

إدارة وأرشفة رسائل البريد الإلكتروني في المنظمات الحكومية

د. اشرف محمد عبد المحسن الشريف

مدرس الوثائق والمعلومات

ashrafm_99@yahoo.com

مستخلص

تتناول الدراسة حفظ وإدارة رسائل البريد الإلكتروني في المؤسسات، وقد ناقشت الدراسة كافة جوانب الموضوع، حيث تناولت؛ متطلبات وجود نظام البريد الإلكتروني، شكل وتكوين رسالة البريد الإلكتروني، مميزات وعيوب البريد الإلكتروني، رسائل البريد الإلكتروني الرسمية، العوامل التي تحدد استخدام البريد الإلكتروني، إدارة رسائل البريد الإلكتروني، تنظيم صندوق البريد الإلكتروني للموظف، نظام حفظ وترتيب الرسائل، استبقاء واستبعاد الرسائل الإلكترونية، أرشفة رسائل البريد الإلكتروني، قضية الخصوصية، قضية الأمن، وتختتم الدراسة بتقديم مجموعة من التعليمات العامة تتعلق بحفظ رسائل البريد الإلكتروني.

الاستشهاد المرجعي بالبحث

اشرف محمد عبد المحسن الشريف. إدارة وأرشفة رسائل البريد الإلكتروني في المنظمات الحكومية . - cybrarians journal . - ع 9 (يونيو 2006) . - <اذكر هنا تاريخ الاطلاع على المقالة > . - متاح في : <أكتب هنا رابط الصفحة التالية>

يعد البريد الإلكتروني Electronic Mail أداة اتصال هامة في إدارة الأعمال الحكومية ، وتستخدم الهيئات الحكومية بشكل متزايد نظم البريد الإلكتروني في نشر وتوزيع المذكرات ومسودات الأعمال ، وإذاعة التوجيهات وإرسال الوثائق الرسمية والمراسلات الخارجية وفي دعم كافة العمليات الحكومية، ولاشك أن

التنظيم الجيد للبريد الإلكتروني سوف ييسر كثيرا من الأعمال الحكومية ويقضى على المهام الروتينية المتكررة ، فى حين أن استخدام البريد التقليدي سوف يؤثر حتماً على تدفق سير العمل وعلى توثيق العمليات الحكومية ، نتيجة لما يتكلفه البريد التقليدي من وقت وجهد ، مما يدفع الى استخدام النظم الآلية .

وإذا كان المجتمع الزراعي يعتمد على المواد الأولية والطاقة الطبيعية كالرياح والمياه والجهد العضلي والبشرى ، ويعتمد المجتمع الصناعي على الطاقة الميكانيكية أو الكهربائية أو النووية ، فإن المجتمع ما بعد الصناعي Post-Industry يعتمد على شبكات الاتصال والحاسب الآلي.

ولم تعد المعلومات الآن مجرد نوع من الترف تتباهى بها المجتمعات أو المنظمات وإنما أصبحت ركيزة أساسية في تطور المجتمع وتحقيق الرفاهية المنشودة ، ولقد دخلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جميع الميادين العلمية الاجتماعية والإنسانية ، فعصرنا الحالي والمستقبلي هو عصر المعلومات الإلكترونية في خدمة المجتمع، ويرتكز هذا المجتمع بصفة أساسية على تعظيم شأن الفكر والعقل الإنساني بالحاسبات الآلية و شبكات ووسائل الاتصال الحديثة والذكاء الإصطناعي ونظم الخبرة .

ولقد انتشر البريد الإلكتروني بسرعة مذهلة ، حيث بلغ معدل استخدامه ضعف البريد العادي الذي يتم تدواله عالمياً ، أو بعبارة أخرى يتم إرسال وتلقى ما يقرب من 31 بليون رسالة بريد الكتروني في اليوم الواحد، وهذه الأرقام يتوقع الخبراء أن تتضاعف بحلول عام 2006 والأكثر من ذلك أن معدل إرسال البريد العادي تناقص بنسبة 2.5% عام 2002، وتحتكر الولايات المتحدة بمفردها ما يزيد عن 45% من إجمالي البريد المتداول عالمياً ، وتواجه هيئات البريد تحديا كبيرا أن لم تواكب التغيرات التكنولوجية السريعة والتي قد يضطرها إلى غلق أبوابها بحلول عام 2011.

وبطبيعة الحال وباعتبار أن الأرشفات جزء لا يتجزأ من الإطار الثقافي وأيضاً الإداري في المجتمع ، فقد تأثرت بما حدث في المجتمع الدولي والمحلى من تطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فبعد أن كانت الأرشفات تعتمد في العقود الماضية على الوثائق الورقية، إلا أنه بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية قد تغير الوضع تماماً ، ليس فقط لازدياد كميات المعلومات التى تنتجها أجهزة الدولة ، ولكن للتقدم في أشكال الوسائط التى تسجل وتخزن عليها المعلومات سواء كانت معلومات نصية أو صوتية أو صور أو فيديو ، مع إمكانية الربط بينهم .

وعلى الأرشفين ومديري الوثائق أن يواجهوا تلك التغيرات والتطورات التى بدأت تهدد الثوابت الأرشفية ذاتها ، فالمعلومات الرقمية الموجودة على الخط المباشر On-Line ، يصعب التحكم فيها والسيطرة عليها ، فهي كيان هلامي يصعب قيده وبالتالي توثيقه، عكس الوثائق الورقية التى يسهل تحديد ماهيتها من حيث

الشكل أو المضمون نظراً لأن لها وجوداً مادياً ملموساً ، كما أنه من السهل التحقق من مصداقية هذه الوثائق والاعتماد عليها كمصدر للتاريخ، وعلى الأرشفين أن يواجهوا هذا التحدي وأن يقبلوا بإعادة النظر في بعض المبادئ الأرشيفية لتتواءم مع هذا التطور الحادث في طبيعة المعلومات والأشكال و الوسائط المخزنة عليها.

وهناك عدد من المفاهيم والمصطلحات اللازم تحديدها والتعريف بها قبل البدء في شرح نظام البريد الإلكتروني وكيفية عمله ، ومن هذه المفاهيم ما يلي :

1: مفاهيم ومصطلحات البحث

• البريد الإلكتروني E-Mail

قد يطلق مصطلح البريد الإلكتروني على أكثر من معنى مما يحدث ارتباكاً في فهم المصطلح ، فهو يستخدم مرادفاً لمصطلح نظام البريد الإلكتروني وقد يطلق على الرسائل الإلكترونية ذاتها التي توزع من خلال نظام البريد .

• نظام البريد الإلكتروني E-mail system

هو النظام الذي يمكن المستفيدين من إرسال أو نقل استقبال وإدارة الرسائل النصية أو الرسومات أو الرسائل الصوتية والفيديو عبر الشبكات المحلية أو الدولية عبر الاتصال بشبكة الانترنت .

• رسائل البريد الإلكتروني E-mail message

مصطلح يطلق على أى اتصال يتم من خلال نظام البريد الإلكتروني لإدارة الأعمال الرسمية للمنظمة داخلياً أو بين مختلف المنظمات المحلية أو الخارجية مثل الاتصال بالعملاء أو بالموظفين أو الجمهور . وهذا التعريف يطبق بالمثل على محتوى الرسالة والمعلومات المرفقة بكل رسالة وكذلك يطلق على المرفقات الملحقة بمضمون الرسالة .

• صندوق البريد الإلكتروني E-mail Box

يقوم الصندوق بحفظ المجلدات Folders وما به من ملفات على مزود البريد Mail Server الموجود على الشبكة أو على مزود الانترنت ISP، ثم يقوم بتوزيع البريد الإلكتروني على المستلمين في وقت واحد ؛ والوصول إلى صندوق البريد الإلكتروني يكون من خلال كلمة مرور وذلك لتجنب دخول أى شخص يحاول حذف مكونات الصندوق أو الإطلاع عليها بدون تصريح .

• عنوان البريد الإلكتروني E-mail Address

كل شخص من الممكن أن يكون لديه عنوان للبريد الإلكتروني الذي يخصه على الشبكة المحلية أو شبكة الإنترنت ويتكون العنوان البريدي من جزأين يفصل بينهما بعلامة @ وتتطق بالإنجليزية (At) والجزء الأول الموجود قبل هذه العلامة عبارة عن اسم المستخدم User Name والجزء الثاني هو الحيز أو Domain الذي تملكه مؤسسه ما من فضاء الانترنت، وهو مكون من نطاقين يفصل بينهما بنقطة .

• -جهاز خادم البريد الإلكتروني E-mail Server

عبارة عن جهاز حاسب آلي بمواصفات خاصة يستخدم مجموعة من البرامج المطلوبة لإقامة الاتصال حيث توفر برامج الخادم / العميل ، العديد من خصائص شبكة الانترنت ويستخدم الخادم في تخزين الرسائل الإلكترونية وترتيبها وحفظها في مجلدات Folders طبقاً لطبيعة العمل بالمنظمة ، ويقوم خادم الإيميل بتزويد الحاسبات الآلية العملية بهذه الرسائل ، ويجب أن يحفظ هذا الخادم في بيئة آمنة وتحت تحكم المنظمة . وهناك برامج خاصة تستخدم من قبل الخادم أو مزود الإنترنت تعمل على تنظيم الرسائل الإلكترونية وحفظهما بصورة معيارية موحدة وهذه البرامج تدعى ببرامج خادم أو مزود البريد مثل Exchange Server Domino، server.

• البيانات الوارصة Meta Data

هي عبارة عن معلومات عن رسائل البريد الإلكتروني وتتضمن اسم الراسل والمستلم ، و تاريخ ووقت إنشاء الرسالة ، وتاريخ استلامها ، ومعلومات عن المنظمة التي أنشأت الرسالة مثل وهذه البيانات الوارصة ربما لا تظهر كجزء من الرسالة ، ولكنها هامة في عملية أرشفة وتخزين و رسائل البريد الإلكتروني .

• بروتوكولات البريد الإلكتروني :

الأول : - بروتوكول Simple Mail Transport Protocol (STMP) وهو بروتوكول أو برنامج يعمل على نقل رسائل البريد الإلكتروني ونشرها وتوزيعها بصورة صحيحة وهو مثل موزع البريد التقليدي .
ثانيا : -برتوكول Post Office Protocol (POP) هذا البرتوكول او البرنامج يلعب دور رجل البريد الذي يقوم بوضع كل رسالة في صندوق البريد الصحيح ، وهذا خاص بالرسائل الواردة ووضعتها في صناديق البريد الافتراضية المناسبة .

• الخادم / العميل Client / Server

طريقة لتوزيع المعلومات أو الملفات ، حيث يقوم برنامج الخادم المركزي بتخزين الملفات وإتاحتها طبقاً لمتطلبات برامج العميل أو المستفيد ، وفي حالة الشبكة المحلية ، فإنه يتم الاحتفاظ بالملفات والموارد الأخرى على كمبيوتر الخادم المركزي ويتفاعل المستفيد مع الشبكة عبر أجهزة الكمبيوتر العميل .

2 - متطلبات وجود نظام البريد الالكتروني

بداية يجب أن نؤكد أن المقصود من هذا البحث هو إرشاد المنظمات والشركات إلى كيفية التعامل مع رسائل البريد الالكتروني ذات الطابع الرسمي وليس الرسائل الشخصية، ووضع القواعد والمعايير اللازمة لتخزين وحفظ واسترجاع وتقييم الرسائل، ولكي يتم هذا داخل المنظمة لابد من وجود شبكة داخلية (LAN) Local Area Network، يتم نقل الرسائل خلالها وتخزينها واسترجاعها عبر مزود أو خادم الشبكة المحلية .

ومصطلح الشبكة الداخلية LAN يعني شبكة اتصالات يتم امتلاكها بشكل خاص وتغطي منطقة جغرافية محدودة، مثل مجموعة من المكاتب أو مبنى أو مجموعة من المباني، وتتكون من مجموعة من الحاسبات المتصلة ببعضها البعض بطريقة تسمح باقتسام الموارد فيما بينها وذلك من خلال تجهيزات ومعدات معينة.

1/2 مكونات الشبكة المحلية

تشتمل الشبكة المحلية على المكونات الآتية :

1/1/3 محطات العمل : وهي حاسبات مصغرة PC – Personal Computer تستخدم موارد الشبكة فالحاسبات المتصلة بالشبكة يمكن أن تقدم موارد أو تستخدم موارد متاحة أو تؤدي الوظائف معاً . وأقل تشكيل لمحطة العمل المتصلة بالشبكة يتضمن وحدة معالجة مركزية CPU ولوحة مفاتيح وشاشة وكرت شبكة Network Interface Card أما الطباعة فيمكن أن تتم مركزية أو بطريقة موزعة بين الحاسبات . ويمكن لكل جهاز من أجهزة الحاسب الآلي PC المتصل بالشبكة أن يعمل بدون إمكانية اختزان على أقراص خاصة به، سواء أقراص مرنة أو القرص الصلب، وهناك أنواع من كارت الشاشة تسمح للنظام باستلام برامج التشغيل الأولى من الشبكة Start-Up programs.

2/1/3 الخوادم Servers : هي حاسبات تتولى تقديم موارد الشبكة لباقي الأطراف Terminals وهي أجهزة بجهيزات وبرامج خاصة لتؤدي وظائف لصالح الشبكة، ومن أنواع الخوادم خادم الملفات file servers وهو مسئول عن نقل الملفات والتعامل معها، وخادم البريد الإلكتروني E-Mail Server .

3/1/3 أجهزة الشبكة Network Hardware وتضم كروت الشبكة ووصلات الشبكة Cables ومعدات الاتصال بالشبكة Communication Equipment .

4/1/3 برامج الشبكة Network Software وتضم برامج نظام تشغيل الشبكة وبرنامج الوصول إلى موارد الشبكة وبرامج تشكيل وإدارة الشبكة وبرامج البريد الإلكتروني، وعند شراء البرنامج الخاص بتشغيل بيئة الشبكات Network Operating فإنها سوف تتضمن معظم البرامج السابقة .

5/1/3 برامج التطبيقات Application Software وتضم برامج قواعد البيانات ومعالجة الكلمات والجداول الإلكترونية ويراعى تتطابق هذه البرامج مع بيئة التشغيل الشبكي .

6/1/3 النظام الفرعي للنسخ الاحتياطية Back Up Subsystem : والمقصود إيجاد نظام لتأكيد أمن البيانات المخزنة على خادم الملفات، خاصة، فإذا ما زادت كمية البيانات عن 20 ميجابايت فلا بد من إيجاد نسخ احتياطية غير الأقراص المرنة مثل الشرائط الممغنطة والتي من الممكن أن تحمل أكثر من 100 ميجابايت من البيانات.

3: شكل وتكوين رسالة البريد الإلكتروني :

يعد البريد الإلكتروني وسيلة لإنشاء الخطابات وإرسالها عبر الحاسب الالى إلى شخص أو أكثر، وتخزن الرسالة الإلكترونية في الحاسب الخادم E-Mail Server، حتى يفتحها المرسل إليه ويقرأها أو يقوم يقوم بإرسالها الى حاسبه الخاص، ولا يشترط أن يكون المرسل والمرسل إليه على نفس الشبكة، كما لا يشترط أن يستخدم نفس نوع الحاسب أو نظم التشغيل، فمعظم نظم البريد الإلكتروني قادرة على التبادل .

ومن الممكن أن يكون مستخدم البريد الإلكتروني على اتصال دائم بخادم البريد عن طريق كابلات الشبكة المحلية وفي هذه الحالة فإنه يستطيع أن يفتح رسائله حال وصولها، ومن الجائز أن يتم اتصال بخادم البريد عن طريق مودم وبواسطة بروتوكول خاص مثل Protocol Post Office ويسمى اختصاراً Pop Mail، حيث يقوم بالاتصال بخادم البريد وإنزال الرسائل الواردة فيه إلى حاسب المستخدم . ولكي يتم استخدام البريد الإلكتروني لابد وان يكون للمستخدم عنوان بريدي E-Mail Address يكون مميز بعلامة @، حيث يبدأ العنوان باسم المستخدم User Name أو اسم الهوية (ID) أما الجزء الواقع على يمين العلامة فيطلق عليه النطاق (Domain) وهو يدل على المؤسسة التابع لها الشخص أو البلد . وكل رسالة بريد الكتروني لها نفس الشكل أيا كان برنامج الإيميل المستخدم، و تتكون من عدد من العناصر التي يقوم المستخدم بملئها بنفسه وهي :-

From	عنوان مرسل الإيميل Sender@Providor.be
To	وتحتوى على عنوان المستلم Reciver@Providor.be
Subject	وتحتوى على رأس موضوع للرسالة الإلكترونية
Cc	نسخة كربونية من الرسالة Carbon Copy
BCc	وتستخدم في إرسال نفس الرسالة الإلكترونية إلى شخص آخر ولكنها لا تظهر عنوان البريد الإلكتروني Blind Carbon Copy.
Attachment	وهو جزء مصاحب للرسالة الإلكترونية فقد يرفق بالرسالة تقارير مالية وإحصائيات وغيرها ومن الممكن أيضاً إرفاق ملفات سمعية أو بصرية بنفس الطريق (مثل اجتماعات مجالس الإدارة والمؤتمرات وهكذا) والمرفقات هي جزء مكمل للرسالة .

3 : مميزات وعيوب البريد الإلكتروني

يمثل البريد الإلكتروني مشكلة تتمثل في أن معظم العاملين في المنظمات ينظرون إلى البريد الإلكتروني على أنه شكل من وسائل الاتصال غير الرسمي أو الشخصي ، وليس على أنه أحد التقنيات الحديثة التي تستخدم في إدارة الأعمال ، ويجب تدريب الموظفين على فهم أنظمة الرسائل الإلكترونية التي أصبحت جزء من العمل الإداري يستخدم في دعم الأعمال الرسمية .

ويجب أن تضع المنظمة سياسة محددة للتفريق بين الاستخدام الشخصي للبريد الإلكتروني وبين الاستخدام الرسمي لها و إلا سوف تقع المنظمة في مشاكل تكون في غنى عنها .

ويوجد عدد من المميزات والعيوب تنتج عن استخدام البريد الإلكتروني وهي غالباً الموجودة في النظام البريد التقليدي :-

1/3 المميزات :

1. وسيلة اتصال سريعة وسهلة ، حيث يصل البريد الإلكتروني إلى صندوق بريد المرسل إليه في ثوان أو دقائق .
1. وسيلة اتصال رخيصة الثمن ، ولنا أن نتخيل كم يتكلف إرسال خطاب إلى شخص في احد الأقطار أو مخاطبته هاتفياً، ولكن إرسال البريد الإلكتروني يأخذ نفس الوقت سواء أرسلت الرسالة إلى أحد جيرانك أو إلى شخص يبعد عنك آلاف الأميال .
2. يعمل البريد الإلكتروني طوال الوقت دون أجازات أو عطل رسمية أو غير رسمية ، كذلك فإنه لا يضل طريقة إلى صندوق البريد الإلكتروني كما قد يحدث في البريد العادي.
3. تسجيل وقت تاريخ أو سائل الرسائل وحفظها وأن كان وقتاً غير دقيق مائة بالمائة .
4. إمكانية إرسال أكثر من رسالة لأكثر من شخص في وقت واحد .
5. منع التطفل على الرسائل للإطلاع عليها كما يحدث في المكالمات التليفونية ، وذلك من خلال تشفير البريد الإلكتروني .

6. إمكانية قراءة الرسائل في أى وقت وفي أى مكان طالما أن المستفيد يتصل بالشبكة وصندوق البريد متاح من خلال أسم المستفيد وكتابة كلمة المرور .

2/3: العيوب

1. إمكانية تخزين الرسالة في أكثر من مكان مما يؤدي إلى مشاكل في عملية التخزين وتكرار النسخ .
 1. إمكانية طبع الرسائل من خلال الانترنت بدون موافقة المسئول عن إدارة البريد الإلكتروني .
 2. إمكانية الحذف أو التعديل كما أن محو الرسائل وحذفها لا يعنى التخلص منها نهائياً ، مما قد يؤدي إلى إمكانية إرجاعها والإطلاع عليها .
 3. العديد من نسخ الرسائل الوثائق المرفقة بها وسهل طبعها وحفظها مما يزيد من التكلفة سواء للمكان أو الورقة .
 4. عدم الرسمية مما يؤدي إلى الانحراف .
 5. عدم وجود إدارة منهجية للبريد الإلكتروني المنظمة سوف يحدث ارتباك في المساحة المخصصة لتخزين الرسائل - خاصة عند حذف رسائل بعينها ، مما يؤدي إلى خلل شديد في العمل الإداري.

4 : رسائل البريد الإلكتروني الرسمية

1/4 متى تعد رسائل البريد الإلكتروني وثائق ؟

يعد هذا التساؤل ضروري لأنه بالإجابة عليه سوف يتحدد ماهية الرسائل التي يجب الاحتفاظ بها كدليل على أعمال المنظمة وحذف الرسائل التي لا تدخل في هذا النطاق . وتتحدد الإجابة على هذا التساؤل إذا ما طبق مفهوم الوثيقة على رسائل البريد الإلكتروني، وإذا ما نظرنا إلى تعريف الوثيقة طبقاً لما أقره المجلس الدولي للأرشيف (ICA) أن الوثيقة هي أية معلومات أو سجلات أو دونت على وسيط (بعض النظر عن شكله) ، تم إنشائه أو تلقتة المنظمة من خلال ممارستها لأنشطتها وحفظته للوفاء بالتزامات قانونية أو صفقات مالية ، وإذا ما طبق هذا التعريف على رسائل البريد الإلكتروني نستطيع أن نحدد طبيعة الرسائل التي يمكن أن تكون وثائق وقد احتوى التعريف السابق على العناصر الآتية :

1- التسجيل أو التدوين

2- الإنشاء

3- الدليل

4- الاستلام

1- التسجيل والتدوين: حيث يتم تسجيل وسائل البريد وتدوينها على خادم البريد أو على القرص الصلب لكمبيوتر المستلم للرسالة .

2- الإنشاء :- لا يوجد اختلاف عن الوثائق الورقية ، حيث تنشأ الرسائل داخل المنظمة وترسل إلى خارجها أو داخل الإدارات التابعة للمنظمة مثلها مثل الأوراق العادية .

2- الاستلام :- هناك اختلاف عن الوثائق التقليدية حيث يتم عمل نسخة من الرسائل الورقية الواردة ، في حين أن رسائل البريد الالكتروني يتم تخزينها بشكل آلي في صندوق الـ (Out Box)

الدليل :- حيث تثبت الرسائل الالكترونية الالتزامات القانونية أو المالية للمنظمة سواء لها أو عليها ، ولكن هناك اختلاف عن النظم الورقية التقليدية ، فمن الموظفين من يتعامل مع رسائل البريد الالكتروني لأغراض شخصية كما أنه في بعض الأحيان لا تصل الرسائل إلى الصندوق البريدي للمنظمة نتيجة لحادث أو كتابة العنوان البريدي خطأ مما يتسبب في حدوث مشاكل .

ونستطيع أن نقول أن الإيميل يعتبر وثائق إذا ما احتوى على معلومات تدخل ضمن إطار أنشطة المنظمة الرسمية (الإيميل الوظيفي) وبناء عليه نستطيع تحديد ما إذا كان هذا النوع الجديد من الوثائق له قيمة إدارية أو أرشيفية .

ومن أمثلة رسائل البريد الالكتروني التي تعد وثائق رسمية وذات قيمة دائمة

1. رسائل البريد الالكتروني التي تعكس وضع وسياسيات المنظمة .
1. الرسائل التي تعد دليل على إنجاز وإتمام أعمال المنظمة
2. الرسائل الصادرة والواردة والتي تكون جزء من العملية الإدارية .
3. رسائل السياسات أو التوجيهات أو التعليمات .
4. الرسائل التي تحتوي عن قليل أو كثير من المعلومات عن الوثائق الأصلية .
5. كذلك الرسائل التي تحتوي على معلومات غير موجودة في مكان آخر مثل :-

1.

- جداول ومحاضر المقابلات والاجتماعات
- التقارير النهائية والتوصيات .
- المفكرات والتعليقات غير الرسمية.

1/4 رسائل البريد الالكتروني ذات القيمة المؤقتة :

هناك رسائل من البريد الالكتروني تكون مطلوبة لمدة محدودة من الوقت للتأكد من إنجاز الأعمال الروتينية المتكررة ، هذه الرسائل لا تكن مطلوبة لضبط أو دعم أو توثيق برامج المنظمة ودعم اتخاذ القرار أو في تنفيذ الأنشطة الإدارية ومنها على سبيل المثال :-

1. الرسائل التي تحتوى على معلومات تستخدم في أغراض الاستشهاد المرجعي فقط على وجود نسخ من هذه المعلومات .
 1. الرسائل التي تستخدم في الاتصالات العرضية الطارئة .
 2. الرسائل التي تعد نسخ مكررة من المعلومات .
 3. الرسائل غير الرسمية أو المسدندات التي لا تعد دليل على تطور ونمو المنظمة .
 4. الرسائل التي تأتي من مكاتب البريد أو الخدمات أو مصادر الإنترنت ولا تستخدم إلا في أغراض الإعلام .
 5. الملاحظات المتنوعة عن اللقاءات أو الرحلات أو الأجازات .
- ويجب التخلص من هذه الرسائل إذا لم يعد عليها استخدام وذلك بعد الحصول على موافقة رسمية وطبقاً للوائح الحفظ المعمول بها .

2/4 مسودات البريد الالكتروني

أما فيما يتعلق بمسودات البريد الالكتروني التي تنشأ داخل نظام البريد الالكتروني والتي تعد دليل على تطور ونمو العمليات داخل المنظمة تعد وثائق يجب الإبقاء عليها أما الوثائق الأخرى ذات الصلة بالعملية التي ترسل أو تستقل داخل نظام البريد الالكتروني فقد لا نحتاج إلى الإبقاء عليها مثل :-

1. المسودات التحضيرية ومسودات الأعمال التي لا تلعب دوراً في نمو و تطور عمليات المنظمة .

2. إذا احتوت المسودة على معلومات متكررة وموجودة في رسائل البريد الإلكتروني .

3. إذا تم الاحتفاظ بنسخ من الرسائل لأغراض الاسترجاع .
ومثل هذه المسودات من الرسائل ذات القيمة المؤقتة يجب إزالتها أو محوها إذا لم يعد لها حاجة في العمليات الإدارية .

3/4 نسخ رسائل البريد الإلكتروني

تعد نسخ البريد الإلكتروني وثائق أيضاً إذا ما تعلقت بتنفيذ المتطلبات التنظيمية والإدارية وتقع مسؤولية الاحتفاظ بهذه النسخ على عاتق منشئها أو مرسلها، وإذا تم الرد على الرسالة التي أرسلت ، يجب الاحتفاظ بها بالرد على النسخة المخزنة لدى مرسل الرسالة . وبالتالي سوف ينشأ أصل جديد ، ويتم الاحتفاظ بها لأغراض الاسترجاع ، وتقع مسؤولية حفظها وأرشفتها على منشئ البريد الإلكتروني في معظم الأحيان (المرسل) . وكذلك أيضاً على عاتق المتلقي أو مستقبل الرسالة إذا ما وجد أن الرسالة الواردة تحتوى على معلومات غير موجودة في مكان آخر بالمنظمة وتتدخل ضمن إطار العملية الإدارية.

5 : العوامل التي تحدد استخدام البريد الإلكتروني

يتم استخدام رسائل البريد الإلكتروني في نقل أنواع مختلفة من المعلومات داخلياً وخارجياً ، وعلى الرغم من أن البريد الإلكتروني يستخدم بطرق مختلفة وكثيرة إلا أنه لا يعد الطريق الوحيد للاتصال كما أن له مميزات وغالباً ما تكون المميزات للراسل والعيوب لمستلم البريد، وكما يسمح البريد الإلكتروني بإرسال العديد من المعلومات إلى أكثر من مستلم في وقت واحد فهو في نفس الوقت متهم بتكرار العديد من الرسائل التي تم استلامها .

وبداية يجب أن تحدد المنظمة مدى احتياجها إلى استخدام نظام البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال داخلها أو خارجها، وتعتمد طريقة التي يستخدم بها البريد الإلكتروني في إدارة الأعمال على طبيعة عمل المنظمة وعلى وعى الموظفين ، على سبيل المثال بعض المنظمات ربما تعتبر أن المناقشات والمباحثات الخاصة بمنح العقود أو الاتفاقات لا تدخل ضمن البريد الإلكتروني، وأن الرسائل البريد هي فقط التي ترسل عند اتخاذ قرار التصديق على الاتفاقية أو العقد.

لذا من الضروري عند وضع سياسية لنظام البريد الإلكتروني فأننا في حاجة إلى فهم طبيعة ونوع الأعمال التي تقوم بها المنظمة والطريقة التي تدار بها لأن طريقة التعامل مع البريد الإلكتروني لا تختلف من منظمة إلى آخر فقط ، بل تختلف داخل إدارات المنظمة نفسها نتيجة لاختلاف عمل كل إدارة .

ويعتمد قرار استخدام البريد الإلكتروني على عدد من العوامل هي :-

1 - موضوع الرسالة

2 - وجود المستلم

3 - سرعة نقل الرسالة

4 - سرعة الإجابة والرد.

5 - عدد المستلمين أو المتلقين .

أولاً : موضوع الرسالة :

تتقل رسائل البريد الإلكتروني في موضوعات مختلفة ، فهي تعد سجل للأحداث الرسمية بالمنظمة ، ويستخدم في نشر وتوزيع المعلومات والمناقشات والأعمال العامة، والاتفاقيات والعقود وغيرها، ويجب تحدد درجة حساسية الموضوعات التي يتم نقلها عبر البريد وذلك لتجنب نقلها أو وضع نظام تشفير لها لحمايتها من خطر الإطلاع التطفلي أو المتعمد .

ثانياً: وجود المتلقي :

يوجد أوقات يصبح فيها استخدام البريد الإلكتروني ليس أفضل وسيلة لنقل الرسائل بسبب كثرة ما يتم إرساله من رسائل من غير ضرورة لسهولة كتابتها ورخص تكاليفها على سبيل المثال إذا كانت الرسالة المراد نقلها تحتاج إلى مقابلة المستلم وجهاً لوجه فأنها تكون أكثر فاعلية . خاصة إذا كان الموضوع المراد نقله عن طريق البريد كبير الحجم.

وفي حالة عدم وجود الموظف على مكتبه فأن الاتصال التليفوني هو المناسب أكثر، وإذا من الصعب وجود الموظف نظر لان طبيعة عمله تحتم عليه وجوده في أكثر من مكتب فأن الاتصال وجها لوجه أو بالتليفون أفضل، وقرار تحديد نوع الاتصال يقرره أهمية الموضوع ذاته

ثالثا: سرعة نقل الرسائل

يتم نقل واستلام الرسائل بسرعة كبيرة ، ويعد نظام البريد الالكتروني نظاماً مناسباً إذا كانت ما كانت المعلومات يتم توصيلها بسرعة عندما يكون المستلم في حاجة إليها، وإذا لم تكن الرسالة تحتل التأخير لبعض الوقت فمن الممكن أن يحل التليفون مكانه .

رابعا : سرعة الرد

إذا احتاجت الرسالة إلى التصرف فيها والرد عليها فوراً أو تتطلب الأمر سرعة اتخاذ قرار بشأنها، فإن البريد الالكتروني ليس أفضل وسيلة اتصال لنقل المعلومات في هذه الحالة، بل من الأفضل مخاطبة المستلم والتأكد من أن الرسالة وصلت إليه، وعلى الرغم من أن رسالة البريد الالكتروني يمكن أن ترسل وتنتقل بسرعة إلا أنه لا يوجد ضمان بأن هذه الرسالة سوف تقرأ أو تمحي على الفور ، ولكن في نفس الوقت لا يجب على الرسالة إلا الشخص المختص .

خامسا: عدد المستلمين

على الرغم من أن البريد الالكتروني يعتبر طريقة جيدة في نشر المعلومات إلى مجموعات كبيرة من المستلمين ، إلا أنه يجب أن نلاحظ وجود عدد من الصعوبات ففي بعض الأحيان لا يتم معرفة اسم من ترسل إليه الرسالة ، وينصح عند إرسال رسالة بريدية إلى كل موظف بالمنظمة فإنه يجب تخزينها على خادم الشبكة الداخلية .

وإذا كانت الرسالة لها أهمية خاصة فأنها يجب أن ترسل إلى الاسم أو الشخص المحدد ويحدد لها حساب Account على خادم الشبكة الداخلية وذلك تبعاً لطبيعة المعلومات ، ويجب ملاحظة أن إرسال البريد الالكتروني المتعلق بالمصلحة العامة كالإعلان عن اجتماع ما للموظفين فإنه يجب أن ترسل إلى كل واحد بالمنظمة عن طريق استخدام قائمة البريد Mail Listing ويتم تخزين الرسالة على خادم البريد الالكتروني بالشبكة الداخلية أو تبليغها شفويّاً طبقاً لأهميتها .

6 : إدارة رسائل البريد الإلكتروني

إن رسالة البريد الإلكتروني ذات القيمة الأولية (إدارية – مادية – قانونية) يتم التعامل معها على أنها وثائق رسمية تدل على أنشطة المنظمة وتوثقها ، ولكن ليس في كل الأوقات يتم التعامل مع رسائل البريد على أنها وثائق رسمية مما يضيع علينا وثائق هامة يؤدي فقدها إلى صعوبة في اتخاذ القرار ، وللتأكد من التكامل العضوي لمجموعات الوثائق ذات القيمة الإثباتية لأنشطة المنظمة فعلى الموظف المسئول عن إنشاء و استخدام البريد الإلكتروني أن يدرك ويحدد مدى الحاجة إلى الإبقاء على هذه الرسائل وكيفية التعامل معها . ويعتبر كل الأفراد في المنظمة مسئولون مسئولية مباشرة عن تحديد وإدارة رسائل البريد في نطاق اختصاصه ، وعند إرسال أو استقبال الرسائل الرسمية يتم حفظها للحاجة إليها في اتخاذ القرار ، وهناك نقاط أساسية يجب اعتبارها عند إدارة رسائل البريد الإلكتروني الرسمية وهي :-

1. إنشاء رسائل البريد الإلكتروني الذي يعتبر وثائق رسمية .

1. تحديد المسئول عن حفظ رسائل البريد الإلكتروني الرسمية .

2. حفظ رسائل البريد ومرفقاتها .

3. متى يتم قيد وحفظ سجلات البريد الإلكتروني ؟

4. أين يتم قيد وحفظ وثائق البريد الإلكتروني ؟

5. عنوان رسائل البريد الإلكتروني .

1/6 إنشاء رسائل البريد الإلكتروني الرسمية

يعدنا البريد الإلكتروني بأداة مثالية لإدارة سهلة وسريعة للمعلومات التي يشترك فيها العديد من الأفراد ، حيث يسمح بإرسال المعلومات إلى مستلم واحد أو إلى عدة متلقين في نفس الوقت، وهو أداة مناسبة لإرسال واستقبال الرسائل لمختلف قطاعات العمل في مكان واحد . ويستخدم بفاعلية في :-

1. بث ونشر المعلومات بين إدارات المنظمة عبر قوائم التوزيع البريدية Mail List

2. بث ونشر المعلومات (تقارير – تعليمات..) التي تشترك فيها مجموعتين أو أكثر من مجموعات العمل بالمنظمة.

3. نشر جداول الأعمال المقابلات، محاضر الجلسات مذكرات اللجان المشتركة والاحتفاظ بمسودات الوثائق. ويتضمن إنشاء البريد الإلكتروني تحديد اللغة الرسمية وذلك عن طريق:

- عندما يرسل الموظف بالمنظمة رسالة بريد الكتروني لنشرها بين الإدارات، عليه أن يخاطب المستلم باللغة رسمية، وهناك استثناء وحيد هو اتفاق المرسل والمستقبل على اعتماد لغة ما بينهم يفهمونها.
- وكذلك الأمر عندما يرسل الموظف متلقين من أصول مختلفة ويتحدثون أو يكون لديهم لغة أم ولغة أولى ، فعليه عندئذ مخاطبتهم بلغتهم الرسمية.
- عليه استخدام لغة سهلة وواضحة تكون مفهومة ولا تحتل اللبس حتى لا يساء فهمها.
- الإشارة إلى وجود مرفقات للرسالة سواء أكانت تقارير أو محاضر جلسات، تعليمات.
- عدم إساءة استخدام البريد الإلكتروني، نظراً لعدم وجود شكل موحد لكتابة رسالة البريد الإلكتروني .

وقد يساء استخدام البريد الإلكتروني نتيجة لما يلي :-

1. كتابة تعليقات غير رسمية أو عبارات عدوانية خارجة عن نطاق عمل الإدارة.
2. إرسال رسائل أو مرفقات تحتوي على كلام خارج أو صور فاضحة أو عنصرية.
3. إرسال معلومات أو تقارير غير صحيحة عن شخص ما دون مواجهته.
4. إرسال بريد دعائي (البريد المتطفل Spam Mail) مثل رسائل بها مواقع إباحية أو خطابات يتم إرسالها ويطلب من المستلم أن يرسلها إلى عدد مماثل ، وقد يكون غرض هذه الرسائل هو الابتزاز المادي. وصعوبة الرسائل التطفلية أو الدعائية أنها ترسل إلى عدد ضخم من المتلقين ويصعب تتبع مصدرها، كما أنه يعمل

على خداع المتلقي بإغرائه أو الإلحاح عليه بفعل عمل ما، كأن تظهر له رسالة أو صورة كل فترة أثناء تشغيل نظام البريد الإلكتروني. عند الإعلان عن سلعة مثلا . وعلى من يستخدم البريد الإلكتروني ألا يجيب على هذه الرسالة أو يفتحها أو يرسلها إلى الغير لأنها قد تحتوي على فيروسات تدمر محتويات صندوق البريد الإلكتروني وما به من رسائل، لذا من الأفضل استخدام فلتر تساعد في الحد من دخول المتطفلين إلى نظام البريد الإلكتروني .

2/6 تحديد مسؤولية التعامل مع البريد الإلكتروني.

إن رسائل البريد الإلكتروني التي تنشأ في المنظمة لإدارة أعمالها والتي تعد دليل على أدائها لأنشطتها وظائفها تعد وثائق رسمية كما سبق القول، ويعد المنشئ (الراسل) الذي قام بكتابة الرسائل هو المسؤول من تدوين الرسالة بشكل يتناسب وطبيعة العمل، وإنها حفظت بطريقة تتيح الوصول إليها بسهولة و بأسلوب آمن، وما ينطبق على الراسل ينطبق على مستلم الرسالة عليه أن يحدد ما يلي :

1. الرسائل التي لها صفة الرسمية وتعد جزء من العملية الإدارية ولا توجد في مكان آخر .
 2. التأكد من حفظ رسائل البريد الإلكتروني الرسمية ضمن نظام الحفظ بالمنظمة وذلك للحفاظ على تكامل مجموعات الوثائق وعدم تشتيتها .
 3. التخلص من الرسائل التي انتهت مدة حفظها ولا توجد حاجة للإدارة من الاحتفاظ بها ، مما تخفيف العبء على صندوق البريد الإلكتروني .
- وعلى كل الموظفين بالمنظمة أن يمتلكوا القدرة على تحديد رسائل البريد الإلكتروني التي تحفظ كوثائق رسمية ، وتقع ضمن اختصاص أعمالهم ، مع ضرورة حفظها مع نفس ملفات الوثائق التي ترتبط بها من حيث طبيعة النشاط والوظيفة التي تؤديها سواء كان نظام الحفظ ورقى أو الإلكتروني ، وتحديد الرسائل الرسمية غالباً ما يتم من خلال سياقها Context وبناء Structure ومحتواها المعلوماتي Content.
- ونظراً لأن رسائل البريد الإلكتروني يمكن أن ترسل بسهولة إلى العديد من الأشخاص بالمنظمة ، فلا بد من اتخاذ الخطوات الآتية لتحديد:-

1. في حالة الرسائل الصادرة التي ترسل إلى الخارج ، فإن الراسل هو المسئول عن هذه الرسالة وعن حفظها وقيدتها ضمن نظام الحفظ المنظمة .

1. في حالة الرسائل الواردة والتي تأتي من خارج المنظمة و يستلمها شخص واحد ، فإن مستلم الرسالة هو المسئول عن حفظها وقيدتها بعد تحديد ما إذا كانت تدخل ضمن نطاق العمل الرسمي للمنظمة أم لا .

2. في حالة الرسائل الواردة من خارج المنظمة ويستلمها أكثر من شخص ، فأن مدير العمل بالإدارة هو المسئول عنها وإذا تعذر ذلك فأن الشخص الذي استلمها هو المسئول .

3/6 إدارة مرفقات البريد الالكتروني

يوجد ثلاث طرق للتعامل على مرفقات البريد الالكتروني هي:

الطريقة الأولى :- إما أن يتم التعامل مع رسائل البريد الالكتروني بشكل مستقل بعيدا عن المرفقات التي تحفظ بمفردها .

الثانية :- أن يتم التعامل على الرسائل والمرفقات مع بعضها دون فصل بينهما .

وينصح بإدارة رسائل البريد الالكتروني ومرفقاتها ككيان واحد لا يتم فصلها ،لأنه قد تتضمن الرسالة معلومات هامة ضرورية لتوضيح ما تحتويه المرفقات ، بالإضافة إلى تحديد وقت وتاريخ استلام أو إرسال هذه المرفقات وهذه قضايا قد تكون هامة للمنظمة لإثبات المسؤولية .

وإذا كانت المنظمة تطبق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (ERM) Electronic Records Management، فإنه لا توجد مشكلة بالنسبة لحفظ الرسائل مع مرفقاتها ، فعندما تكون المرفقات مثلا تقرير عن تسويق سلعة ما تنتجها المنظمة فلا يوجد مشكلة كبيرة عند القيام بحفظ الرسالة والتقرير المرفق بها داخل نظام الحفظ بالمنظمة والمبنى على مبدأي المنشأ الأصلي والترتيب العضوي .

إما إذا كانت المنظمة تطبق نظام إدارة الوثائق الورقي ، فإنه يتم الفصل بين الرسالة ومرفقاتها وتحفظ الرسائل في ملف الصادر أو الوارد ، والمرفقات مع الوثائق ذات الصلة مما قد يؤدي إلى احتمالية فقد جزء من السياق الإداري للمنظمة .

7: تنظيم صندوق البريد الالكتروني للموظف

تستخدم رسائل البريد الإلكتروني في أغراض متنوعة ومختلفة ومن المحتمل أن يمثل صندوق بريد المستخدم برسائل إلكترونية متنوعة ، فهناك الرسائل الخاصة بالاجتماعات ومجالس الأعمال والرسائل الإعلامية والرسائل الخاصة بتوقيع الاتفاقيات والعقود وغيرها ولأن رسائل البريد الإلكتروني لا يتم تحديد هويتها وأهميتها دون قراءة محتوى الرسالة ، فإنه من الصعب علينا تحديد الرسائل التي تعامل معاملة الوثيقة الرسمية ، لذا يضطر الموظف إلى :-

1. إما إلى محو تلك الرسائل من صندوق بريده الشخصي .

1. أو إبقاؤها مع رسائل أخرى لا ترتقي إلى رتبة الوثائق .

وهذا يعنى في أننا الحاليتين على وشك فقد ضياع معلومات هامة وضرورية لإدارة أعمال المنظمة بفاعلية، ضياع المعلومات هنا المقصود به ضياع محتوى الرسالة وليس فقد اسم الراسل أو المستلم أو عنوان الموضوع ، ويمكن للمنظمة تجنب فقد معلومات الرسالة إذا ما أحسن الموظف إدارة وترتيب رسائله بأسلوب يساعده في الحفاظ عليها.

وأولى الخطوات اللازمة لتنظيم محتويات صندوق البريد الإلكتروني للمستخدمين هو قيام المنظمة بتوعية موظفيها بالأسباب القانونية والمادية لتنظيم صندوقهم البريدي ، وأن المنظمة في حاجة إلى تعاونهم الشخصي في إدارة صناديقهم بكفاءة، وأن ذلك سيعود بالنفع على المستخدمين والمنظمة ككل .

والخطوة الثانية هي إعطاء الموظف المسؤولية كاملة دون تدخل من المنظمة في تنظيم وإدارة صندوق البريد، وتوفير الوقت الكافي لهم لهذا الغرض من أجل بالتعرف على الرسائل التي تدخل في نطاق العمل الرسمي، وترتيبها في مجلدات تبعا للأنشطة والوظائف التي تقوم بها المنظمة، مع حذف الرسائل التي ليس لها فائدة لعمل أو للبحث.

وقد تلجأ المنظمة إلى طرق اضطرارية من أجل تنظيم صناديق البريد وذلك عن طريق :-

1. تحديد حجم صناديق البريد الإلكتروني وما يستوعبه من رسائل .

1. اللجوء إلى المحو الآلي للرسائل إذا زادت عن هذا الحجم ما يجعل الموظف مضطر إلى تحديد ما

يجب حذفه من عدمه .

وعلى الموظف أن يمتلك القدرة على تحديد ماهية الرسائل التي تكون وثائق رسمية والتأكد من مدد استبقائها داخل صناديق البريد وتحديد وقت حذفها.

ولا يجوز بأي حال التدخل في صناديق البريد الالكتروني الخاصة بالمستخدم لأن ذلك يعد اعتداء على خصوصيته ، ولكن هناك أسباب تجعل من الضروري الوصول على صندوق بريد المستخدم في الحالات الآتية :-

1. في حالة وجود رسائل مخزنة في صندوق البريد وتثبت حقوقاً والتزامات قانونية للمنظمة

1. في حالة الفحص الجنائي للفصل في الدعاوى القضائية .

2. إذا ما تعلق بقضايا مالية وحسابية .

3. إذا كان موضوع الرسالة يخضع للمواد القانونية الخاصة بالإطلاع على الوثائق .

ولكن إذا أردنا الدخول على صندوق البريد الالكتروني الخاص بالمستخدم فلا بد من :

1. الحصول على تصريح من الموظف شخصياً أو من رئيس القسم .

1. تقديم طلب إلى المسئول عن تكنولوجيا المعلومات بالمنظمة .

2. تسجيل الأسباب التي دعت إلى الوصول إلى محتوى صندوق البريد مع تسجيل الأسماء التي حضرت فتح الصندوق .

3. إخبار المستخدم بالدخول إلى صندوق بريده الالكتروني.

ولابد من وضع إرشادات عملية تبين للمستخدم كيفية تنظيم بريده الالكتروني لأن هناك بالتأكد بعض الصعوبات التي تواجه المستخدمين أثناء إدارة صناديق البريد خاصة إذا ما تلقوا كمية كبيرة من الرسائل .

ويوجد أكثر من طريقة لتنظيم البريد الإلكتروني تمكن المستخدم من تحديد الرسائل المطلوبة بسرعة هي

• يوفر برنامج MS Outlook على سبيل المثال، خاصية إعطاء ألوان مختلفة للبريد الإلكتروني الوارد

اعتماداً على اسم المستلم الذي ترسل له الرسالة الثانية Carbon Copy .

• يمكن للمستخدم الذي يتلقى رسائل بكميات كبيرة أن ينشئ مجلدات لكل مجموعة رسائل مرتبطة موضوعياً معاً .

• استخدام مرشح الكتروني Filter يعمل على حذف الرسائل آلياً إذا ما أمتلى صندوق البريد الالكتروني.

ولا نستطيع أن نقول أن هناك طريقة موحدة لتنظيم صناديق البريد الإلكتروني وما بها من رسائل ولكن من المهم أن يجد المستخدم أفضل طريقة لتنظيم رسائله لخدمة الجمهور، وتعد إدارة صناديق البريد الإلكتروني مهمة صعبة خاصة إذا كان عدد الرسائل المستلمة كبيرة ، و من غير المقبول ترتيبها وفقاً لخطط تصنيف موضوعية ، بل يجب أن يتبع في ترتيبها خطة منهجية تعتمد على طبيعة العمل والوظائف والأنشطة التي تؤديها المنظمة . Bratina .
وهناك بعض النصائح التي يستعين بها المستخدم في تنظيم وإدارة بريده الإلكتروني وهي :

1. تخصيص وقت في اليوم أو الأسبوع لقراءة رسائل البريد الإلكتروني .
 1. تحديد أولوية الرسائل التي يجب التعامل معها أولاً .
 2. فحص الراسل وعنوان الموضوع لتحديد مدى أهمية الرسالة فالرسائل الثانية (النسخة الكربونية Cc) غالباً ما تخصص لأغراض إعلامية أو دعائية .
 3. وضع قواعد الرسائل الواردة بحيث توضع لآلياً في المجلدات المخصصة لها ويتيح برنامج MS Out Look تلك الخاصية .
 4. إنشاء مجلدات لتجميع رسائل البريد الإلكتروني ذات الموضوعات المتشابهة مع بعضها مما يسهل التعامل معها .
 5. تحديد هوية رسائل البريد الإلكتروني التي تعامل كأنها وثائق أو التي يتم الرجوع إليها باستمرار .
 6. حفظ الرسائل في مجلدات شخصية يتم فقط بالنسبة للمعلومات التي تحفظ لوقت قصير ، أما البريد الإلكتروني الذي يحتاج إلى حفظه لمدة طويلة لأهميته يحفظ في مجلدات على القرص الصلب الخاص للمستخدم أو على خادم البريد Mail Server .
 7. حذف رسائل البريد الإلكتروني التي حفظت في مكان آخر منعا لتكرارها .
 8. حذف رسائل البريد الإلكتروني التي لم تعد مطلوبة لأغراض الاسترجاع من داخل الصندوق أو خارجه.

8: نظام حفظ وترتيب الرسائل Filing System

يتم تدريب المستخدمين على استخدام البريد الإلكتروني بالمنظمة على إنشاء المجلدات Folders لتخزين الرسائل داخلها ، وتنظيم المجلدات يساعدنا كثيراً في فصل الرسائل وسجلات البريد المؤقتة عن رسائل البريد ذات القيمة الدائمة ويساعد أيضاً على عدم فقد الرسائل الهامة

بطريقة متعمدة وعدم وضعها في المكان الخاطئ ونظام المجلدات يكون أكثر فائدة عندما تتبنى المنظمة نظام ترتيب موحد يتناسب وطبيعة العمل ، بدلاً من أن يضع كل موظف نظام لترتيب مجلداته هو فقط . وإذا تركت المنظمة الحرية لكل فرد بها لترتيب المجلدات طبقاً لطبيعة العمل بالإدارة التي يعمل بها، فعلى المنظمة تأمين رسائل البريد الإلكتروني من الاختراق وفحصه بصورة منتظمة على جهاز الخادم، وعلى المنظمة تبني ما يلي :

1. تأسيس وإنشاء نظام حفظ بالترتيب منطقي يعتمد على طبيعة العمل بها .
 2. العمل على توحيد أسماء المجلدات وعناوينها على الشبكة الداخلية LAN بالمنظمة.
 3. عدم وضع المجلدات التي يحفظ داخلها رسائل البريد على القرص الصلب لأنه وضع غير آمن يمكن أن يؤدي إلى الفقد المتعمد أو الخاطئ نتيجة لدخول فيروس أو سقوط نظام التشغيل .
 4. يجب أن تكون المجلدات التي تحفظ داخلها الرسائل التي ينشئها الأفراد متوافقة مع نظام الحفظ الإلكتروني تتبناه للمنظمة .
 5. من الممكن استخدام برنامج للبريد الإلكتروني مثل برنامج أوت لوك * Out Look حتى يمكن توحيد الإجراءات الخاصة بتكامل رسائل البريد.
- وهناك نوعين من الأنظمة يستخدمان عند إنشاء المجلدات وحفظها هي:.

1. مجلدات صناديق البريد العامة Public Mail Box Folders
2. مجلدات صناديق البريد المشتركة Shared Mail Box Folders

1/8 - مجلدات صناديق البريد العامة

ويقصد به بها تلك المجلدات التي يمكن لأي فرد في المنظمة إنشائها وتنظيمها والوصول إليها دون قيود، ووفقاً لطبيعة العمل بالإدارة أو القسم الذي يعمل به .

في حين أن صناديق البريد المشتركة أو المترابطة يقصد بها اشتراك مجموعة من الإدارات التي تتشابه في طبيعة العمل بالمنظمة وتستخدم مجلدات مخصصة لها وفقاً لتنظيمها وطبيعتها، ويكون هناك موظف مسئول عن تلقي الرسائل والرد عليها، عكس ما هو متبع في حالة المجلدات العامة يكون الموظف الذي دون الرسالة أو رد عليها هو المسئول .

والغرض من إدارة رسائل البريد الإلكتروني في الحالتين هو تحديد هوية الرسائل التي يجب الإبقاء عليها وحذف الرسائل ذات القيمة المؤقتة. وهناك عدد من القواعد المتبعة عند إنشاء صناديق المجلات العامة، وهذه القواعد يحددها الموظف الذي ينشأ المجلات داخل صندوق البريد الإلكتروني هي :-

1. ما هو الغرض من إنشاء المجلد .
 2. تحديد مدة بقاء الرسائل في المجلات داخل الصندوق الإلكتروني قبل حذفها .
 3. الإشارة الى المدة الزمنية لكل مجلد .
 4. الإبقاء على الرسائل الرسمية مع حذف الرسائل ذات القيمة المؤقتة ، واعتبار السياق الإداري الذي نشأ فيه المجلد .
- وعند إنشاء مجلد داخل صناديق البريد العامة يجب أن تكون فكرة لماذا يتم إنشاؤه واضحة وكيف يستخدم ومن الذي استخدمه، وتسمح مجلدات الصناديق العامة بإمكانية وصول أي فرد في المنظمة إليها إلا إذا تم وضع شروط خاصة للوصول عليها.

2/ صناديق البريد المشتركة Shared Mail Box

وتستخدم في حالة وجود مجموعة من الأفراد لهم طبيعة عمل مشتركة ، ويكون بينهم اتصالات كثيرة نتيجة الاشتراك في ذات العمل ، وهناك عدد من التساؤلات يجب الإجابة عليها قبل إنشاء صناديق البريد المشتركة وهي :-

1. ما هو الغرض أو السبب لإنشاء صناديق البريد المشتركة ؟
1. كيف نجعل الحصول إلى صناديق البريد المشتركة سهل وميسور ؟
2. من هو المسئول عند إدارة صناديق البريد المشتركة ؟
3. متى يتم إزالة وسائل البريد ممن الصناديق ؟
4. تحديد نوعيات الرسائل التي تعامل على انها وثائق رسمية عن تلك التي لها قيمة مؤقتة.

وقد يكون هناك مجموعة من الأفراد داخل المنظمة لهم اهتمامات مشتركة ، وهؤلاء يمكن لهم الوصول إلى محتويات هذه الصناديق لأن محتوياتها تتناسب مع طبيعة عملهم، كما أن لهم حق استخدامها أيضا، ولتحديد مسؤولية من يرسل أو يستقبل الرسائل الإلكترونية يجب تحديد

1. من له حق الرد على الرسائل ؟

2. كيف يتم تحديد هوية الشخص الذي قام بالإجابة على الرسالة؟

3. من المسؤول عن حفظ رسائل البريد الإلكتروني - أن يتم قيد وضبط رسائل البريد الإلكتروني الواردة أو تلك التي تم الرد عليها.

ويستخدم برنامج Express Out Look إنشاء المجلدات كما في الشكل التالي وتنقسم الواجهة الرئيسية لهذا البرنامج إلى ثلاثة أقسام هي :

القسم الأول : يتم فيه عرض قائمة بالمجلدات الموجودة في البرنامج ويتم تخزين الرسائل في هذه المجلدات بيما لطبيعة الرسالة، وعلى سبيل المثال يتم تخزين الرسائل الواردة في Inbox والرسائل المرسله تخزن في Send Items .

القسم الثاني : يتم فيه عرض الرسائل الموجودة في المجلد المختار من قبل المستخدم ويتم عرض بعض المعلومات عن الرسالة مثل المرسل وعنوان الرسالة وتاريخ وصولها وهل تحتوى على مرفقات أم لا . ويقوم البرنامج بترتيب الرسائل تلقائيا على حسب تاريخ وصولها، ولكن يمكن للمستخدم التدخل في اختيار الترتيب المناسب لطبعة عمله .

القسم الثالث : ويتم فيه عرض محتوى الرسالة المختارة من قائمة الرسائل .



9: استبقاء واستبعاد الرسائل الإلكترونية

إن استبقاء أو استبعاد الوثائق الإلكترونية أو الورقية يعتمد في الأساس على عملية تقييم المحتوى المعلوماتي لها، حيث يعتمد تقييم المعلومات - أيا كان شكلها، على ما تملكه الوثائق من قيمة أولية أو ثانوية تبرر حفظها بشكل دائم أو مؤقت، وطبقا للاحتياجات الإدارية للمنظمة أو القانونية أو المحاسبية وأخيرا قيمتها للبحث العلمي . وبعدها يتم وضع ممد استبقاء كل نوعية من الوثائق في جداول تسمى جداول الاستبقاء تحدد النوعيات التي تحفظ بشكل دائم وتلك التي يتم التخلص منها بعد فترة طالت أم قصرت، ونحن لا نستطيع التخلص من الوثائق إلى الرسمية، بدون الحصول على موافقة من الجهة المنشئة وكذلك موافقة الأرشفة الوطني وبما يتوافق مع اللوائح والقوانين المعمول بها، من أجل تحديد هوية الوثائق التي لها قيمة دائمة. وما يطبق على البيئة الورقية يطبق على رسائل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع مدير الوثائق التخلص من رسائل البريد الإلكتروني إلا بعد مراجعة محتواها وتقويم أهميتها أولا بالنسبة للمنظمة وثانياً لقيمتها للبحث، ولا يستطيع الأرشفة تطبيق قاعدة ثابتة لحذف كل رسائل البريد الإلكتروني بعد مرور فترة زمنية معينة، حيث تتراوح مدد حفظ الرسائل من ستة أشهر إلى سنة، هذا في الغالب بينما بعض الرسائل تتجاوز مدة حفظها أكثر من خمسة عشرة عاماً تبعاً لقيمتها .

ومن الأفضل تطبيق لوائح حفظ الوثائق العامة والخاصة واستشارة المنظمة عند اتخاذ قرار استبعاد رسائل البريد الإلكتروني المخزنة في شكل الكتروني وبالتشاور مع المسؤولين في الأرشيف الوطني لاتخاذ القرار السليم بشأنها، ويجب تدريب الموظفون على اتخاذ قرار استبعاد رسائل البريد الإلكتروني ، وتدريبهم على تحديد هوية الرسائل ذات القيمة المؤقتة والتي لم يعد لها استخدام في العمل اليومي مع مراعاة تطبيق اللوائح التي تحدد مدد حفظها.

1/9 حذف رسائل البريد الإلكتروني

عند حذف رسائل البريد الإلكتروني يجب أن نتذكر أننا نحذف الرسائل ذات القيمة المؤقتة التي انتهى العمل منها وتلك التي لا تدخل في عمل المنظمة، ويجب أن تتم هذه العملية باستمرار حتى لا يمتلئ صندوق البريد بالرسائل المؤقتة ، كما أن ذلك يساعد في إمكانية الوصول إلى الرسائل بصورة أسرع .

وبعض البرامج الجاهزة الخاصة بالتعامل مع رسائل البريد الإلكتروني وأشهرها برنامج Outlook وهو برنامج أصدرته شركة مايكروسوفت يعطينا القدرة إدارة رسائل البريد الإلكتروني في شكلها الأصلي وإرسال واستلام الرسائل ومرفقاتها . ويعطى هذا البرنامج إمكانية محو رسائل الإلكتروني بسهولة وذلك بالضغط على قائمة Edit واختيار Delete .

ويمكن إعادة الملف الذي تم حذفه مرة أخرى ،حيث تحفظ الملفات الملغاة آليا في سلة المحذوفات أو في العناصر الملغاة، وإذا تم حذفها من القرص الصلب الخاص بالموظف فأنها لا تحذف من جهاز الخادمو يتم مراجعة الرسائل بصفة دورية ويمكن طبعها ورقياً والاحتفاظ بها في مكان آخر.

ويجب أن ندرك أننا نستطيع تخزين رسائل البريد أما على خادم الشبكة المجلية Server أو على القرص الصلب الخاص بالموظف أو في هذه الحالة فان الموظف يكون مسئول مسئولية مباشرة عن تأمين رسائل وتيسير عملية استرجاعها. ويجب أن يتطابق نظام ترتيب المجلدات الذي يقوم بالموظف على نظام الحفظ الذي تستخدمه المنظمة حتى يسهل عملية الربط بين رسائل البريد الإلكتروني وبين الوثائق المتعلقة بها.

وليس كل رسائل البريد الإلكتروني لها القيمة ، وبالتالي ليس لها نفس مدة الاستبعاد ، ويعد المحتوى أو المعلومات الموجودة بالرسالة هي التي تعكس قيمتها سواء المادية أو القانونية أو الإدارية أو حتى التاريخية،ومن الملاحظ أن معظم رسائل البريد الإلكتروني في معظم المنظمات يكون لها قيمة إدارية تنتهي بعد فترة زمنية قصيرة ، والبعض له قيمة إدارية أو بحثية مما يؤهلها للإبقاء عليه بصورة دائمة .

وكقاعدة فإنه لا يمكن الاستغناء عن البريد رسائل الاللكتروني طالما كانت تحت قيد الاستخدام أو أن موضوعها يتعلق بدعوى قضائية، ومدة الاستقاء هنا تنتهي بانتهاء الطلب على البريد الاللكتروني أو بانتهاء الدعوى القضائية.

وفيما يلي شكل يوضح طريقة تنظيف صندوق البريد كاملا على باستخدام برنامج Outlook



وتنقسم رسائل البريد الاللكتروني من حيث قيمتها إلى ثلاثة أقسام هي :

- رسائل ذات قيمة مؤقتة : وهي الرسائل التي تستخدم في أداء العم ولكن لا يتم الرجوع إليها باستمرار و تتراوح المدة الزمنية لها عدة أشهر أو عدة أعوام و يتم استبقائها طبقاً للمدة الزمنية التي نصت عليها لوائح الحفظ ومن أمثلها : تقارير النشاط و محاضر الاجتماعات.
- رسائل ذات قيمة دائمة :. هي التي توثق وظائف وواجبات المنظمة على مر الزمن ويتم نقلها فيما بعد إلى الأرشيف الوطني ومن أمثلتها المراسلات الرسمية مثل التقارير السنوية ، الاتفاقيات والعقود وغيرها .

2/9 مسؤولية الاستبعاد

بداية يجب تدريب الموظفين على استخدام جداول الحفظ والاستبعاد لتحديد نوعيات رسائل البريد الإلكتروني التي يجب أن تبقى وتلك التي يجب محوها من نظام البريد الإلكتروني وأن يتم ذلك بشكل دوري، بتحديد أيام معينة شهرياً تخصص لتنفيذ تلك العملية .

وإذا تم تحديد قيمة الرسالة على أنها رسالة ذات قيمة دائمة فيجب أن تحدد المنظمة الشخص المسئول عن إبقاءها وأرشفتها فإذا وردت الرسالة من خارج المنظمة، يجب أن تبقى لدى الشخص الذي تسلمها وحفظها على القرص الصلب، وفي حالة إرسال رسالة واحدة إلى شخصين أو أكثر في نفس الوقت، فإن آخر رد على الرسالة هو الذي يتم حفظه إذا ما تضمن كافة الإجابات والتعليقات.

3/9 الوصول والإتاحة Access

يجب إتاحة البريد الإلكتروني الذي يرسل ويستقبل داخل المنظمة طالما كان مطلوباً لإدارة الأعمال، ولمواجهة المتطلبات التشريعية والقانونية والمحاسبية وغيرها . وهذا يؤكد الحاجة إلى المراجعة الدورية وترتيب وتصنيف رسائل البريد الإلكتروني تبعاً لطبيعة عمل المنظمة، وحذف رسائل البريد الإلكتروني المؤقتة وتلك التي لا تتعلق بعمليات الإدارة . ولابد وأن يتاح للجمهور إمكانية الوصول إلى رسائل البريد الإلكتروني طالما كانت تقع ضمن نظام قانون الإطلاع .

ويجوز لرئيس العمل في المنظمة الوصول إلى البريد الإلكتروني الخاص بالموظف في الحالات الآتية .:

1. عند التدخل في حل مشكلة إدارية محددة.
2. في حالة عدم وجود المسئول عن البريد الإلكتروني ويتطلب الأمر التدخل الفوري لحل مشكلة طارئة في المنظمة.
 1. أثناء الفحص و التفتيش عند إساءة استخدام البريد الإلكتروني وذلك بالتعاون مع موظف الأمن المسئول طبقاً لما تقرره اللوائح.

10 : أرشفة رسائل البريد الإلكتروني

تتطلب أرشفة رسائل البريد الإلكتروني مجهوداً كبيراً لأكثر من سبب:
الأول .: أن عملية الأرشفة تتطلب قراءة محتوى كل رسالة حتى تستطيع تقييم أهميتها .

الثاني :. أن نظام البريد الإلكتروني هو نظام معلومات غير متصل بنظام حفظ الوثائق الإلكترونية، ولهذا السبب فإن الوصول الى رسائل البريد الإلكتروني يحتاج إلى وجود ربط بين السياق الإداري للمنظمة وإجراءات الحفظ المتبعة بها .

الثالث :. يتطلب نظام البريد الإلكتروني العمل على الربط رسائل البريد الإلكتروني المرفقات الملحقة بها من جانب، وبين الوثائق ذات الصلة من جانب آخر، مما يعنى بالضرورة وجود ربط بين نظام البريد الإلكتروني ونظام الحفظ الإلكتروني بالمنظمة.

ولهذه الأسباب يجب على المسئول عن نظام الحفظ بالمنظمة فهم طريقة عمل البريد الإلكتروني وطريقة إنشاؤه واستخدامه، وتحديد علاقته بالوثائق الأخرى ذات الصلة ، والقيام بعملية الأرشفة لرسائل البريد الإلكتروني تعطى مزيداً من الصحة والمصادقية لسجلات المنظمة .

وتتطلب أرشفة رسائل البريد الإلكتروني أن تأخذ المنظمة في حساباتها البنية الأساسية التكنولوجية من توفر أجهزة الحاسب الآلي وتركيب الشبكات اللازمة لنقل البيانات، وشراء البرامج المعتمدة للتعامل مع البريد الإلكتروني وفي مرحلة متأخرة يتم ربط والتنسيق بين نظام البريد الإلكتروني ونظام الحفظ الذى تنتبها المنظمة .

وتعد المنظمات المسئولة عن تطوير ووضع الإرشادات والإجراءات اللازمة لإدخال وإدماج نظام البريد الإلكتروني ضمن نظام الحفظ الإلكتروني بها ، وذلك بإتباع سياسة معتمدة من قبل الأرشيف الوطنى ، وعلى مسئول نظام المعلومات بالمنظمة وضع وتطوير السياسات والنظم للتأكد من أن رسائل البريد الإلكتروني الرسمية يتم حفظها بصورة ملائمة وجعلها متاحة بعد انتهاء مدة حفظها.

ويجب التنبيه على أن إعادة طبع نظام البريد الإلكتروني على شرائط أو على أى وسيط آخر، ومحو وحذف كل رسائل البريد الإلكتروني بعد فترة من الزمن ليست سياسة مناسبة للتعامل مع البريد الإلكتروني، كما أن تخزين رسائل البريد ذات القيمة الدائمة على الأقراص الصلبة الخاصة بالموظفين هو أمر بالغ الخطورة فهذه الرسائل يجب أن تخزن بصورة آمنة لحمايتها من التعديل أو التدمير .

ويوجد ثلاث طرق لأرشفة رسائل البريد الإلكتروني هي

1/10 الحفظ المادى : Hard Copy.

بالنسبة لرسائل البريد الإلكتروني التى تعامل معاملة الوثائق الرسمية والتى تتطلب مصلحة العمل استبقاؤها أكثر من خمسة عشرة سنة (15)، فإنه من الأفضل طبعا على وسيط مادى أى كان شكل هذا الوسيط)

ورقى، ميكروفيلم ، ميكروفيش) وهذا الحل يتم تطبيقه إذا لم يكن لدى المنظمة القدرة على امتلاك نظام حفظ الكتروني يعمل على حماية الوثائق ذات القيمة الدائمة وتيسير الوصول إليها.

ولهذه الطريقة بعض المميزات والعيوب أيضا وهي

1. إن أفضل ميزة لهذه الطريقة هو ثبات الوسيط، و قد لا تملك المنظمة الامكانيات المادية اللازمة لتحديث أو تغيير البرامج والمعدات المستخدمة في أرشفة البريد الالكتروني .
2. في حالة طبع رسائل البريد الالكتروني على وسيط مادي فانه يسهل تصنيفها وفهرستها طبقا لخطة التصنيف التي تطبق على الوثائق الورقية بالمنظمة وبالتالي يسهل إدماج نظام البريد الالكتروني مع نظام الحفظ العام داخل المنظمة .
3. سهولة تطبيق إجراءات الاستبقاء والاستبعاد على رسائل البريد الالكتروني بنفس الطريقة المطبقة على الوثائق الورقية.

ومن عيوبها :

1. فقد الميزة الأساسية للمعلومات الالكترونية ، ففي حالة طبع البريد الالكتروني على وسيط مادي فسوف نفقد ميزة المعلومات الالكترونية مثل السرعة والدقة في تخزين واسترجاع المعلومات و توفير أماكن تجهيزات التخزين .
 2. تشتت رسائل البريد الالكتروني في أكثر من مكان واحد ، وفي حالة الحفظ الالكتروني للرسائل فانه يمكن الرجوع إليها في مكان واحد.
- وليس معنى ذلك أن الحفظ المادي كله عيوب فهناك بعض المنظمات وخاصة المنظمات التجارية التي تهدف الى الربح قد تواجه مشاكل في تطبيق نظام البريد الالكتروني من ناحية الموارد البشرية أو المادية أو من ناحية التجهيزات والمعدات، في حين من السهل تطوير نظام الحفظ الورقي للبريد الالكتروني ، فهو يتشابه الى حد كبير على نظام إدارة المراسلات الورقية (الصادر والوارد) .
- بالإضافة إلى أن طبع البريد الالكتروني على وسيط مادي وخاصة الورقي ،يساعد كثيراً في ترتيب وتصنيف الرسائل الالكترونية وحفظها مع السجلات الورقية التي ترتبط بها نظراً لارتباطها بنفس طبيعة وإجراءات العمل ، كذلك يتم طبع المرفقات المرتبطة بالرسائل وتخزينها بنفس الطريقة التي ترتب وتحفظ بها الرسائل.

وهناك بعض الاعتبارات التي يجب تطبيقها عن تبني سياسة طبع رسائل البريد على وسيط ورقي هي :-
الاعتبار الأول: توفير متطلبات الجودة لعملية طبع البريد الإلكتروني ، بحيث يحتوى الورق المطبوع على مضمون الرسالة والبيانات التي تعكس سياق الرسالة مثل اسم الراسل والمرسل إليه وتاريخ إرسال واستلام الرسالة .

الاعتبار الثاني : فى حالة طبع البريد على وسيط ورقي، يجب التخلص من النسخة الأصلية من البريد الإلكتروني حتى لا تتكرر البيانات .
الاعتبار الثالث:

يجب وضع إجراءات واضحة عند طبع رسائل البريد الإلكتروني حتى نتأكد من اكتمال ومصادقية رسائل البريد الإلكتروني..

2/10 أرشفة الرسائل على خادم البريد الإلكتروني

حيث يتم حفظ رسائل البريد داخل نظام البريد الإلكتروني الذي تم إنشاؤه داخل المنظمة من خلال تركيب شبكة داخلية (LAN) وتوصيلها بخادم Server، يتم تحميل مجموعة من البرامج اللازمة للتعامل وتخزين واسترجاع، وتخزن عليه الرسائل سواء الواردة من الخارج أو الصادرة من الإدارات .
وهذه الطريقة تتيح تخزين رسائل البريد على خادم نظام البريد الإلكتروني وتجعل من الحواسيب الآلية التي يستخدمها الموظفون بمثابة نهايات طرفية Terminals بحيث يصعب عليهم تعديل أو حذف الرسائل التي قد تحتوى على معلومات هامة تعكس أنشطة المنظمة ، وذلك لأن الرسالة الأصلية ومرفقاتها مخزنة على الخادم Server.

والميزة الأساسية في هذه الطريقة تكمن فيما توفره من وقت وجهد ، حيث تخزن الرسائل إلكترونياً على خادم البريد الإلكتروني تبعاً لنظام الحفظ الذى تتبناه المنظمة ، وتظل الرسائل مخزنة على الخادم طالما كانت هناك حاجة إليها مع القيام بترتيبها واسترجاعها إلكترونياً.

ومن عيوب تخزين رسائل البريد الإلكتروني على الخادم :

- التكاليف اللازمة لإنشاء نظام البريد الإلكتروني وما يستتبعه من عمل صيانة ومتابعة لنظام الحفظ الإلكتروني للرسائل .
- وجود صعوبة بين دمج نظام حفظ رسائل البريد الإلكتروني و نظام الحفظ الإلكتروني الذى تتبناه المنظمة

- التطورات التي تطرأ على أنظمة البريد الإلكتروني تتطلب نقل أو تحويل الرسائل الى تسبقي لأكثر من خمس سنوات الى نظام جديد وذلك لتقديم النظام المستخدم.

والأرشفة المباشرة على خادم البريد قد تواجه بعض المعارضة الأرشيفية والقانونية فالأرشيفي يرى أن رسائل البريد الإلكتروني قد لا تحتوي على معلومات أرشيفية تبرر تكلفة حفظها ، بالإضافة إلى أن حفظ السياق الإداري للرسائل، والربط بينها وبين أنشطة ووظائف المنظمة قد يسبب بعض المتاعب الفنية ، ومن الناحية القانونية فإنه في حالة انتهاك واختراق خادم البريد الإلكتروني يؤدي الى خروج محتوى الرسائل إلى أشخاص آخرون ثالث قد يسيئون استخدامها .

1/3/10 متطلبات الأرشفة داخل نظام البريد الإلكتروني

يتطلب تخزين الرسائل على خادم البريد الإلكتروني عدد من متطلبات الجودة هي :

1. يجب أن يتم أرشفة رسائل البريد الإلكتروني ضمن السياق الإداري للمنظمة الذي يتم في إطاره إرسال واستقبال البريد، ويتم هذا في البيئة الإلكترونية بطريقتين هما :-

• تخزين رسائل البريد الإلكتروني داخل مجلدات Folders ترتب منطقياً تبعاً للتنظيم الإداري للمنظمة.

- إضافة رقم أو كود لتصنيف الملفات التي تحفظ داخلها رسائل البريد الإلكتروني لتيسير عملية الاسترجاع.

وطريقة بناء المجلدات داخل نظام الحفظ الإلكتروني يتم من خلال ترتيبها وفقاً للوظائف والأنشطة التي تقوم بها المنظمة بحيث تعكس الإجراءات والأنشطة ومهام الجهة المنشئة .

وفيما يلي شكل يوضح طريقة بناء نظام مجلدات Folders Structure مقترح لكلية الآداب، تحفظ داخلها رسائل البريد الإلكتروني، وهذه المجلدات رتبت لتعكس البناء التنظيمي لكلية وطبقا للوظيفة الأكاديمية والإدارية لكلية :



وهناك بعض القواعد التي تطبق عند بناء المجلدات داخل المنظمة هي :

1. عنوان المجلد يجب ان يكون متفرد وواضح و بسيط.
2. يجب الاستعانة بمدير الوثائق والمعلومات بالمنظمة عند إنشاء عند بناء خطة لتصنيف المجلدات.
3. يجب وجود تناغم وانسجام بين بناء المجلدات داخل نظام البريد الالكتروني وبين نظام تصنيف الوثائق التقليدية إذا لم يوجد نظام حفظ الكتروني للوثائق بالمنظمة.
4. استخدام أكواد للتصنيف (الترميز) لاستخدامه في استرجاع المجلدات والملفات، مما يجنبنا مشاكل التصنيف الالفبائي أو الرقمي لمجلدات البريد الالكتروني.

2 /3/10 مميزات استخدام المجلدات

1. إمكانية تجميع رسائل البريد الالكتروني ذو القيمة الأرشيفية في كيان متكامل واحد .
2. يساعد نظام المجلدات المستفيد في الوصول إلى محتوى الرسائل من خلال استعراض المجلدات .

3. تتخذ قرارات التقويم والاستبعاد والحفظ على مستوى المجلد، كما هو الحال في الوثائق الورقية حيث تتم على مستوى السجل .

4. يمدنا نظام المجلدات بمعلومات عن السياق الإداري الذي أنشئت فيه الرسائل مثل اسم الراسل والمرسل إليه وتاريخ الرسالة وموعدها وموضوعها .

وفي حالة عدم وجود إدارة الكترونية للوثائق Electronic Records (ERM) Management بالمنظمة وبناء نظام المجلدات Folders Structure يجب أن يضاف نظام الحفظ الورقي لكي يتم التكامل بين الوثائق الورقية الالكترونية، وتقوم برامج البريد الالكتروني التي يتم تحميلها على خادم البريد بإعطاء رمز لكل رسالة آليا، وهذا الرمز هو يربط بين البريد الالكتروني وبين السياق الإداري للمنظمة، وأيضا بين البريد ومرفقاته.

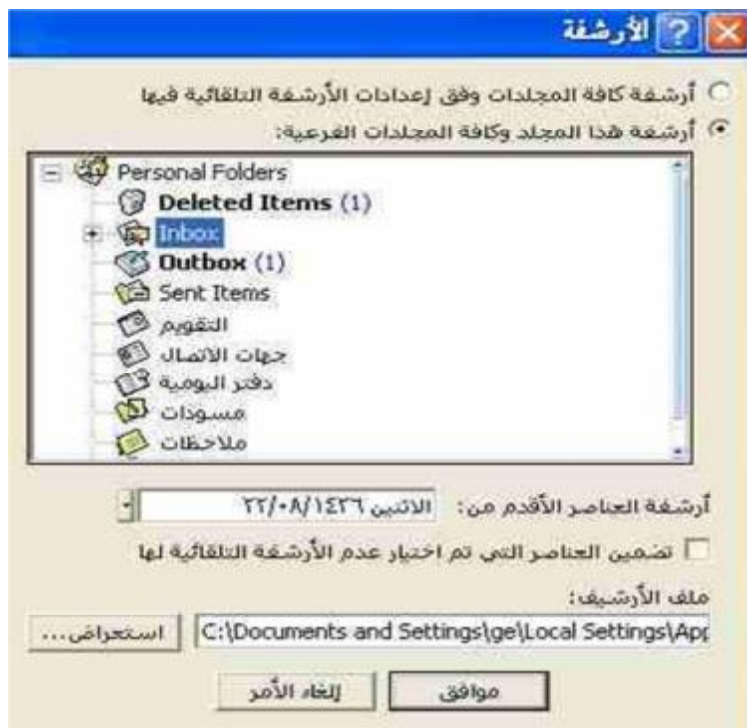
والخلاصة أن أرشفة الرسائل داخل نظام البريد الالكتروني والتي تحتاج إلى الحفظ لفترات طويلة لا يتناسب مع بيئة التخزين الدائم، وذلك لعدم توافر متطلبات الجودة اللازمة لتخزين المعلومات الأرشيفية من توافر وسائط التخزين المناسبة وكذلك عدم توافر الأمان الكامل وإمكانية اختراق المعلومات .

3/10 : الأرشفة خارج نظام البريد الالكتروني

إذا لم يمكن لدى المنظمة نظام للبريد الالكتروني تقوم من خلا له بإنشاء رسائل البريد واستلامها وإدارتها وتخزينها والعمل بعد ذلك على دمجها داخل إطار العمل الرسمي ، عندها تقوم المنظمة باستخدام أحد البرامج التي تنتجها إحدى الشركات المتخصصة العاملة وأشهرها برنامج MS Outlook وتنتجها شركة مايكروسوفت ، ويقوم هذا البرنامج بإدارة رسائل البريد الالكتروني بكفاءة عالية وإمكانية أرشفة الرسائل بطريقة تسمح بدمجها مع الوثائق الالكترونية ذات الصلة بسهولة ويسر .

وتقوم برامج البريد الالكتروني بأرشفة الرسائل داخل ملفات منفصلة وحفظها في مجلدات يتم تصنيفها وترتيبها طبقا لخطة الترتيب التي تتبناها المنظمة، مما يحقق عنصر تكامل مجموعة الوثائق Integrity بالمنظمة، والتكامل عنصر هام يساعد على فهم الوثائق وما تعكسه من أنشطة ووظائف قامت بها المنظمة ، وما يطبق على الرسائل نفسها يطبق على المرفقات الملحقة بها ، حيث يتم توزيعها وفقاً للتصنيف المتبع وهو أمر لا يتوافر في حفظ الرسائل عن طريق استخدام الخادم في نظام البريد الالكتروني.

ويوضح الشكل التالي عملية الأرشفة على برنامج MS Outlook, فمن قائمة تحرير نضغط على أرشفة ويعطينا عدة اختيارات تنصب كلها على أرشفة المجلدات التي تم إنشاؤها تلقائياً أو أرشفة المجلدات الفرعية.



والميزة الأساسية لأرشفة الرسائل باستخدام البرامج الجاهزة بغض النظر عن نوعية هذه البرامج هو إمكانية حفظ الرسائل في شكل ملفات مستقلة مع إمكانية تخزينها في ملفات HTML، PDF، XML وهي ملفات لا يمكن أن تسمح بتغيير نص أو شكل الرسالة الاصلى ويتم الاحتفاظ بها كما هي ، مما يعطى صفة المصادقية على البريد الالكتروني، بالإضافة إلى إمكانية استخدام التوقيع الالكتروني الذي يحدد هوية الراسل ويمنعه من التبرؤ مما ورد برسالته ويؤكد صحة محتواها.

وبعد تحديد نوعية الرسائل التي يجب أن تحفظ على الدوام نظرا لأهميتها الأرشفية، يتم إتباع ثلاث خطوات لإتمام عملية أرشفة وهي :

1. تسجيل كافة البيانات التي تتعلق بالسياق الإداري الذي أنشئت فيه رسائل البريد الالكتروني .

2. إنشاء بناء أو إطار لترتيب المجلدات التي يحفظ داخلها رسائل البريد ذو القيمة الأرشيفية.
3. محاولة الدمج بين نظام البريد الالكتروني ذو القيمة الأرشيفية مع نظام الحفظ الالكتروني للوثائق ذات الصلة حتى نحقق تكامل مجموعة الوثائق.
- وقد وضع الأرشيف القومي الامريكي NARA- National Archives and Records Management عدد من القواعد واجبة الأتباع عند نقل رسائل البريد الالكتروني ذات القيمة الأرشيفية الى الارشيف الامريكي للحفظ الدائم، حيث يلزم المنظمة التي تقوم بنقل هذه الرسائل باتباع ما يلي :
- بيان نوع التطبيقات Application المستخدمة في التعامل مع البريد الالكتروني ونوع الإصدار Version مثل إصدار V5.5 .
 - بيان نوع نظام التشغيل المستخدم ونوع الإصدار مثل NT v4.0 .
 - بيان نوع نظام إدارة الوثائق الالكترونية إذا وجد RMA-Records Management Application ونوع الإصدار .
 - الرقم الاجمالي لرسائل البريد الالكتروني .
 - الرقم الاجمالي للمرفقات الملحقة بالرسائل .
 - قائمة محددة وواضحة بالرسائل .
 - بيان البناء الادارى الذي أنشأت خلاله الرسائل .
 - بيان ترتيب الوثائق أثناء النقل.
 - لا يقبل الأرشيف الرسائل أو المرفقات التي تكتب بالبرامج التي تتيح إمكانية التعديل في نصوصها، لذا يشترط الأرشيف أن تكون الرسائل ومرفقاتها مكتوبة ببرنامج PDF والذي لا يسمح بتعديل النص، بخلاف برنامج مثل Word.
 - يجب تحديد المرفقات بطريقة منفصلة عن الرسائل وبصورة دقيقة .
 - يجب عنونة كل رسائل البريد الالكتروني بحيث تبين كل المسلمين للرسالة سواء النسخة الكربونية Cc أو النسخة الصماء BCC، وكذلك تبين الموضوع والمرفقات، ووقت ارسال الرسالة وحجم الرسالة، واسم الملف وكافة المعلومات المشابهة .
 - على المنظمة التي استخدمت نظام البريد الالكتروني ان تحدد المستخدمين من خلال تحديد اسم المستخدم Nickname عناوينهم Address .

و يجب الانتباه إلى عدد من الاعتبارات الهامة عند أرشفة رسائل البريد الإلكتروني هي :

1. إن نظام البريد الإلكتروني هو نظام معلومات وليس نظام لإدارة الوثائق أو نظام للحفظ، فهو لا يقوم بوصف السياق الإداري أو ينفذ العمليات الفنية من تقويم استبعاد واسترجاع فهو نفسه يحتاج إلى طريقة ما لتخزين ما عليه من رسائل .
2. إن نظام البريد الإلكتروني لا يتم تصميمه لتجميع وحفظ كل الوثائق ذات الصلة مع بعضها في كيان واحد ، وإنما هو مخصص لإدارة وحفظ الرسائل ومرفقاتها المتعلقة بموضوع ما فقط ، أما الوثائق الأخرى التي لا تنشأ أو تستلم بواسطة البريد الإلكتروني فليس لها صلة من قريب أو بعيد بنظام البريد الإلكتروني
3. إن نظام البريد الإلكتروني لا يتم إتاحة الرسائل المخزنة داخله على الدوام ، فقد يكون مشفر يحتاج الدخول عليه إلى كلمة سر واسم المستخدم، كما أن هناك حقوق للإتاحة والإطلاع يجب توفرها .
4. إن أنظمة البريد الإلكتروني غالباً لا تستخدم في تخزين الرسائل لفترات طويلة نتيجة للتطورات التي تحدث في برامج البريد الإلكتروني أو في المعدات المستخدمة ، مما يسبب مشاكل في التخزين، وعدم القدرة على قراءة الرسائل نتيجة لتغير الأنظمة.

ومن القضايا الهامة التي يجب مراعاتها عند التعامل مع رسائل البريد الإلكتروني ما يلي :

11/ قضية الخصوصية : Privacy

تشارك المنظمات مع الأفراد في الحاجة إلى اتصالات مصونة ومحمية، كأخذ رأي المستشارين مثل المحامين أو المحاسبين في بعض القضايا التي تتعرض لها المنظمة، كما أنها مطالبة بالكشف عن بعض المعلومات لعملائها وغيرهم مما تفرضه ظروف العمل، وكشف هذه المعلومات يتجاوز مصلحة الأفراد في خصوصية معلوماتهم، لتمتد لتشمل مصلحة المنظمة في الاحتفاظ بالمعلومات اللازمة لممارسة أعمالها ووظائفها، وعلى سبيل المثال تعمل المصارف المالية على توفير الخصوصية للمعلومات المالية التي تمتلكها عن عملائها، لأن تلك المعلومات ضرورية لأنشطة المصرف، ولأن العملاء سيكونون أقل استعداداً للكشف عن هذه المعلومات إذا لم يستطع المصرف توفير الحماية القانونية في الكشف عنها.

ونظراً لانتقال رسائل البريد الإلكتروني عبر عدد من الحواسيب والشبكات والتي يمكن اختراق أيها منها، لذا فإنه يمكن الإطلاع عليها عن عمد أو غير قصد بالإضافة إلى أن هناك فرضية مؤداها أن الرسالة قد يقرأها

عدد من الأفراد ،و ليس فقط المرسلة إليه ، وكثير من البريد الالكتروني ينقل معلومات حساسة وسرية، لذا فمن الأفضل عدم نقلها وتحويلها الا إذا وجد بروتوكول أو اتفاق يؤمن الرسالة أثناء نقلها. ولأن البريد الالكتروني أصبح أداة اتصال إدارية منتشرة ومستخدمة ، لذا فهناك حاجة لحماية حق الخصوصية الشخصية حتى بين زملاء العمل ، والمعلومات ذات الطبيعة الشخصية مثل أرقام التأمينات الاجتماعية وأرقام التليفون المنزلي والعناوين والظروف الطبية وغيرها، يجب أن ألا تكتب في الرسالة قدر المكان ، كما يجب أن تطبق اللوائح والقوانين المنصوص عليها في هذا الشأن مثل لائحة الخصوصية بالولايات المتحدة

وقد وضعت لائحة الخصوصية الصادرة 1974م وتعديلاتها الصادرة 1977م - وكذلك لائحة الخصوصية الكندية الصادرة 1983م أربعة مبادئ هي :-

1. انه لا يجوز للهيئات والمصالح الحكومية التي أدرجت ضمن لائحة الخصوصية أن تستخدم أو تكشف المعلومات الشخصية بدون موافقة مسبقة من الأفراد الذين تخصهم .
 1. يجب أن تسمح الهيئات للأفراد بالوصول الى معلوماتهم الشخصية - وقد نشأ نزاع بين وجهة نظر الأفراد والإدارة في المعلومات المطلوبة (هل يتم الحصول عليها كلها، أو جزء منها، حق استئصالها ...)
 2. الاستخدام العادل للمعلومات أى ان المعلومات الى تطلبها الهيئات لابد وأن تكون مناسبة وضرورية للغرض الذي أنشئت من اجله . وفى كندا لا يتم تجميع هذه المعلومات وطرحها نهائيا اذا لم تتعلق بصورة مباشرة ببرنامج عمل الهيئة .
 3. المعلومات المطلوبة للقرارات الإدارية يجب ان تكون محددة ودقيقة.

12/ قضية الأمن: Security

بصفة عامة فان نظم التخزين الالكتروني يتم فحصها ومتابعتها بانتظام وبصفة دورية لحمايتها من عيوب النظام أو سقوطه ،أو من الحذف غير المتعمد للملفات أو من التلاعب، ومن خلال إجراء الفحص الروتيني تكتشف عادة الحالات الطارئة التي تحتاج إلى معالجة.

وعلى المنظمات القيام بتطوير إجراءات أمن البريد الالكتروني ذو القيمة الإدارية أو التاريخية لجعله صالحا للاستخدام على الدوام، وتحديد من حق الوصول إليه ، وتعقب وضبط أي تغيرات تطرأ على الرسائل.

وتعد المنظمات الحكومية كانت أم غير حكومية من أكثر الدوائر التي يحاول الجمهور اختراق أنظمة الحاسب بها من خلال الفيروسات التي قد ترسل مع رسائل البريد الإلكتروني حتى بدون معرفة بدون معرفة الراسل، وهو ما يعرف بالبريد الدعائي المتطفل Spam أو قد يرسل بريد من شخص معروف ولكن يريد الضرر بالمنظمة ، لذا يجب استخدام البرامج التي تقاوم هذه الفيروسات وهي معروفة ومتاحة .

كذلك يمكن استخدام نظام التشفير Encryption وهو نظام لا يسمح لأي فرد بالدخول على نظام البريد الإلكتروني للإطلاع على الرسائل أو مرفقاتها ، وهو غالباً ما يستخدم في حالة الحفظ طويل الأمد ويستخدم عندما تفرض طبيعة المعلومات الموجودة بالرسالة ذلك.

13 تعليمات عامة

عند استخدام البريد الإلكتروني يجب مراعاة التعليمات الآتية :

1. عدم كتابة معلومات كثيرة في الرسالة الواحدة مما قد يعد عبئاً على المستلم ويشعره بالملل.
2. إذا تضمنت الرسالة موضوع جديد يجب كتابته في رسالة منفصلة لجذب الانتباه إليه .
3. عند كتابة عنوان الرسالة الرئيسي الذي يعبر عن محتواها، يجب اختيار رؤوس موضوعات أو كلمات مفتاحية واضحة ومتفردة، مما يسمح لنا بعد ذلك بسهولة الترتيب والفهرسة .
4. يجب أن تكون الرسالة منظمة بمعنى استخدام سطور و فقرات قصيرة مع مراعاة قواعد اللغة وفحص الأخطاء اللغوية قبل إرسالها .
5. 5- لا يتم كتابة الرسالة بحروف كبيرة Capital ولا يستحب استخدام علامات التعجب ، فقد يظن مستلم الرسالة أن هذا استهزاء به .
6. تذكر أنك قد ترسل البريد الإلكتروني إلى العديد من المستلمين الذين يختلفون في خبراتهم وثقافتهم والبعض قد لا يستطيع فهم المصطلحات التي تستخدمها، فمن الأفضل تجنب استخدام المصطلحات غير المفهومة .
7. يجب إرسال نسخة كربونية (Cc) إلى الذين قد يكون لديهم معلومات أو اقتراحات تحتاج إلى إضافتها .

8. نص الرسالة الذي لم تكتبه لا يجب أن تغير فيه أو تبدله لأنه قد يتعارض مع المعنى الأصلي الذي أراده منشئ الرسالة.
9. يجب الرد على رسائل البريد الإلكتروني بسرعة وفي أي وقت طالما كان ذلك ممكناً، وإذا كانت الإجابة على الرسالة والرد عليها يمكن أن يتم خلال ساعة فإنه ينصح الراسل باستخدام وسيلة أخرى مثل التليفون، أما إذا كانت أكثر من ذلك فيجب إعطاء الراسل الفرصة في البحث واعداد الرد المناسب مع تجنب الردود المتبذلة .
1. يجب فحص قائمة المرسل إليهم قبل إرسال الرسالة ، حتى نضمن إرسالها إلى الشخص المراد بالفعل .
2. يجب لفت الانتباه إلى مراعاة قانون حق المؤلف إذا نقلت في رسالتك معلومات من مصدر آخر، ويتم معالجة البريد الإلكتروني كوسيط معلوماتي يمكن نسخ ما عليه من معلومات بالمخالفة لقانون حق المؤلف.
3. لا يجب تتبع وملاحقة البريد الإلكتروني الخاص بشخص آخر ومحاولة الإطلاع عليه إلا بتصريح رسمي من اشخص نفسه .
4. لا تطلق الاستغاثة كاذبة عبر البريد الإلكتروني إلا في الحالات الملحة الحرجة .
5. إذا ما احتوت الرسالة على معلومات ذات قيمة ، فلا تشير إلى ذلك في الرسالة حتى لا تكون سببا في جذب الجمهور إلى التطفل عليها ومحاولة قراءتها .
6. لا تقل أو تذكر معلومات عبر البريد الإلكتروني عن أي فرد لا تستطيع أن تقولها في وجهه، كما أنه من غير المرغوب فيه استخدام اللغة الدارجة أو العامية في كتابة الرسالة .
7. استخدام الدعاية والابتذال غير مرغوب فيه وقد يساء فهمه .
8. تجنب رسائل الإثارة والتي قد ترسلها في حالة الغضب لأنه عادة ما تندم على هذا التصرف فيما بعد .
9. يجب إدراك أن البريد الإلكتروني يقوم على المشاركة في الأساس لذا يجب تطبيق إجراءات الخصوصية والسرية وحمايتها .
10. إذا كان من الممكن قراءة الرسالة مرة واحدة فهذا أفضل ، لأن وضعها داخل المرفقات نتيجة لظولها يجعل قراءتها صعبة ويستهلك بعض الوقت .

11. يجب تحديد حجم المرفقات بما لا يزيد عن واحد ميغا بايت لكل مرفقة، وإرسال عدد كبير من المرفقات يتسبب في تأخير العمل كثيرا .
12. لا يجب إرسال أية بريد مبتذل أو يخض على التعصب أو العنصرية أو يحتوى على تهديد أو بريد دعائي قد يحمل فيروسات تدمر نظام البريد الالكتروني

المراجع

1. أحمد أنور بدر . علم المعلومات والمكتبات، بين النظرية والارتباطات الموضوعية، دار غريب، القاهرة، 1996، ص133.
2. . www.matcom.net شركة ما تكوم للكمبيوتر . قاموس مصطلحات الانترنت الحديث
3. شريف كامل شاهين . شبكة الجامعات المصرية وانعكاساتها على المكتبات . - مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ع3، يناير 199
4. فريد هـ. كيت . الخصوصية في عصر المعلومات . - القاهرة، مركز الأهرام للترجمة والنشر، 1999، ص، 34.
5. e- Archiving Boudrez,Filip .
،<http://www.expertisecentrumdavid.be/davidproject/eng/index.htm>،mail
2002 .
6. National Archives of Australia.Managing Electronic Message as
،http://www.naa.gov.au/recordkeeping/er/elec_messages/intro.htm،Records
2001
1. New south wales . policy on electronic messages as
،records
،<http://www.records.nsw.gov.au/publicsector/erk/polem/messag.htm>
1999.
1. National archives and records management . transfer for electronic records to
،www.nara.gov، 36CFR 1228.270،nara

1. Kentucky Department for Libraries and Archives . Guidelines for Managing Email ،
2003. <http://www.kdia.ky.gov/recmanagement/Email>

1. Public records office . Guidelines on developing a policy for managing email
www.pro.gov.uk