطلاعات مانند یک کالا در خدمت افراد قرار گرفت تا نظام شهروندی جدید بر پایه جامعه اطلاعاتی شکل بگیرد (بتوخته، ۱۳۸۴، ص ۳۰).

در فناوری اطلاعات و ارتباطات بحث تعامل به دلیل صرفه‌جویی در زمان و هزینه و اهمیت روزافزون به اشتراک‌گذاری داده‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است. فناوری ارتباطی، مسئله بسیار مهمی در فرایندهای سازمانی است. فناوری، نوع ارتباطات، فرهنگ کاری، ارزش‌های اجتماعی و سبک زندگی انسان‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد (قلی‌پور و رسولی، ۱۳۹۰، ص ۱۱۶). در سایه فناوری‌های جدید بسیاری از محیط‌های کاری و فعالیت‌های انسانی تغییر یافته و اصطلاحات جدیدی رایج و مصطلح شده است که در میان آنها اسناد و مدارک الکترونیکی و در کنار آن مدیریت این‌گونه مدارک اهمیت یافته است. از نظر علم آرشیو «هر نوع متن، صدا، تصویر و گرافیک که به‌وسیله دورنگار^۲، تلکس، پست الکترونیکی، ویدئو، دستگاه‌های موسیقی، دوربین، پوشگر و صفحه‌کلید در محیط رایانه‌ای تولید و به‌عنوان مدرک محسوب شود، سند الکترونیکی محسوب می‌شود». با توجه به این موضوع می‌توان مدیریت اسناد الکترونیکی را

۱. دانشجوی
کارشناسی ارشد مطالعات
آرشیوی@Shahri.lib.65
Gmail.com

2. Fax



چنین تعریف کرد: سازماندهی، آماده‌سازی، ذخیره و مدیریت همه اسناد و مدارکی که در طی فعالیت روزانه یک سازمان در محیط الکترونیکی تولید می‌شود به‌منظور استفاده مجدد در مواقع موردنیاز (افضلی، ۱۳۸۹، صص ۳۴۶-۳۵۱).

انواع اسناد الکترونیکی عبارت است از:

- نامه الکترونیکی (نامه یا یادداشت)؛
 - تارگاہ یا وبگاه به‌صورت گزارش یا آگهی یا انتشارات؛
 - پایگاه اطلاعاتی^۱ به‌صورت صفحه یا موضوعی؛
 - اسناد به‌صورت ورد^۲؛
 - صفحه‌گسترده و غیره (تاج‌آبادی، خسروی و رسول‌زاده خلیق، ۱۳۸۹، ص ۳۶۶).
- پست الکترونیکی هم‌اکنون پراستفاده‌ترین خدمت ارائه‌شده در اینترنت بوده و طبق آمار جهانی، حدود یک‌چهارم استفاده‌کنندگان از اینترنت، حداقل یک نشانی پست الکترونیکی دارند. به‌طور کلی خدمات پست الکترونیکی ارائه‌شده در اینترنت را می‌توان به چند گروه عمده تقسیم کرد:

- پست الکترونیکی رایگان، همگانی و نامحدود؛
- پست الکترونیکی رایگان ولی محدود مؤسسات، دانشگاه‌ها و سازمان‌های دولتی؛
- پست الکترونیکی ارائه‌شده توسط شرکت‌های خدمات‌دهنده اینترنت (باوی و حسینی، ۱۳۸۹، ص ۲۰۶).

نامه الکترونیکی نه به‌عنوان سند در نظر گرفته می‌شود و نه یک سری تلقی می‌شود. در بخش آرشیو و مدیریت اسناد امور خارجه واشنگتن تعریف درستی ارائه شده: «ایمیل [پست الکترونیکی] وسیله ارسال یا دریافت اطلاعات است، نه یک نوع سند. اطلاعات تولید یا دریافت‌شده از طریق سامانه پست الکترونیکی باید طبق محتوای اطلاعاتی پیام مدیریت شود». اگرچه نامه الکترونیکی اغلب به‌عنوان یک نوع مدرک شناخته می‌شود، کلمه‌ای است که نشان می‌دهد یک نظام شامل بسیاری از اشیاء اطلاعاتی مختلف است. باین‌وجود، درحال حاضر کلمه نامه الکترونیکی همچنین به‌صورت مجازی برای اشیاء رقمی که قابل انتقال هستند، استفاده می‌شود. همان‌طور که می‌توان از اصطلاح «مکاتبات» برای حجم زیادی از اسناد استفاده کرد که برخی از آنها مانند آگهی یا نسخه‌های مطبوعاتی را به‌سختی می‌توان سند در نظر گرفت، «پست الکترونیکی» می‌تواند طیف گسترده‌ای از موجودیت‌ها را نشان دهد.

پست الکترونیکی نوعی از فناوری است که از ۱۹۷۱م. بر پایه استانداردها و پروتکل‌هایی که مبتنی بر «روش تبادل پیام‌ها در اینترنت» هستند، گسترش یافته است. البته، بسیاری از پیام‌های ردوبدل شده با پست الکترونیکی سند هستند، ما می‌توانیم تعریف بالا از بخش آرشیو

1. Data base
2. Word



و مدیریت اسناد امور خارجه واشنگتن را با افزودن این مطلب که پست الکترونیکی به دلیل اینکه با تراکنش‌های تجاری اداره می‌شود، با اسناد مرتبط است، کامل کنیم (اینترپرس، ۲۰۱۱، ص ۴).

مدیریت پست الکترونیکی، یکی از مباحث بسیار چالش‌برانگیز مدیریت اطلاعات در دهه اخیر بوده است. مؤسسات با برنامه‌ریزی جامع و دقیق می‌توانند به اهداف خود برای نظارت بر رشد انفجاری این رسانه الکترونیکی و طیف روبه‌رشد استفاده از امکانات و ویژگی‌های آن دست یابند (کتابخانه و آرشیو ملی کانادا، ۲۰۰۹).

براساس ارزیابی گروه رادیساتی^۱، در سال ۲۰۰۹ حدود ۲۸۰/۲ میلیارد نامه الکترونیکی در هر روز ارسال شده است. حتی اگر هرزنامه‌ها چهارپنجم تمام نامه‌های الکترونیکی فرستاده شده را تشکیل دهند، هنوز هم بخش باقی‌مانده یک عدد بهت‌آور است. علاوه بر این، بسیاری از سازمان‌ها باید راهبردهایی را برای مواجهه با پیام‌های قانونی و هرزنامه‌ها توسعه دهند. این ارقام به‌تنهایی روشن‌کننده نقش نامه‌های الکترونیکی در جامعه ما هستند: آنها به‌راستی گسترده‌ترین و فراگیرترین سامانه تبادل اسناد رقمی در جهان هستند و استفاده از آنها به‌طور مداوم در حال افزایش است. بزرگ‌ترین مشکل برای آرشیوداران و مدیران اسناد، به‌دست‌آوردن کنترل فکری بر روی این حجم عظیم از منابع، فراهم کردن سامانه‌های نگه‌دارنده اسناد و مخازن رقمی برای مقابله با بروز اختلال در این حجم بسیار زیاد منابع است (اینترپرس، ۲۰۱۱، ص ۴).

مدل حفاظت و نگهداری و مدیریت پست الکترونیکی^۲ شامل چهار مرحله است:

(۱) **شناسایی** عوامل زمینه‌ای مؤثر بر مدیریت و حفاظت از پست الکترونیکی؛

(۲) **تعیین** بهترین راه برای مدیریت و نگهداری از پست الکترونیکی در داخل سازمان؛

(۳) **طراحی** و یا اصلاح خط‌مشی‌ها و رویه‌های مدیریت و حفاظت از پست الکترونیکی؛

(۴) **پیاده‌سازی** خط‌مشی‌ها و رویه‌های مدیریت و حفاظت از پست الکترونیکی.

مدل حفاظت و نگهداری و مدیریت پست الکترونیکی متشکل از یک سری مراحل است که برخی از آنها ممکن است تکراری باشند و یا به‌صورت هم‌زمان با مراحل دیگر رخ دهند. به‌عنوان مثال، مرحله ۲ و ۳، شناسایی عوامل داخلی و خارجی و تعیین بهترین راه برای مدیریت و حفاظت از پست الکترونیکی برای تکمیل لازم نیست به‌ترتیب باشند.

شناسایی عوامل زمینه‌ای پست الکترونیکی: ممکن است این مرحله یکی از مراحل

بسیار وقت‌گیر و دست‌وپاگیر از مدل حفاظت و نگهداری و مدیریت پست الکترونیکی باشد، اما اهمیت آن را نمی‌توان دست‌کم گرفت. قبل از طرح‌ریزی هر راهبرد جدید و یا اجرای هر دستورالعمل یا روش جدید برای مدیریت و حفاظت از پست الکترونیکی، شما ابتدا باید نحوه مدیریت و حفاظت پست الکترونیکی را در سازمان خود ارزیابی کنید. این اطلاعات

1. The Radicati Group
2. The E-mail Management and Preservation Model (EMPM)



به احتمال زیاد از ملاقات با بسیاری از ذی‌نفعان، مانند مدیران ارشد، مشاوران حقوقی، کارمندان بخش فناوری اطلاعات و کارکنان دیگر که در ایجاد و مدیریت نامه‌الکترونیکی نقش دارند، به‌دست‌می‌آید.

همان‌طور که در شکل ۱ نشان داده شده است، چندین عامل زمینه‌ای وجود دارد که باید در نظر گرفته شود: اصول مدیریت اسناد، قابلیت‌های فناوری، گرایش‌های فرهنگ سازمانی و مسائل حقوقی. شناخت این عوامل اطمینان خواهد داد که روش‌های پیاده‌سازی با توجه به منابع سازمانی و محیط کاری، واقع‌بینانه و کاربردی هستند.



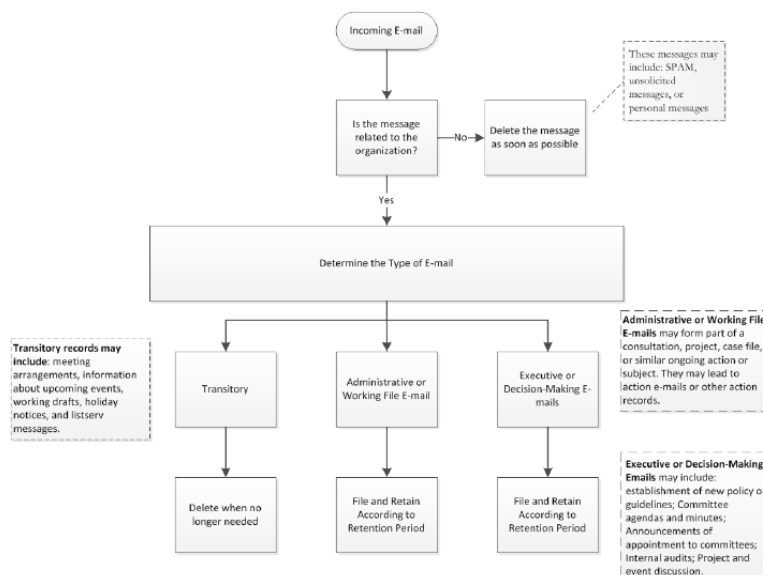
شکل شماره ۱

تعیین بهترین روش مدیریت پست‌الکترونیکی: هنگامی که اطلاعات ترکیبی در مورد پست‌الکترونیکی به‌دست آمد، مرحله بعدی این است که بهترین راه (راه‌ها) را که فکر می‌کنید پست‌الکترونیکی از طریق آن باید مدیریت شود، تعیین کنید. باید به‌خاطر داشت که ممکن نیست فقط یک راه‌حل جامع برای تمام ادارات یا کارکنان در سازمان وجود داشته باشد، اما هر تلاشی باید انجام گیرد تا اطمینان حاصل شود که کارکنان پیام‌هایشان را به‌طور مداوم و با توجه به بهترین شیوه مدیریت می‌کنند.

طراحی: بر اساس اطلاعاتی که در دو مرحله قبل جمع‌آوری شد، اکنون زمان طراحی (یا اصلاح) خط‌مشی‌های جدید حفاظت و مدیریت پست‌الکترونیکی است. با توجه به سلسله‌مراتب خط‌مشی سازمان، مستندسازی درباره مدیریت و حفاظت پست‌الکترونیکی ممکن است به‌عنوان سندی مستقل تدوین شود و یا بخشی از خط‌مشی‌های گسترده‌تر باشد.

پیاده‌سازی: مرحله نهایی در مدل حفاظت و نگهداری و مدیریت پست‌الکترونیکی پیاده‌سازی رویه‌ها و خط‌مشی‌های جدید ایجاد شده است. مستندسازی ممکن است با برگزاری

سمینارها یا کارگاه‌های آموزشی تسهیل شود تا با معرفی آنها و با بحث در مورد آنچه که از آنها انتظار می‌رود، تکمیل شوند.



شکل شماره ۲

ممکن است عناصر پیام نامه‌الکترونیکی سازمان‌ها کاملاً متفاوت از نوع فیزیکی آن باشد که این موضوع مشکلی جدی برای مدیران اسناد و آرشیودارها است. به لطف استفاده از استاندارد MIME^۱ می‌توان اشیاء پست‌الکترونیکی را با تعداد زیادی از اجزاء تشکیل‌دهنده (امضاها، رمقی، موضوع پیام‌ها، پرونده‌های کدگذاری شده در هر قالبی، نسخه‌های جایگزین از همان محتوا) و در ارتباط با هر نوع اطلاعات (برای مثال پیوندها، عکس‌ها، برچسب‌ها نشانه‌گذاری، فهرست توزیع) قالب‌بندی کرد (اینترپرس و ایکا، ۲۰۱۲، صص ۱۱-۳۰).

بسیاری از راه‌های آرشیوسازی نامه‌الکترونیکی، این امکان را فراهم می‌کنند تا نامه‌الکترونیکی از کارساز^۲ پست‌الکترونیکی اصلی مؤسسه به سامانه ذخیره‌سازی دیگری انتقال پیدا کنند. فروشندگان ادعا می‌کنند این مزایا را برای کاربران فراهم می‌کنند:

- افزایش کنترل بر پست‌الکترونیکی (از جمله بازرسی مستمر)؛
- فلیترسازی و طبقه‌بندی خودکار یا نیمه‌خودکار؛
- ایمن، رونوشت مقاوم در برابر تغییر و مداخله؛
- طبق ضرورت‌های (الزامات استانداردها) نظارتی؛
- راحت‌تر کردن کشف پرونده یا اهداف آزادی اطلاعات؛

1. Multipurpose Internet Mail Extensions
2. Server



- قیمت مناسب (به صرفه)؛
 - کاهش نیازهای ذخیره‌سازی - حذف رونوشت پیام‌های مشابه و ضامم‌های در جعبه‌های دریافت پیام چندگانه؛
 - کاهش بار کارسازها.
 - بسیاری از این مزایا در سرتاسر زیرساخت فناوری اطلاعات هر مؤسسه، ارزشمند هستند. اگرچه، این سامانه‌ها همیشه مناسب مدیریت نامه‌الکترونیکی به‌عنوان اسناد نیستند. مشکلات این سامانه‌ها شامل موارد زیر است:
 - فرق گذاشتن بین نامه‌های الکترونیکی تجاری، اطلاعاتی، شخصی و تبلیغاتی مشکل است؛
 - اسناد منتقل شده از طریق پست الکترونیکی از اسناد مرتبط در دیگر قالب‌ها و سامانه‌ها جدا هستند؛
 - عموماً فقط فرستنده، گیرنده یا مدیر می‌تواند به پیام‌ها دسترسی داشته باشد، به این معنی که دیگر کارمندان از وجود این پیام‌ها اطلاعی ندارند. اگر دسترسی گسترده‌تر فراهم شود، ممکن است حفظ محرمانگی مشکل شود، مخصوصاً اگر استفاده از نامه‌الکترونیکی به صورت شخصی مجاز باشد؛
 - تغییر عنوان پیام برای بازیابی بهتر محتوا مشکل است. طبقه‌بندی خودکار محتوا مطمئن نیست. پیام‌ها با اطمینان به محتوای تجاری‌شان مرتبط نمی‌شوند؛
 - تعیین دوره نگهداری مختلف طبق فعالیت‌های متفاوت مدارک در پیام‌ها مشکل است (آرشیو ملی استرالیا، ۲۰۱۴).
- در پژوهش حاضر به بررسی خط‌مشی‌های مدیریت پست الکترونیکی در آرشیوهای ملی کشورهای منتخب پرداخته می‌شود تا با استفاده از تجربیات کشورهای پیشرو، سیاهه پیشنهادی به آرشیو ملی ایران در زمینه مدیریت پست الکترونیکی ارائه شود.

بیان مسئله

نامه‌های الکترونیکی به صورت گسترده برای تصمیم‌گیری‌های مدیریتی، تعیین وظایف، ارائه گزارش پیشرفت کار، تأیید تراکنش‌ها و برای بسیاری از اهداف دیگر مربوط به وظایف دولت استفاده می‌شوند. پیام‌های مرتبط با وظایف دولت، سند محسوب می‌شوند. در حال حاضر تخمین زده می‌شود در کشورهای اروپایی هر یک از کارکنان دولت به طور متوسط در هر روز حداقل ۵۰ نامه الکترونیکی ایجاد و دریافت می‌کند (۵۰ نامه الکترونیکی در روز برای ۲۰۰ روز کاری برابر است با ۱۰،۰۰۰ نامه الکترونیکی در سال). در یک بخش دولتی با ۵۰۰۰ کارمند این رقم برابر با بیش از ۵۰،۰۰۰،۰۰۰ نامه الکترونیکی در سال است. این حجم از نامه الکترونیکی



به دلیل حجم داده‌های نامه‌های الکترونیکی و پرونده‌های پیوست آن فشار قابل توجهی بر ظرفیت ذخیره‌سازی کارساز می‌آورد. این واقعیتی است که نامه‌الکترونیکی در حال حاضر یکی از مجراهای اساسی تصمیم‌گیری در دولت محسوب می‌شود و در جهت منافع پاسخ‌گویی، این اسناد باید به‌دقت و به‌صورت کارآمد مدیریت شوند، تا اطمینان حاصل شود که آنها به‌طور مناسب طبقه‌بندی و ذخیره شده است و در طول دوره نگه‌داری، در هنگام نیاز بازاریابی می‌شوند (کتابخانه و آرشیو ملی کانادا، ۲۰۰۹). در این راستا، با توجه به اهمیت پست‌الکترونیکی در ارتباطات سازمانی و همچنین موجود نبودن هیچ خطمشی و برنامه‌ای برای مدیریت این نوع از اسناد الکترونیکی در آرشیو ملی ایران، بر آن شدیم با بررسی خطمشی‌های مدیریت پست‌الکترونیکی آرشیو ملی کشورهای منتخب، سیاهه پیشنهادی در این زمینه به آرشیو ملی ایران ارائه دهیم.

تبیین هدف

در سال‌های اخیر در کشورهای غربی، شناخت ضروریات و احتیاجات سامانه‌های مدیریت اسناد الکترونیکی در آرشیوهای ملی سرعت گرفته و خیلی از این کشورها استانداردهایی برای اسناد الکترونیکی مشخص کرده‌اند که بدون شک، به‌موازات پیشرفت‌های فناوریانه، این استانداردها نیز با گذشت زمان دچار تغییر خواهد شد (هدایتی خوشمهر، ۱۳۸۹، ص ۱۸۵).

پست‌الکترونیکی ابزار اصلی مکاتبات برای تبادل اطلاعات درون سازمان، بین شرکت‌ها و کاربران عمومی است. برای هر سازمان، شکست در مدیریت نامه‌های الکترونیکی، به‌طور کلی نشان‌دهنده شکست در مدیریت اسناد است. سهولت ایجاد و ارسال نامه‌های الکترونیکی بدان معنی است که تعداد زیادی نامه‌الکترونیکی می‌تواند با سرعت خیلی زیاد به‌وجود بیاید. این حجم می‌تواند غیرقابل مدیریت شود و برای سازمان خطر مهمی ایجاد کند (آرشیو ملی بریتانیا، ۲۰۱۲، ص ۴۴). لذا، هدف محقق از انجام این پژوهش، ارائه کمک و هم‌فکری به آرشیو ملی ایران در جهت مدیریت پست‌الکترونیکی به‌عنوان بخشی از اسناد الکترونیکی بسیار مهم و ارزشمند در سازمان‌ها است.

پرسش‌های پژوهش

پرسشی که پژوهش حاضر درصدد پاسخ به آن است عبارت است از: «سیاهه پیشنهادی برای مدیریت پست‌الکترونیکی آرشیو ملی ایران براساس خطمشی‌های مدیریت پست‌الکترونیکی آرشیوهای وب ملی کشورهای مورد مطالعه چیست؟»



تعریف عملیاتی

به منظور روشن شدن حوزه این پژوهش، واژه‌های زیر به شکل عملیاتی تعریف می‌شود:

پست الکترونیکی: پست الکترونیکی، وسیله‌ای است که برای ارسال یا دریافت پیام به کار می‌رود. همچنین در نگاه دیگر، کاربردی از شبکه است که مبادله پیام‌های الکترونیکی را به شکل ناهم‌زمان امکان‌پذیر می‌سازد (نیازی نیست مخاطبان به طور هم‌زمان به شبکه متصل باشند). پست الکترونیکی را می‌توان همانند یک وسیله ارتباطی میان پست و مخابرات تعریف کرد. وسیله‌ای که امکانات و امتیازات هر دو را در خود جمع کرده است. پست الکترونیکی در اینترنت بیش از هر چیز دیگری مورد استفاده قرار می‌گیرد و باید به عنوان پدیده‌ای اجتماعی مورد توجه قرار گیرد. این پدیده یک دستاورد فناوری است که فرد را در موقعیت غیروابسته به مکان قرار می‌دهد. در یک جمع‌بندی می‌توان ویژگی‌ها و امتیازات زیر را برای آن در نظر گرفت:

سرعت انتقال پیام، سهولت به کارگیری، اهمیت اقتصادی و کاهش هزینه‌ها، عدم حضور هم‌زمان مخاطبان، امنیت و محرمان بودن اطلاعات پست الکترونیکی.

همچنین می‌توان چهار کارکرد برای پست الکترونیکی قائل شد: مبادله اطلاعات میان اشخاص، مبادله اطلاعات رسمی و سازمانی، مبادله اطلاعات اقتصادی، استقرار فرایند کارگروهی (مومنی نورآبادی، ۱۳۸۲، ص ۴۴).

تاریخچه اولین نامه الکترونیکی فرستاده شده در اینترنت به سال ۱۹۷۱ برمی‌گردد. وقتی که فردی به نام روی تاملینسون^۱ روشی برای فرستادن پیام از طریق اینترنت و رایانه پیدا کرد. او با استفاده از @ نام گیرنده نامه الکترونیکی را مشخص می‌کرد (سایت طلیعه ارتباطات پارسیان، ۱۳۹۳). بارون^۲ از مزایای سهولت (برای مثال: سرعت، هزینه پایین، امکان مطابقت با برنامه‌های مختلف زمانی، آسانی دسترسی و امکان پردازش داده‌ها)، قابلیت اعتماد (اطمینان از اینکه پیام به مخاطب می‌رسد)، قابلیت‌های خاص ارتباطی (امکان ایجاد ارتباط با کسانی که امکان ایجاد تماس با آنها کم است) و امکان مطابقت با عرف محلی درباره پست الکترونیکی یاد می‌کند (علیخانی، ۱۳۹۱، ص ۷۴).

مدیریت پست الکترونیکی: ارسال اسناد رسمی از طریق سامانه‌های پست الکترونیکی باید شناسایی، مدیریت، محافظت و نگهداری شوند تا زمانی که جهت عملیات جاری، بازرسی، روندهای قانونی، پژوهشی یا هر هدف پیش‌بینی شده دیگری مورد نیاز هستند (آرشیو ملی آفریقای جنوبی، ۲۰۰۰، ص ۳).

1. Roy Tomlinson
2. Baron



پست الکترونیکی در سازمان‌ها: امروزه تنوع و پیچیدگی فعالیت‌های مختلف علمی، اقتصادی، آموزشی و ... در قالب سازمان‌های مختلف و گستردگی ارتباطات درون و برون‌سازمانی در نظام‌های مدیریتی و همچنین شاخص‌ها و عوامل فراوان مؤثر در رشد و توسعه سازمان‌ها موجب می‌شود تا مدیران و دولتمردان بیش از هر زمان دیگری نیازمند به استفاده از ابزارهای اطلاعاتی و ارتباطی جدید به‌ویژه پست الکترونیکی باشند.

پست الکترونیکی که هنوز هم برای افراد و سازمان‌ها تازگی دارد و به‌کارگیری آن روزبه‌روز در حال افزایش است، نسبت به دیگر وسائل ارتباطی مانند تلفن و نامه تفاوت‌های اساسی دارد از جمله هزینه کم‌تر، سرعت بیشتر، دسترسی آسان‌تر، استمرار، محرمانه نگاه داشتن و اعتماد بیشتر. برای ارسال پیام‌های مدیریتی در قالب سامانه الکترونیکی به بخش‌های گوناگون سازمان و یا نقاط گوناگون سراسر جهان، پست الکترونیکی ابزاری سریع و کارآمد است. همچنین با پست الکترونیکی می‌توان برنامه موردنظر خود را تهیه، ارسال، دریافت، ذخیره‌سازی و مدیریت کرد. ارتباطات با پست الکترونیکی هزینه‌های متفرقه اداری، چاپ و پست را از میان می‌برد. پست الکترونیکی شرایطی ایجاد کرده است که می‌توان بدون توجه به مکان و زمان ارتباط برقرار کرد و در مسائل موردنظر از دیگران کمک خواست یا ارائه طریق کرد. بنابراین، پست الکترونیکی با این ویژگی‌ها، بین دولت و مردم شرایط ارتباط و تعامل سالم را فراهم و شرکت شهروندان را در تصمیم‌گیری‌ها آسان می‌کند. امکاناتی که پست الکترونیکی فراهم می‌کند، حجم ارتباطات بین سازمان‌های دولتی و شهروندان را به‌طور فزاینده‌ای افزایش می‌دهد (رسولی، ۱۳۸۲، صص ۴۳-۴۴). بسیاری از دانشگاه‌ها، مؤسسات و سازمان‌های دولتی و یا شرکت‌های تجاری معتبر برای سامان‌دهی بهتر و سریع‌تر اطلاع‌رسانی و ارائه دیگر خدمات میان دانشجویان، اساتید، کارمندان و شاغلان خود اقدام به اختصاص نشانی پست الکترونیکی و فضای مجزا به آنها می‌کنند. معمولاً اعتبار این‌گونه پست‌های الکترونیکی به مدت زمان وابستگی و ارتباط با مؤسسه مذکور بستگی داشته و برای هر فرد حقیقی، فقط یک نشانی اختصاص می‌یابد (باوی و حسینی، ۱۳۸۹، ص ۲۰۶).

کشورهای منتخب: کشورهای منتخب، به کشورهایی اطلاق می‌شود که در زمینه مدیریت پست الکترونیکی پیشگام بوده و به پیشرفت‌های قابل توجهی در این زمینه دست یافته‌اند که عبارتند از: استرالیا، کانادا، بریتانیا، آفریقای جنوبی و ایالات متحده آمریکا.

روش پژوهش

در این پژوهش، از روش مطالعه کتابخانه‌ای استفاده شده است. با مطالعه و بررسی وبگاه‌های آرشیوهای ملی مشخص شد که کشورهای استرالیا، کانادا، بریتانیا، آفریقای جنوبی و ایالات



متحده آمریکا (پروژه کپستون^۱) در زمینه مدیریت پست الکترونیکی در زمره پیشگامان هستند و در این زمینه به پیشرفت‌هایی دست یافته‌اند^۲ که به‌عنوان جامعه پژوهش انتخاب شدند. در کانادا پروژه‌های بین‌المللی اینترپرس^۳ با موضوع اصالت اسناد در سامانه‌های الکترونیکی، در حال اجرا است که بخش ۶ این پژوهش در مورد مدیریت پست الکترونیکی است که مباحث کلیدی و با اهمیتی در این باره ارائه کرده است. این پروژه، به‌دلیل اینکه در سطح بین‌المللی اجرا شده و به‌صورت کلی مباحثی در این زمینه مطرح کرده است - علی‌رغم مطالب مفید- از جامعه پژوهش این تحقیق حذف شده و فقط خط‌مشی‌های مدیریت پست الکترونیکی آرشیوهای ملی کشورهای منتخب مورد بررسی قرار گرفته است.

پیشینه پژوهش

با توجه به بررسی‌های صورت گرفته، پژوهشی با موضوع مدیریت پست الکترونیکی یافت نشد. درباره مدیریت اسناد الکترونیکی - به‌صورت کلی - و همچنین پست الکترونیکی منابعی موجود بود که در راستای این پژوهش نبودند.

یافته‌ها (سیاهه پیشنهادی مدیریت پست الکترونیکی)

معیارهای گردآوری شده از بررسی آرشیو ملی کشورهای مورد مطالعه به‌صورت سیاهه‌ای تنظیم شد. این سیاهه شامل ۱۳ عامل است.

۱. اصلاح تعریف سند: اولین گام در مدیریت پست الکترونیکی، گنجاندن پست الکترونیکی به‌عنوان یک سند در تعریف عام و کلی سند یا سند الکترونیکی است. با این اقدام، پست الکترونیکی سندی محسوب می‌شود که آرشیو ملی ملزم به مدیریت، شناسایی، گردآوری و نگهداری آن مانند بقیه اسناد است.

تعریف سند	ردیف
در مفاد دولت استرالیا، سند هنگامی که مردم کارهایشان را ثبت و مستند می‌کنند، تولید و خلق شده است. یک سند، مدرکی است بر یک تراکنش یا تصمیم تجاری. فرق کلیدی بین اسناد و دیگر انواع اطلاعات تجاری این است که اسناد گواه و شاهی بر فعالیت‌های تجاری هستند. اسناد می‌توانند در همه قالبها تولید شوند. آنها می‌توانند کاغذی یا رقمی بوده و شامل گزارش‌ها، صورت جلسه‌ها، پست الکترونیکی و صفحه‌گسترده‌ها باشند (آرشیو ملی استرالیا).	۱

1. Capstone

۲. محقق برای انجام تحقیق، وبگاه بیش از ۳۰ آرشیو ملی در دنیا را به‌صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای بررسی کرده است که در نهایت این ۵ کشور به‌دلیل پیشرفت‌هایی که در این زمینه کسب کرده بودند، برای ارائه سیاهه پیشنهادی انتخاب شدند.

3. InterPARES

(International Research Permanent Authentic Record in Electronic Systems)



ردیف	تعریف سند
۲	قانون آرشیو ملی آفریقای جنوبی (قانون شماره ۴۳، سال ۱۹۹۶) سند را به عنوان اطلاعات ثبت شده بدون در نظر گرفتن قالب و یا رسانه آن تعریف می کند. اسنادی که در جریان وظایف رسمی دولت تولید یا دریافت شده اند و به عنوان مدارکی بر وظایف، فعالیت ها و تراکنش های دولت نگاه داری می شوند، اسناد عمومی (دولتی) محسوب می شوند. نمونه هایی از قالب، پرونده های مکاتبات، نقشه ها، طرح ها و غیره هستند و نمونه هایی از رسانه، کاغذ، ریزفیلیم و قالب الکترونیکی است (آرشیو ملی آفریقای جنوبی).
۳	با توجه به خط مشی مدیریت اطلاعات، مؤسسات دولت فدرال، مکلف به جمع آوری، ایجاد، دریافت و گردآوری تمام اسناد مرتبط با دولت از جمله پیام های پست الکترونیکی هستند که حاوی اطلاعاتی در مورد تاریخچه شرکت ها و یا داده های مورد استفاده برای اتخاذ یک تصمیم یا برای شروع یک پروژه است (آرشیو ملی کانادا).

۲. پست الکترونیکی به عنوان سند: پس از گنجانیدن پست الکترونیکی در تعریف عام سند نیاز است، خود پست الکترونیکی به عنوان یک سند، تعریف شود تا محدوده آن شناخته شود و تصور درست و شفافی از آن وجود داشته باشد. با این کار، مدیریت این نوع از اسناد بسیار راحت تر و مؤثرتر انجام می شود.

ردیف	پست الکترونیکی به عنوان سند
۱	نامه های الکترونیکی که مدرکی بر یک تصمیم گیری تجاری، یک فعالیت و یا یک تعهد (حکم توقیف) هستند باید به عنوان یک سند نگاه داری شوند (آرشیو ملی استرالیا).
۲	پست الکترونیکی می تواند شکلی از ارتباطات رسمی باشد. پیام های ارسال یا دریافت شده در جریان وظایف یک سازمان (و همچنین ابر داده پیوست شده به آنها) اسناد عمومی هستند که باید تا زمانی که به آنها برای اهداف رسمی نیاز هست، حفظ شوند (آرشیو ملی آفریقای جنوبی).
۳	نامه الکترونیکی اغلب متفاوت از قالب های دیگر اسناد الکترونیکی (مانند صفحه گسترده یا پرونده متنی) ملاحظه است. بنابراین کاربران هیچ گاه نامه های الکترونیکی را مشابه دیگر اسناد، مدیریت نمی کنند. در عمل نامه الکترونیکی تفاوتی با دیگر اسناد الکترونیکی ندارد و حاوی متن و ابر داده است و مانند یک مدرک متنی یا صفحه گسترده با نرم افزاری اختصاصی تولید شده است (آرشیو ملی بریتانیا).



ردیف	پست الکترونیکی به عنوان سند
۴	پیام ایجاد، ارسال، دریافت و یا ارسال شده در یک سامانه پست الکترونیکی، سند یا مدرکی است که دارای ویژگی‌های زیر می‌باشد: - متأثر از مسائل قانونی، دارایی و سایر حقوق افراد حقیقی و حقوقی؛ - دارای بیشترین استفاده و تقاضا؛ - ضرورت وجود الزاماتی از لحاظ مالی، زمان و نیروی انسانی در هنگام بازسازی اسناد و سامانه‌ها؛ - مشابه با اسنادی باشد که معمولاً دیگر مؤسسات دولتی به عنوان بخشی از برنامه اسناد ضروری انتخاب می‌کنند؛ - نگرانی آن مطابق با قانون یا مقررات ضرورت داشته باشد (آرشیو ملی کانادا).
۵	سامانه تمامی ارتباطات سازمان را که شامل پیام‌های پست الکترونیکی با الصاقات، موضوع نامه الکترونیکی، نسخه‌های گفتگو، وظایف و ... باشد، گردآوری و سازماندهی می‌کند (نارا).

۳. مدیریت پست الکترونیکی: در این قسمت باید مشخص شود که در بحث مدیریت پست الکترونیکی، دولت چه قوانینی دارد و به طور کلی چه معیارهایی برای مدیریت حجم عظیم پست الکترونیکی تعریف شده است.

ردیف	مدیریت پست الکترونیکی
۱	پیام‌های پست الکترونیکی ایجاد و استفاده شده در سامانه دولتی استرالیا جزو اسناد عمومی هستند و باید طبق قانون ۱۹۸۳ آرشیوها مدیریت شوند. همچنین نامه‌های الکترونیکی مباحث با قوانینی مثل قانون ۱۹۸۲ آزادی اطلاعات، قانون محرمانگی ۱۹۸۸، قانون گواه (شاهد) ۱۹۹۵ و قانون تراکنش‌های الکترونیکی ۱۹۹۹ مرتبط هستند (آرشیو ملی استرالیا).
۲	نامه‌های الکترونیکی باید طبق اصول اساسی مدیریت شوند که برای اسناد در هر رسانه‌ای اجرا می‌شود. مدیریت و نگهداری نامه‌های الکترونیکی تحت قانون آرشیو ملی آفریقای جنوبی (قانون شماره ۴۳، سال ۱۹۹۶) و دارای آیین‌نامه است (آرشیو ملی آفریقای جنوبی).
۳	خطامشی‌های مدیریت اسناد را سازمان‌های دولتی تعیین می‌کنند. این خطامشی‌ها باید توضیح دهند که سازمان‌های دولتی چگونه باید برنامه مدیریت اسناد را که شامل اسناد پست الکترونیکی هستند، پیاده‌سازی کنند. به عنوان مثال، خطامشی باید مشخص کند که اسناد رسمی، در مخزن مرکزی وابسته به شبکه دیارتمان، یا شبکه محلی یا در سامانه بایگانی غیرمتمرکز و یا سامانه پرونده‌های کاغذی نگهداری خواهند شد (آرشیو ملی آفریقای جنوبی).

ردیف	مدیریت پست الکترونیکی
۴	کاربران پست الکترونیکی باید مطلع باشند که ارسال اسناد رسمی از طریق سامانه‌های پست الکترونیکی باید شناسایی، مدیریت شوند تا زمانی که برای عملیات جاری، بازرسی، روندهای قانونی، پژوهشی یا هر هدف پیش‌بینی شده دیگری مورد نیاز هستند، حفاظت و نگهداری شوند. سازمان‌های دولتی باید کاربران نهایی را در ارتباط با خط‌مشی‌های امنیت، پشتیبان‌گیری و پاک‌سازی برای محافظت اسناد از تغییر، از دست رفتن و یا تخریب آگاه کنند (آرشیو ملی آفریقای جنوبی).
۵	مشخص شدن مواردی مانند: چه نوع نامه الکترونیکی باید از یک صندوق پستی گردآوری شود؛ کدام کاربر مسئول گردآوری اسناد است؛ چه هنگامی یک نامه الکترونیکی نباید گردآوری شود؛ چگونه نامه الکترونیکی، هنگامی که در یک سامانه بایگانی گردآوری شد، باید نام‌گذاری شود؛ چگونه مدیریت پرونده‌های پیوست نامه الکترونیکی، تصمیم‌گیری در مورد مسئولیت یک صندوق پستی مشترک که تا حد زیادی به تعداد و میزان استفاده از صندوق پستی مشترک در یک سازمان بستگی دارد (آرشیو ملی بریتانیا).
۶	سامانه مدیریت نامه‌های الکترونیکی نارا به صورت فعالانه اطلاعات را با استفاده از یک روش جدید مدیریت نامه الکترونیکی (کیستون)، مدیریت می‌کند. بخش مدیریت اسناد سامانه مدیریت پست الکترونیکی نارا از طریق فناوری زد.ال.ا، پروژه آرام.آی. آرشیو اجرا می‌شود. این فناوری تمام مراحل ثبت، سازماندهی و انتقال اسناد را مدیریت می‌کند (نارا).

۴. ملاک نیاز به سامانه مدیریت پست الکترونیکی: برای تشخیص نیاز به سامانه مدیریت پست الکترونیکی چه ملاک‌هایی تعیین شده است.

ردیف	ملاک نیاز به سامانه مدیریت پست الکترونیکی
۱	آیا نامه الکترونیکی در طی کارها دریافت و ارسال می‌شود؟ (آرشیو ملی استرالیا)
۲	آیا مدارک پست الکترونیکی به عنوان یک فعالیت تصویب و تأیید می‌شوند؟ (آرشیو ملی استرالیا)
۳	آیا نامه الکترونیکی حاوی خبر و اطلاعاتی و یا دستوری هست؟ (آرشیو ملی استرالیا)

۵. ملاک انتخاب پیام‌های پست الکترونیکی: پیام‌ها چگونه و با چه ملاکی انتخاب می‌شوند. به عبارت دیگر، با وجود حجم زیاد پیام‌های پست الکترونیکی، برای گزینش و ارزشیابی این پیام‌ها چه ملاک‌هایی می‌توان داشت، تا پیام‌های ضروری و با اهمیت گردآوری شود. این بخش دقیقاً معیارهای ارزشیابی را مشخص می‌کند. ملاک‌هایی که در این بخش تعریف می‌شود، بسیار حیاتی است؛ زیرا با تعیین معیارهای سطحی و نامطلوب، علاوه بر صرف وقت، هزینه، نیروی انسانی و ... پیام‌های جمع‌آوری شده، گواه و مدرکی بر تراکش‌ها نیستند و شاهد مدیریت ناکارآمد خواهیم بود.



ردیف	ملاک انتخاب پیام‌های پست الکترونیکی
۱	<ul style="list-style-type: none"> - مطمئن، دقیق و معتبر؛ - قابل استفاده و قابل دسترس تا هر زمان که نیاز باشند؛ - وابسته به دیگر اسناد مرتبطی که فعالیت تجاری به خصوصی را پشتیبانی می‌کنند (آرشیو ملی استرالیا).
۲	<ul style="list-style-type: none"> - خط‌مشی‌ها و رهنمودها؛ - مکاتبه و یا یادداشت‌های مربوط به کسب و کار رسمی؛ - جدول ساعات کار و تکالیف؛ - برنامه‌ها و صورتجلسه‌ها؛ - پیش‌نویس مدارکی که برای اظهار نظر یا تأیید در جریان هستند؛ - هر سندی که در یک تراکنش تجاری رسمی اجرا، تصویب یا کامل می‌شود؛ - گزارش نهایی و یا توصیه‌نامه‌ها (آرشیو ملی آفریقای جنوبی).
۳	<ul style="list-style-type: none"> - هر پیامی که حاوی اطلاعات استفاده شده در (یا در نظر گرفته شده و یا در مورد) یک معامله، تصمیم یا اقدام در جریان وظایف مؤسسات دولتی باشد، باید نگهداری شود؛ - از پست الکترونیکی برای ارسال اطلاعات محرمانه، حساس، محافظت شده یا مخفی، استفاده نکنید به جز در مواردی که الزام خاص مدیریتی برای این انجام این کار وجود دارد و سامانه‌های امنیتی خاص یا رمزگذاری شده در دسترس است. (آرشیو ملی کانادا)
۴	<ul style="list-style-type: none"> - تمامی اشیاء گردآوری شده احتمالاً سند هستند مگر از جهات دیگری به‌عنوان غیرسند طبقه‌بندی شوند (نارا).

۶. ملاک عدم انتخاب پیام‌های پست الکترونیکی: چه پیام‌هایی نیاز به گردآوری

ندارند:

ردیف	ملاک عدم انتخاب پیام‌های پست الکترونیکی
۱	<ul style="list-style-type: none"> - پیام‌های شخصی و آگهی‌ها که با تجارت رسمی مرتبط نیستند؛ - رونوشت و یا گزیده‌هایی از مدارک توزیع شده برای تسهیلات ارجاع؛ - برگه پیام تلفن؛ - اطلاعیه رویدادهای اجتماعی، مانند انجمن‌های بازنشستگی یا جشن‌های ملی (آرشیو ملی آفریقای جنوبی)



ردیف	ملاک عدم انتخاب پیام‌های پست الکترونیکی
۲	<p>از نظر این دستورالعمل، مدیریت پست الکترونیکی، موضوعی غیر از سابقه نامه الکترونیکی می‌باشد که حاوی اطلاعاتی است که به وظایف مؤسسات دولتی مرتبط نیست و یا قالب اطلاعات (مانند انتشارات برون سازمانی، کاربرگ‌های خالی، دست‌نامه و ...) به‌عنوان یک سابقه رسمی محسوب نمی‌شود و به‌همین دلیل نیازی به نگهداری آن نیست، در ادامه انواع پیام‌های پست الکترونیکی و پیوست‌های آن که نمونه‌هایی از غیرسند هستند، ارائه می‌شود.</p> <p>مکاتبات شخصی، شامل: پیام به (یا از) دوستان یا خانواده؛ پیام‌های ارسال و یا دریافت‌شده در رابطه با فعالیت‌های شخصی کاربر؛ دریافت نسخه‌ای از آگهی‌ها؛ پیام‌های مربوط به کلینیک‌های اهدای خون، فعالیت‌های خیریه، برنامه‌های اجتماعی و رویدادهای ورزشی که کارکنان مؤسسه به آن دعوت شده‌اند.</p> <p>منابع منتشرشده توسط دیگر سازمان‌ها و یا شرکت‌هایی که در دسترس عموم هستند و آنهایی که بخشی از یک سند حقوقی و یا پیشنهاد خرید نیستند، شامل: کاتالوگ‌های الکترونیکی و یا بروشورها، روزنامه‌های الکترونیکی، نشریات و کتاب‌ها و مجلات علمی، هرزنامه‌ها، پرونده‌های رونوشت‌برداری و یا دریافت‌شده از وبگاه‌های اینترنتی، فهرست‌های شبکه، گروه‌های خبری، فهرست‌ها و تقویم‌های توزیع جنبه‌هایی از مدیریت نامه الکترونیکی هستند که در این دستورالعمل در نظر گرفته نشده است. این نشان‌دهنده بی‌اهمیت بودن این مسائل یا مهم بودن این مباحث در آینده نیست، بلکه این موضوعات در محدوده این نسخه از راهنمای مدیریت پست الکترونیکی نیست (آرشیو ملی کانادا).</p>
۳	<p>سامانه، به‌صورت پیش‌فرض، از اصولی برای تعریف غیرسند استفاده می‌کند مانند: نامه‌های الکترونیکی شخصی، نامه‌های الکترونیکی غیرتجاری مربوط به ارتباطات، پیام‌های ارسال همگانی، هرزنامه‌ها و ... (نارا).</p>

۷. ملاک امحاء: چه ملاک‌هایی برای امحاء پیام‌های پست الکترونیکی می‌توان تعریف کرد؟

ردیف	ملاک امحاء
۱	<p>نامه‌های الکترونیکی مانند تمامی اسناد دیگر، باید طبق قانون امحاء شوند بر حسب یک دستورالعمل مدیریتی عادی یا طبق یک حکم و طبق قانون تحت یکی از بندهای قانون آرشیوها مورداستفاده از اسناد اعتبار اسناد خاص یا یک از اسناد اعتبار اسناد عمومی. نامه‌های الکترونیکی خصوصی که با تجارت عمومی مرتبط نیستند جزو اسناد عمومی محسوب نمی‌شوند و می‌توان آنها را امحاء کرد (آرشیو ملی استرالیا).</p>
۲	<p>سامانه یک دوره زمانی برای نگهداری اشیائی که به‌عنوان غیرسند تعریف شده‌اند، را اجرا می‌کند (به‌عنوان مثال یک سال) و سپس به‌صورت خودکار، اشیائی که به‌عنوان غیرسند تعریف شده‌اند، حذف می‌شوند (نارا).</p>



۸. دوره نگهداری پیام‌های پست الکترونیکی: مدت و دوره نگهداری پیام‌ها بسیار مهم است. آرشیو ملی در این زمینه نیز باید معیارهای شفاف‌تری داشته باشد.

ردیف	دوره نگهداری پیام‌های پست الکترونیکی
۱	دوره نگهداری برای اسناد ارسال شده از طریق سامانه پست الکترونیکی، مانند سایر اسناد از نیازهای عملیاتی سازمان و هرگونه نیازهای بازرسی و قوانین افزوده به دست می‌آید. به‌طور کلی، اسناد منتقل شده از طریق سامانه پست الکترونیکی همانند دوره زمانی نگهداری اسناد در دیگر قالب‌ها که از نظر عملیات یا فعالیت مشابه هستند، نگهداری خواهند شد (آرشیو ملی آفریقای جنوبی).
۲	پیام‌های پست الکترونیکی، به‌جز غیرسند و یا پیام‌های موقت، باید از سامانه‌های پست الکترونیکی به یک سامانه بایگانی جداگانه منتقل شوند که باید در ساختار طبقه‌بندی مورد تأیید مؤسسه خاص، سازمان یافته باشند. پیام‌ها باید نمایه‌سازی شوند و برای استفاده مؤسسه تا زمان برنامه‌ریزی برای امحاء یا انتقال به ذخیره آرشیوی نگهداری شوند. ذخیره آرشیوی نیز باید سازمان یافته باشد و برای بازیابی کارآمد نمایه‌سازی شود (کانادا).

۹. چگونگی نگهداری پیام‌های پست الکترونیکی: برای نگهداری دائمی و بلندمدت پیام‌ها، باید سامانه بایگانی جداگانه مطمئن و معتبری، تهیه شود. آرشیوهای ملی مختلف راه‌حل‌های متفاوتی برگزیده‌اند.

ردیف	چگونگی نگهداری پیام‌های پست الکترونیکی
۱	راهبردهای مدیریت و نگهداری پیام‌های الکترونیکی به‌عنوان اسناد، بسته به محیط‌های خاص درون یک سازمان دولتی متفاوت است. دو گزینه اساسی برای بایگانی و مدیریت اسناد پست الکترونیکی وجود دارد: <ul style="list-style-type: none"> - چاپ پیام‌ها و پرونده آنها در سامانه‌های بایگانی کاغذی یا - انتقال پیام‌های پست الکترونیکی به یک سامانه طبقه‌بندی الکترونیکی و یا مخزن. روش، براساس اینکه سازمان از یک سامانه بایگانی کاغذی استفاده می‌کند و یا از یک سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی یا هر دو، انتخاب خواهد شد (آرشیو ملی آفریقای جنوبی).
۲	گردآوری نامه‌های الکترونیکی از سرویس گیرنده‌های پست الکترونیکی مختص به یک بایگانی، نیاز به توجه به قالب پرونده‌های پست الکترونیکی که گردآوری خواهند شد، دارد. همچنین اگر سرویس گیرنده پست الکترونیکی تغییر کرده یا به‌طور قابل توجهی به‌روزرسانی شده باشد، سازمان باید به منسوخ شدن قالب پرونده توجه کند. نرم‌افزار پست الکترونیکی جدیدتر، کمتر از قالب‌های پست الکترونیکی قدیمی‌تر و یا قراردادی پشتیبانی می‌کند. ممکن است این موضوع باعث غیرقابل استفاده شدن پست الکترونیکی شود. نگرانی بسیار جدی، حفظ دسترسی به پرونده پیوست است. انجام تحقیقات در مراحل اولیه به‌منظور تعیین مناسب‌ترین روش و قالب ذخیره‌سازی برای نگهداری نامه‌های الکترونیکی در سامانه بایگانی، در صورتی که اطمینان حاصل شود، نامه الکترونیکی قابل استفاده باقی می‌ماند و پرونده پیوست در دسترس است، امری ضروری است. پرونده پیوست اهمیت بیشتری نسبت به متن پیام الکترونیکی دارد (آرشیو ملی بریتانیا).

ردیف	چگونگی نگه‌داری پیام‌های پست الکترونیکی
۳	سامانه پست الکترونیکی به صورت خودکار (بدون مداخله کاربر) داده‌های ممیزی شده را در یک بازه زمانی خاص، به عنوان یک سند در یک قالب باز، گردآوری می‌کند و اینها به عنوان اسناد موقت نگه‌داری می‌شوند (نارا).

۱۰. لزوم مستندسازی رویه مدیریت پست الکترونیکی: تا این مرحله از اهمیت پست الکترونیکی، لزوم آرشیو و مدیریت این اسناد سخن گفته شد، به منظور اجرای دقیق و کارآمد مدیریت پست الکترونیکی، نیاز است رویه مدیریت مستند شود.

ردیف	لزوم مستندسازی
۱	سازمان باید برای مدیریت پست الکترونیکی به عنوان یک فرایند رسمی پر کاربرد، متنی را به صورت مستند تهیه کند. این به معنی تهیه متنی طولانی و دقیق نیست، بلکه ممکن است یک متن کوتاه از بایدها و نبایدهای دریافت و مدیریت پست الکترونیکی تهیه شود. قوانین به نیاز سازمانی و محتوای خود نامه الکترونیکی بستگی دارد (آرشیو ملی بریتانیا).
۲	مؤسسات باید اسنادی از فعالیتهای یادگیری مدیریت پست الکترونیکی و همچنین سابقه حضور در هر کلاس آموزش مدیریت پست الکترونیکی، کارگاه و یا ارائه را نگه‌داری کنند. این سوابق باید به طور بلندمدت برای استفاده، و در صورت لزوم، در روند مراحل قانونی و یا حسابرسی نگه‌داری شوند (آرشیو ملی کانادا).

۱۱. محدودیت‌های مدیریت پست الکترونیکی: هر فعالیت و فرایندی دارای محدودیت‌هایی است که شناخت این محدودیت‌ها، مواجهه و برنامه‌ریزی در ارتباط با آنها را آسان تر می‌کند.

ردیف	محدودیت‌ها
۱	حجم: شاید یکی از محدودیت‌های قابل توجه، حجم روزافزون نامه‌های الکترونیکی تولید و دریافت شده سازمان است. بسته به نوع سازمان و نقش یک کاربر، یک صندوق پستی ممکن است در معرض ترافیک قابل توجهی قرار گیرد. در چنین شرایطی تصمیم در مورد چگونگی گردآوری و اینکه مکاتبات در حال انجام واقعا چه چیزی است، سخت می‌شود. کاربران ممکن است نامه‌های الکترونیکی که در صندوق پستی هست را تا زمانی که ظرفیت کامل شود رها کنند؛ یا تا زمانی که مجبور به حل و فصل مشکل شوند، صبر کنند. در هر شرایطی نتیجه کار می‌تواند این باشد که اسناد پست الکترونیکی در ساختار بایگانی با اسناد مرتبط وارد نشوند و در نتیجه هر کسی که در ساختار بایگانی جستجو می‌کند، همه اطلاعات مورد نیاز در دسترس نیست.
۲	زمان: محدودیت دوم زمان است. فرایند ایجاد پیش نویس سند با استفاده از برنامه واژه پرداز نیاز به ذخیره سازی آن دارد. این فرایند در ایجاد نامه الکترونیکی ضرورتی ندارد پس کاربران می‌توانند نامه‌های الکترونیکی را ایجاد و در کمترین زمان ارسال کنند، برعکس ایجاد و ذخیره سازی، دیگر اسناد استاندارد در سامانه بایگانی. گردآوری نامه‌های الکترونیکی در یک سامانه بایگانی، نیاز دارد که کاربران برای انجام این کار به عنوان یک فعالیت اضافی وقت بگذارند.



۳	<p>راحتی کاربر در مقابل ریسک سازمانی: ذخیره‌سازی نامه‌های الکترونیکی در ساختار شخصی یک سرویس‌گیرنده نامه‌الکترونیکی به‌جای گردآوری آنها در ساختار بایگانی، که برای کاربران با امکان تنظیمات شخصی فراهم شده است. آنها می‌توانند نامه‌های الکترونیکی سازمانی را در صندوق‌پستی خود نگهداری کنند و فقط خودشان آنها را ببینند (آرشیو ملی بریتانیا).</p>
---	---

۱۲. خطمشی و رویه مدیریت پست الکترونیکی: لازم است که نامه‌های الکترونیکی به‌طور جدی (فعال) از طریق خطمشی‌ها و رویه‌هایی با کوشش کارکنان، برای اجرای دستورالعمل‌ها مدیریت شوند. مؤسسات می‌توانند در مدیریت پست الکترونیکی یک خطمشی جداگانه داشته باشند یا خطمشی مدیریت اطلاعات را برای مدیریت نامه‌های الکترونیکی بپذیرند (آرشیو ملی استرالیا).

ردیف	خطمشی و رویه مدیریت پست الکترونیکی
۱	<ul style="list-style-type: none"> - تعیین شرایط استفاده از سامانه پست الکترونیکی، از جمله برای استفاده شخصی؛ - چه کسی مسئول نگهداری نامه‌های الکترونیکی در سامانه مدیریت اسناد است؟ - تا چه زمانی نامه‌های الکترونیکی باید در سامانه مدیریت اسناد نگهداری شود؛ - چه جزئیات یا فراداده‌ای برای نگهداری پیام‌ها نیاز است، برای مثال جزئیات فرستنده، آدرس، موضوع نامه الکترونیکی، تاریخ ایجاد و نگهداری؛ - تعیین شرایطی که یک کارمند (دارای مجوز) می‌تواند نامه‌های الکترونیکی را حذف کند؛ - تعیین عنوان قراردادی برای نامه‌های الکترونیکی نگهداری و مدیریت شده در سامانه مدیریت اسناد؛ - چگونگی مدیریت پرونده‌های ضمیمه نامه الکترونیکی؛ آیا آنها به‌عنوان بخشی از نامه‌های الکترونیکی اصلی باید نگهداری شوند یا به‌عنوان یک سند جداگانه (آرشیو ملی استرالیا)



ردیف	خطمشی و رویه مدیریت پست الکترونیکی
۲	<ul style="list-style-type: none"> - اسناد مرتبط براساس سامانه طبقه‌بندی سازمان با هم گروه‌بندی می‌شوند؛ - اسناد برای افراد معتبر قابل دسترسی می‌باشد؛ - نگهداری اسناد تا زمانی که به آنها نیاز است، پشتیبانی می‌شود؛ - امحای اسناد ممکن است در زمان برنامه‌ریزی شده انجام شود؛ - حفاظت دائم از اسناد با ارزش آرشیوی پشتیبانی شود؛ - پیام پست الکترونیکی باید هم شامل متن پیام و هم تمامی پیوست‌های پیام باشد. در پیام شناسایی فرستنده و دریافت‌کننده و تاریخ و زمانی که پیام فرستاده شده و/یا دریافت شده، بااهمیت است. این اطلاعات زمینه اساسی برای پیام فراهم می‌کند؛ - هنگامی که نامه الکترونیکی به یک فهرست توزیع ارسال می‌شود، اطلاعات شناسایی تمام اعضای فهرست باید تا زمانی که پیام نگهداری می‌شود، باقی بماند؛ - اگر در سامانه پست الکترونیکی از رمزها، نام‌های مستعار و یا هر چیزی به غیر از نام واقعی فرستنده و یا گیرنده، استفاده می‌شود، نیاز است که اطلاعات اصلی و واقعی به‌عنوان بخشی از سابقه حفظ شود (آرشیو ملی آفریقای جنوبی).
۳	<ul style="list-style-type: none"> - زبان مناسب برای قوانین و مقررات پست الکترونیکی؛ - مدیریت رشته‌های^۲ پست الکترونیکی (نامه‌های الکترونیکی جداگانه برای موضوعات جداگانه)؛ - عنوان‌گذاری نامه الکترونیکی در فیلد «موضوع» برای اطمینان از اینکه دلیل ارتباط روشن است و لزوم عنوان‌گذاری مجدد آن اگر موضوع تغییر کرده است؛ - روش انتشار قابل قبول نامه‌های الکترونیکی (برای مثال فقط شامل کسانی باشد که ضرورت دارد بشناسیم)؛ - انتشار پیوندها یا ارجاعات، به‌جای تکثیر نسخه غیرقابل کنترل اسناد در وضعیت نامشخص (آرشیو ملی بریتانیا).
۴	<ul style="list-style-type: none"> - توضیح در مورد اهمیت گردآوری نامه‌های الکترونیکی؛ - دستورالعمل در مورد نحوه گردآوری نامه‌های الکترونیکی از خدمت‌گیرنده نامه الکترونیکی به ساختار بایگانی، از جمله قالب پرونده مورد نظر برای گردآوری؛ - تصمیم‌گیری درباره اینکه نامه‌های الکترونیکی چگونه باید نگهداری و گردآوری شوند؛ - دستورالعملی برای بررسی منظم صندوق‌های پستی برای حذف نامه‌های الکترونیکی غیرضروری؛ - چگونگی مدیریت نامه‌های الکترونیکی در یک صندوق پستی مشترک برای اطمینان از اینکه نامه‌های الکترونیکی در ساختار بایگانی گردآوری می‌شوند (آرشیو ملی بریتانیا).
۵	<p>خطمشی مدیریت اطلاعات و رهنمودهایی در مورد نقش‌ها و مسئولیت‌های مدیریت اطلاعات، وظایف خاص برای تمام کارکنان دولت را تعریف می‌کند. تمامی کارمندان دولت، بدون استثناء، در اجرای مدیریت پست الکترونیکی نقش ایفا می‌کنند (آرشیو ملی کانادا).</p>
۶	<p>سامانه پست الکترونیکی، طبقه‌بندی پیش‌فرضی را برای تمامی اشیاء گردآوری شده، به‌کار می‌برد. طبقه‌بندی پیش‌فرض عبارت است از: اسناد دائمی، اسناد موقت یا غیرسند (نارا).</p>



۱۳. کارهایی که پس از تعیین خطمشی برای تثبیت در سازمان انجام می‌شود:
 وقتی رویه‌ها و خطمشی‌های مربوط به مدیریت پست‌الکترونیکی مؤسسه روبه‌راه شد، نیاز است که به کارمندان در تمام سطوح سازمانی انتقال (آموزش) داده شود. پس کارهایی که در نهایت باید انجام شود، عبارتند از:

ردیف	کارهای نهایی
۱	<ul style="list-style-type: none"> - از جمله آموزش و تعلیم در استفاده و مدیریت پست‌الکترونیکی در دوره آموزش ضمن خدمت؛ - گنجاندن رویه‌های مدیریت پست‌الکترونیکی در روال کارهای روزانه؛ - انتقال دادن دستورالعمل مدیریت پست‌الکترونیکی در خبرنامه کارمندان و برقراری تعامل (آرشیو ملی استرالیا).
۲	<p>سازمان‌ها باید به کاربران در مورد تفاوتی که میان نامه‌های الکترونیکی است که نیاز به گردآوری برای اهداف تجاری دارند و نامه‌های الکترونیکی که با قصد ارتباطات زودگذر ارسال شده‌اند، آموزش دهند. همچنین آموزش به کاربران برای به رسمیت شناختن نامه‌الکترونیکی به عنوان یک سند که مانند انواع دیگر (و یا قالب‌های دیگر) از اسناد نیاز به گردآوری و مدیریت دارد، ضروری است (آرشیو ملی بریتانیا).</p>
۳	<p>برنامه‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی مدیریت نامه‌الکترونیکی باید برای اطمینان از اینکه کارکنان دانش و مهارت استفاده از پست‌الکترونیکی را به طریقی مناسب و مؤثر کسب کرده‌اند، طراحی شود. انواع رسانه‌ها باید مورد استفاده قرار گیرد تا اطمینان حاصل شود که دستورالعمل‌ها، خطمشی‌ها و رویه‌های مدیریت نامه‌الکترونیکی، در مؤسسات شناخته و اجرایی شده است.</p> <p>هر مؤسسه باید نسبت به اشاعه دستورالعمل‌ها، خطمشی‌ها و رویه‌های مدیریت نامه‌الکترونیکی، به گونه‌ای اقدام کند که اطمینان حاصل شود که کارکنان، پیمانکاران و هر کاربر دیگری که تحت مسئولیت‌شان است، از مقررات مربوط آگاه شده است.</p> <p>سامانه‌ها و برنامه‌های پست‌الکترونیکی باید به وسیله شبکه‌هایی که با فناوری‌های استاندارد مانند فایروال‌ها و حفاظت در مقابل تهدیدات که در زیر ذکر شده پشتیبانی شوند (توجه داشته باشید که فهرست زیر است جامع نیست):</p> <ul style="list-style-type: none"> - دسترسی‌های غیر مجاز؛ - ویروس‌ها، تروجان‌ها، اکتیو ایکس‌ها و جاوا اپلت‌ها؛ - هرزنامه‌ها؛ - نرم‌افزارهای جاسوسی، ابزارهای تبلیغاتی مزاحم و پاپ‌آپ؛ - و دیگر تهدیدات تهاجمی (آرشیو ملی کانادا).

بحث و نتیجه‌گیری

آرشیو به دلیل پویایی نیازهای مخاطبان و تنوع در محمل‌های اطلاعاتی، به عنوان مراکز نگاه‌دارنده میراث مکتوب و مضبوط دانش بشری، باید با جریان پویایی و نوگرایی همراه باشد و

با عرضه خدمات کاربرپسند، رضایت مراجعان خاص خود را جلب کند (اصنافی، پاکدامن نائینی و باواخانی، ۱۳۸۸، ص ۹۶).

مدیریت اسناد الکترونیکی حوزه‌ای پیچیده و بی‌نهایت گسترده است. این حوزه مدیریتی باید ضرورت‌هایی را برای هماهنگی بین اجزای تشکیل‌دهنده سامانه و کارکرد بهتر آن در نظر گیرد. مدیریت اسناد الکترونیکی ضمن انجام فعالیت‌های روزانه مؤسسات و سازمان‌ها، هر نوع مدرک شکل گرفته و تولیدشده در سازمان را - که نشانگر فعالیت‌ها و عملکرد سازمان است - با حفظ ویژگی‌های مربوط، اعم از محتوا و شکل، انتخاب و تفکیک کرده و یا به عبارتی دیگر، روند چرخه اسناد را از مرحله تولید تا پالایش نهایی در مدت زمان مشخص، مدیریت می‌کند (هدایتی خوشمهر، ۱۳۸۹، صص ۱۸۳-۱۸۴).

اگر این رویه را با رویه کشورهای توسعه‌یافته مقایسه کنیم، به تفاوت کاربری و عدم بهره‌گیری ما از ابزارهای فناورانه پی می‌بریم. براساس آمار، اغلب نامه‌های الکترونیکی که در سال ۲۰۱۳م. در جهان مبادله شدند، در حوزه کسب‌وکار و تجارت و تعداد آنها در هر روز ۱۰۰ میلیارد بود. تصور کنید که به چه میزان نامه الکترونیکی موجب شده است که از مصرف کاغذ کم شود و رفت‌وآمدها کاهش یابد. یعنی به میزان زیادی پست الکترونیکی موجب بازگشت سرمایه و سود می‌شود.

به نظر می‌رسد بازاندیشی درباره قابلیت‌های پست الکترونیکی، آگاهی از ظرفیت‌های این ابزار در کاهش تردد و صرف سرمایه و نیرو، تقلیل آلودگی هوا و برقراری روابط مناسب‌تر میان ارباب‌رجوع و کارگزاران، افزایش رونق کسب‌وکار و رفع مشکلات آموزشی در قلمرو خاص آموزش و پرورش، از مواردی هستند که سیاست‌گذاران توسعه کشور باید بیش از پیش به آنها توجه کنند (عطاران، ۱۳۹۳).

فقط در طول سه دهه، پست الکترونیکی از وسیله‌ای به‌وجودآمده از سوی دولت که برای به‌اشتراک گذاشتن اطلاعات و تحقیقات علمی مورد استفاده قرار می‌گرفت، به یک جایگزین مهم برای تماس‌های تلفنی، نامه‌های اداری و نیز مواجهات چهره‌به‌چهره تبدیل شد. جاذبه پست الکترونیکی به‌اندازه دنیای تجارت و دانشگاهی، در دنیای روابط شخصی نیز بسیار است. نامه الکترونیکی به وسیله‌ای بسیار فراگیر تبدیل و جایگزین بسیاری از وسایل سنتی ارتباطی شده است. نامه الکترونیکی یک وسیله ارتباطی رایانه-واسط است که به منظور ارتباط یک‌به‌یک و گاه یک‌به‌چند مورد استفاده قرار می‌گیرد. هنوز این عقیده وجود دارد که نامه الکترونیکی به‌عنوان وسیله‌ای کارآمد و مؤثر - که مستقل از زمان و مکان است - برای ارتباط میان مردم مناسب است. نامه الکترونیکی از بسیاری از جنبه‌ها وسیله‌ای مناسب برای ایجاد و ادامه یک رابطه اجتماعی است (علیخانی، ۱۳۹۱، ص ۷۳).



در پایان، مجدداً ذکر می‌شود که با توجه به اهمیت و استفاده بسیار گسترده از پست الکترونیکی در جوامع امروزی، نیاز به یک سامانه مدیریت پست الکترونیکی، ضروری است، و از آنجایی که آرشیو ملی ایران، علی‌رغم گذشت بیش از ۳۵ سال از تولد پست الکترونیکی و کاربرد آن در جامعه، هیچ خطامشی، فعالیت و روندی برای مدیریت این نوع از اسناد الکترونیکی ندارد، بر آن شدیم با بررسی خطامشی‌های مدیریت پست الکترونیکی در کشورهای پیشرو، انجام این امر مهم را برای آرشیو ملی ایران، تسهیل کرده و با ارائه سیاهه‌ای پیشنهادی، به سازماندهی و مدیریت پست الکترونیکی، در آرشیو ملی ایران، امیدوار شویم.

منابع و مأخذ

۱. اصنافی، امیررضا؛ پاکدامن نائینی، مریم؛ باواخانی، آناهیتا (۱۳۸۸). آرشیو ۲: رهیافتی نو در خدمات اطلاع‌رسانی و مدیریت اسناد الکترونیکی. در: مجموعه مقاله‌های نخستین همایش ملی آرشیوی (آرشیو برای همه). به کوشش غلامرضا عزیزی. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. صص ۹۴-۱۰۷.
۲. افضل‌ی، مهدی (۱۳۸۹). امضای رقمی و امنیت اطلاعات در مدیریت اسناد الکترونیکی. در مجموعه مقاله‌های نخستین همایش ملی آرشیوی (آرشیو برای همه) به کوشش غلامرضا عزیزی. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. صص ۳۴۴-۳۶۳.
۳. باوی، امید؛ حسینی، محمدحسن (۱۳۸۹). آموزش تصویری گام‌به‌گام اینترنت ۲۰۱۰. تهران: عابد.
۴. بتوخته، اکرم (۱۳۸۴). جستار: فرایند شکل‌گیری بورس الکترونیکی در بازار سرمایه. بورس. شماره ۴۹. صص ۳۰-۴۲.
۵. تاج‌آبادی، رضا؛ خسروی، سمیرا؛ رسول‌زاده خلیق، مریم (۱۳۸۹). آرشیو رقمی و جایگاه آن در مدیریت اسناد الکترونیکی. در مجموعه مقاله‌های نخستین همایش ملی آرشیوی (آرشیو برای همه) به کوشش غلامرضا عزیزی. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. صص ۳۶۴-۳۹۲.
۶. رسولی، رضا (۱۳۸۲). نقش ارتباطات الکترونیکی در بهبود روابط دولت و مردم. فرایند مدیریت و توسعه. شماره ۶۰ و ۶۱ صص ۴۲-۴۵.
۷. علیخانی، زهره (۱۳۹۱). مطالعه کیفی جنبه‌های توانمندسازی استفاده سالمندان تهرانی از اینترنت با تاکید بر استفاده از ایمیل. جامعه، فرهنگ و رسانه. شماره ۲. صص ۶۳-۸۲.
۸. قلی‌پور، آرین؛ رسولی، هاتف (۱۳۹۰). اثر فناوری اطلاعات بر رفتار سازمانی: تاثیر پست الکترونیکی بر ارزیابی استادان از دانشجویان. مدیریت فناوری اطلاعات. شماره ۷. صص ۱۱۵-۱۳۲.
۹. مومنی‌نورآبادی، مهدی (۱۳۸۲). روابط عمومی الکترونیکی: چشم‌اندازها و فرصت‌ها. هنر هشتم.



شماره‌های ۳۰ و ۳۱، صص ۳۴-۴۷.

۱۰. هدایتی خوشمهر، عزیز (۱۳۸۹). پیش‌نویس الگوی مرجع استاندارد ملی مدیریت اسناد الکترونیکی و اسناد آرشیوی. در مجموعه مقاله‌های نخستین همایش ملی آرشیوی (آرشیو برای همه) به کوشش غلامرضا عزیزی. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. صص ۱۸۲-۳۰۷.

۱۱. عطاران، محمد (۱۳۹۳). یادداشت سردبیر: ایمیل، هوای تازه، زیست بهتر. ماهنامه رشد مدرسه فردا، شماره ۷۷، ص ۳.

۱۲. سایت طلیعه ارتباطات پارسیان (۱۳۹۳). ایمیل چیست و چگونه کار می‌کند؟. بازیابی شده از:

<http://www.eitc-co.com/articles/88-e-mail-protocols.html>

13. Library and archives Canada (2009). *Email Management Guidelines*. Retrieval from: <http://www.bac-lac.gc.ca/eng/services/government-information-resources/guidelines/email-management/Pages/guidelines.aspx>

14. The national archives (2012). Managing digital records without an electronic record management system. Retrieval from: <http://www.nationalarchives.gov.uk>.

15. National Archives of Australia (2014). Are email archiving solutions suitable for managing emails as records?. Retrieval from: <http://www.naa.gov.au/records-management/faqs/index.aspx#section10>

16. National Archives of South Africa (2000). Guide to the management of electronic record in governmental bodies. Second edition. Pretoria. pp 30-33.

NARA (2012 a). Sample Email Management Configuration Requirements. Retrieval from: <http://www.archives.gov/records-mgmt/era/>

17. NARA (2012 b). National Archives Issues Guidance for Managing Billions of Federal Emails. Retrieval from: <http://www.archives.gov/records-mgmt/era/>

18. The InterPARES 3 Project (2011). Guidelines and Recommendations for E-Mail Records Management and Long-Term Preservation. TEAM Italy.

19. The InterPARES and ICA (2012). Digital Records Pathways: Topics in Digital Preservation (Module 6: Email Management and Preservation).

