

El correu electrònic: un problema a resoldre

Teresa Banús Giménez¹

Marta Cortés Longares

1. Introducció

L'objectiu del present article és facilitar criteris i directrius per ajudar a les organitzacions en la gestió, el tractament i l'organització dels seus missatges de correu electrònic. També és pretén demostrar la necessitat de crear, per part de les organitzacions, una política corporativa de gestió consensuada i coneguda per part de tots els seus membres.

Paral·lelament hem realitzat un estudi comparatiu de les diferents polítiques corporatives aplicades a la gestió dels missatges de correu electrònic a diferents organitzacions d'Estats Units, Canadà, Regne Unit i Austràlia, països que estan a l'avantguarda en l'aplicació de polítiques i procediments de gestió del correu electrònic. A partir d'aquesta anàlisi hem pogut detectar que tots ells tenen uns punts comuns que són fàcilment extrapolables a les organitzacions del nostre país i que anirem apuntant al llarg d'aquest article.

Cal dir que hem tingut en compte tota una sèrie de característiques estructurals, tècniques, legislatives, d'ús i aplicació del correu electrònic per tal d'elaborar aquest estudi en el que intentem aportar algunes pautes per a un millor ús del correu electrònic.

2. Naturalesa del correu electrònic

Abans que aparegués Internet ja s'utilitzava el correu electrònic, els primers missatges es van enviar l'any 1965. Amb el temps es va començar a treballar amb la possibilitat d'enviar missatges entre ordinadors connectats en xarxa. D'aquesta manera es va estendre per la xarxa ARPANET, a partir de la qual va sorgir Internet i des de l'any 1972 s'utilitza el símbol de l'arrova "@" per identificar les adreces de correu electrònic.

A nivell semàntic el correu electrònic és un terme compost que presenta diverses accepcions:

- En primer lloc, és un mitjà de comunicació i transmissió d'informació cada cop més utilitzat tant a nivell intern com extern a les organitzacions.
Fent ús del correu electrònic es pot comunicar, compartir i accedir a la informació d'una manera immediata i amb un cost pràcticament nul si tenim en compte el grau d'informatització actual.
- En segon lloc, el correu electrònic és pot definir com un programa instal·lat en un ordinador connectat a una xarxa informàtica compartida per diversos usuaris que els permet enviar i rebre missatges.
Cada cop és més freqüent trobar en el mercat programes que proporcionen solucions integrades per a l'administració, la gestió i l'organització del correu².
- I finalment, és un missatge transmès d'un ordinador a un altre mitjançant un programa de correu electrònic. Els missatges electrònics han de ser considerats com un altre tipus de document administratiu generat, rebut i utilitzat durant el desenvolupament de les activitats pròpies de les organitzacions. És necessari, per tant, desenvolupar una sèrie de polítiques que assegurin que aquests documents són correctament tractats d'acord amb els requeriments legals de creació, organització, classificació i disposició dels documents administratius.
Els missatges de correu han de ser considerats documents electrònics i han de ser integrats dins del sistema corporatiu de gestió dels documents electrònics.

Aquesta última accepció és l'objecte del present article, és a dir, tractarem el missatge electrònic com a document deixant de banda la seva vessant tecnològica i informàtica.

El primer que hauríem de definir és quan un missatge de correu electrònic es pot considerar un document. La resposta seria:

- Quan és un missatge que inicia, autoritza o completa una transacció de negocis.
- Quan és una evidència de les funcions i activitats desenvolupades per les organitzacions.
- Quan és important per la informació que conté, especialment si és l'única font.
- Quan és un missatge rebut de l'exterior i que forma part d'un expedient/dossier de l'organització.

El correu electrònic degut a la seva naturalesa i les seves característiques presenta una sèrie de qüestions o interrogants entre els quals hi destaquem els següents:

- 1) Una de les preguntes més freqüents que planteja l'ús del correu electrònic a les organitzacions és si els missatges i documents

enviats o rebuts tenen el mateix valor que els missatges i documents que es troben en suport paper. Per tant, aquesta qüestió ens porta a analitzar quina legislació existeix al voltant de la utilització del correu electrònic i quin valor legal disposa el seu ús. A causa de la inexistència de legislació específica sobre el correu electrònic hem d'analitzar la relacionada amb els documents electrònics.

A la *Llei 30/1992*, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, hi trobem una clara aposta per a la incorporació de les tècniques electròniques, informàtiques i telemàtiques a l'activitat administrativa i, especialment, a les relacions entre els ciutadans i les Administracions públiques. Destaca l'article 45 de la Llei com a pilar d'aquest procés d'incorporació i validació d'aquests mitjans de comunicació. A més a més dins d'aquest article queda definit que els documents emesos per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics per les administracions públiques, gaudeixen de validesa i eficàcia sempre que quedi garantida l'autenticitat, integritat i conservació. Per tant, la *Llei 30/1992* equipara el valor legal dels documents electrònics al documents en paper, però el primer problema amb el qual ens trobem és la pròpia naturalesa dels documents digitals, ja que és difícil garantir l'autenticitat, la integritat i la conservació:

- El caràcter compost i dinàmic dificulta l'autenticitat i la fiabilitat dels documents electrònics.
- La facilitat de còpia i la impossibilitat de detectar les modificacions dificulta la preservació de la integritat i l'autenticitat.
- La conservació dels documents en una forma intel·ligible es troba condicionada per l'obsolescència dels dispositius físics, així com també del programari necessari per a la seva reproducció.

Al *Reial Decret 263/1996*, de 16 febrer, pel qual es regula la utilització de tècniques electròniques, informàtiques i telemàtiques per l'Administració General de l'Estat, hi trobem el desenvolupament de l'article 45 de la *Llei 30/1992*. Així com també al *Reial Decret 209/2003*, de 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques i la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans. Decret que modifica i complementa el *Reial Decret 263/1996*.

A l'article 6 d'aquest *Reial Decret* queda novament especificat que els documents que hagin estat produïts per mitjans electrònics, informàtics i telemàtics seran considerats vàlids sempre que quedi acreditada la seva integritat, conservació i identitat de l'autor, així com l'autenticitat de la seva voluntat, mitjançant la constància de codis o altres sistemes d'identificació. Als documents produïts pels òrgans de l'Administració General de l'Estat o per les seves entitats vinculades o dependents, aquests codis o sistemes esta-

ran protegits de manera que únicament puguin ser utilitzats per les persones autoritzades per les seves competències o funcions. Malgrat el desplegament normatiu potenciant l'ús de tècniques electròniques, informàtiques i telemàtiques hi ha aspectes importants que encara estan pendents de resoldre³:

- o La desconfiança per part de les persones i les organitzacions que intervenen en les transaccions i comunicacions electròniques. Com a resposta a aquesta necessitat de conferir seguretat a aquest tipus de comunicacions sorgeix, entre d'altres mitjans, la signatura electrònica. El seu desplegament el trobem a la *Llei 59/2003*, de 19 de desembre, de signatura electrònica. Però el model d'infraestructura de clau pública totalment dependent del mercat continua generant desconfiança i aturant el seu desenvolupament.
- o L'equiparació del valor legal dels documents electrònics als documents en paper no implica una equiparació en la seva utilització judicial. La doctrina no és unànime pel que fa a l'equiparació del document electrònic amb el tradicional.
- o Per últim, la conservació és un element ignorat per la legislació, ja que, tot i que la normativa esmenta sovint la problemàtica, no regula de forma clara l'atribució de responsabilitats sobre la conservació a llarg termini, ni crea òrgans específicament amb aquesta finalitat.

2) Trobem en molts casos una manca de política de gestió i protecció dels documents electrònics dins de les organitzacions. Pel que fa als missatges de correu electrònic el panorama encara és més desolador, ja que, moltes organitzacions no els consideren ni tant sols documents administratius degut en molts casos al caràcter informal que hi té associat.

Són les organitzacions les que han de dissenyar i aplicar una política corporativa de gestió i protecció dels documents electrònics, així com també dels missatges de correu electrònic que sigui consensuada, coneguda i aplicada per tots els membres de l'organització, ja que, el personal sovint desconeix com organitzar el seu correu electrònic correctament: no sap què ha de guardar, què ha d'esborrar i com ha d'organitzar els missatges que han de ser conservats.

Per tant, una política de gestió ha de facilitar pautes, criteris i ha d'actuar com a punt de referència en la creació, l'organització, la classificació i la disposició dels missatges de correu electrònic.

La norma ISO 15489 pot ajudar a les organitzacions a desenvolupar les seves polítiques de gestió del correu electrònic, ja que, com a norma internacional va néixer amb l'objectiu de facilitar la normalització de les polítiques i procediments de la gestió de documents. Especialment la norma ISO 15489-2 que fa referència a la

gestió de la documentació electrònica, ja que, com hem dit anteriorment, els missatges de correu han de ser considerats documents electrònics i han de ser integrats dins del sistema corporatiu de gestió dels documents electrònics⁴.

3) Hauríem de definir quina és la responsabilitat del personal de les organitzacions sobre els missatges de correu electrònic que generen o reben. Aquesta és la mateixa que tindriem sobre qualsevol tipus de document, ja que, el personal és responsable de mantenir documents precisos i complets sobre les activitats que desenvolupen dins de l'organització⁵. És a dir, són responsables de la seva organització, classificació, arxivament i conservació, seguint les directrius desenvolupades dins del sistema corporatiu de gestió dels documents.

4) Finalment s'hauria d'assumir que tots els missatges de correu electrònic creats, rebuts o guardats per qualsevol organització són propietat d'aquesta, i no s'hauria de demanar cap mena de privacitat quan s'utilitzen els seus recursos informàtics, a excepció que hi hagi una autorització prèvia⁶.

Trobem que aquest ús personal es dona sovint a organitzacions d'altres països (com ara al Canadà, als Estats Units, etc.), però sempre es demana per part de l'organització un ús professional que no vagi en detriment de l'organització, que no interfereixi en les tasques del seu personal i que no comporti guanys materials. A més a més, s'exigeix que aquesta utilització no vagi en contra de cap llei i que s'utilitzi amb discreció, especialment tenint en compte la salvaguarda dels sistemes informàtics de l'organització.

Si per qualsevol motiu es fa ús del correu privat per iniciar, seguir, completar o finalitzar una transacció de negocis o un procés administratiu, els missatges de correu electrònic generats també han de ser considerats documents i han de ser tractats de la mateixa manera que es tractaria la resta de missatges de correu electrònic de l'organització.

3. Estructura i organització del correu electrònic

3.1. Creació dels missatges de correu electrònic

A partir de l'anàlisi de diferents programaris (Microsoft Outlook, Firefox, Netscape, etc.) podem establir que el correu electrònic està format pels elements següents:

– La capçalera: comprèn els elements d'informació que identifiquen el o els destinataris i l'assumpte tractat.

Identificació dels destinataris:

Per a...: espai on s'afegeix l'adreça electrònica del destinatari principal del correu. Aquest és el destinatari que gestiona l'expedient principal. Es recomana desactivar l'opció d'agenda automàtica per evitar confusions a l'hora de seleccionar l'adreça del receptor, ja que, és fàcil seleccionar per equivocació la d'una altra persona.

A/c...: espai on s'afegeix l'adreça electrònica del o dels destinataris secundaris del correu, per tant, aquest o aquests gestionaran expedients secundaris.

C/o...: espai on s'afegeix l'adreça electrònica del o dels destinataris. Utilitzant aquesta opció un destinatari no podrà veure a quin o quins altres destinataris se'ls hi ha enviat el mateix correu electrònic.

És recomana no fer un ús generalitzat d'aquesta opció, ja que, en un tràmit administratiu pot comportar la pèrdua d'informació.

Assumpte o tema: espai on s'escriu el tema tractat utilitzant termes precisos i clars, a partir de la lectura dels quals el receptor pugui conèixer l'objectiu de la creació del correu prèviament a la seva lectura, així com el tema que es tracta.

- El cos del missatge: comprèn el text que es vol transmetre, la signatura de l'emissor i si s'escau una advertència per a evitar l'ús fraudulent de la informació que es transmet.

L'organització hauria de crear un model de plantilla corporativa per visualitzar la seva estructuració i fer perdre el caràcter personal del correu (veure figura 1).



Figura 1. Plantilla corporativa de l'Escola d'Administració Pública de la Generalitat de Catalunya.

Un altre element que hem detectat i que és utilitzat per algunes organitzacions al final del cos del missatge és la recomanació següent:



Abans d'imprimir aquest correu electrònic pensa si és necessari fer-ho: El medi ambient és cosa de tots.

Aquesta recomanació aposta per només imprimir els missatges de correu electrònic que realment siguin necessaris per col·laborar en la salvaguarda del medi ambient. Més raó, per tant, perquè les organitzacions que facin servir aquesta recomanació hagin de facilitar pautes i elaborar una política de gestió del correu electrònic adreçada al seu personal per tal que puguin destriar quins missatges són i no són importants i com s'han de gestionar i organitzar.

Text: espai per escriure i desenvolupar el missatge a transmetre utilitzant les mateixes regles de redacció que utilitzaríem en cas de confeccionar un ofici, carta, informe, etc. que volguéssim enviar per correu convencional.

Signatura: espai per escriure la informació que identifica l'emissor del correu seguint l'estàndard següent:

- o Nom complet
- o Càrrec
- o Nom de l'organització i unitat administrativa
- o Número de telèfon i de fax (en cas de que es consideri adient).

Els programes de correu electrònic permeten que els usuaris puguin dissenyar diferents tipus de signatures que es poden utilitzar segons la informació que conté el correu i el grau de relació amb la persona receptora. A més a més, es pot seleccionar un tipus de signatura i que aquesta surti predeterminada cada cop que necessitem elaborar un nou correu electrònic.

Advertència: en cas que el o els destinataris no formin part de la mateixa organització del receptor i que el missatge contingui informació sensible pot haver-hi una advertència.

This e-mail may contain privileged and confidential information. If you are not an authorized or intended recipient, please notify the sender immediately by e-mail or at the above-mentioned telephone number and then destroy all existing copies. Your use of this information in any manner is prohibited.

- **Els documents annexos o adjunts:** els programes de correu electrònic permeten adjuntar tot tipus de documents en qualsevol format (Word, Excel, Access, JPEG, etc.) sempre i quan tinguin un tamany adient que no dificulti la transmissió de la informació. Malgrat es pugui adjuntar qualsevol tipus de format l'organització serà qui defi-

neixi quins es poden utilitzar i quins no, en molts casos com a mesura de seguretat.

Aquests documents sovint afegeixen o complementen la informació continguda en el cos del missatge, com per exemple, informes, memòries, actes, etc. A vegades són per si mateixos el motiu de l'enviament o la recepció del correu electrònic, ja que, el cos del missatge és limitada a actuar com a informació d'acompanyament o referència, equivalent, per tant, a un ofici de tramesa en suport paper que acompanya a una altra documentació. En aquest cas, a l'hora del seu arxivament s'ha de tenir en compte que s'hauran d'arxivar junts i no per separat.

- **Opcions i utilitats** (veure figura 2): hem de destacar una sèrie de prestacions que ofereixen els programes de correu electrònic com ara l'opció per qualificar la importància del missatge (baixa, normal o alta) que avisarà al receptor de la urgència de la informació que conté i l'opció per confirmar la recepció del missatge per part del receptor i que permet fer un seguiment del correu electrònic generat. En aquest cas el programa ofereix dues possibilitats de confirmació que l'emissor pot seleccionar segons les seves necessitats:

- o Sol·licitud de confirmació de lliurament per a aquest missatge
- o Sol·licitud de confirmació de lectura per a aquest missatge

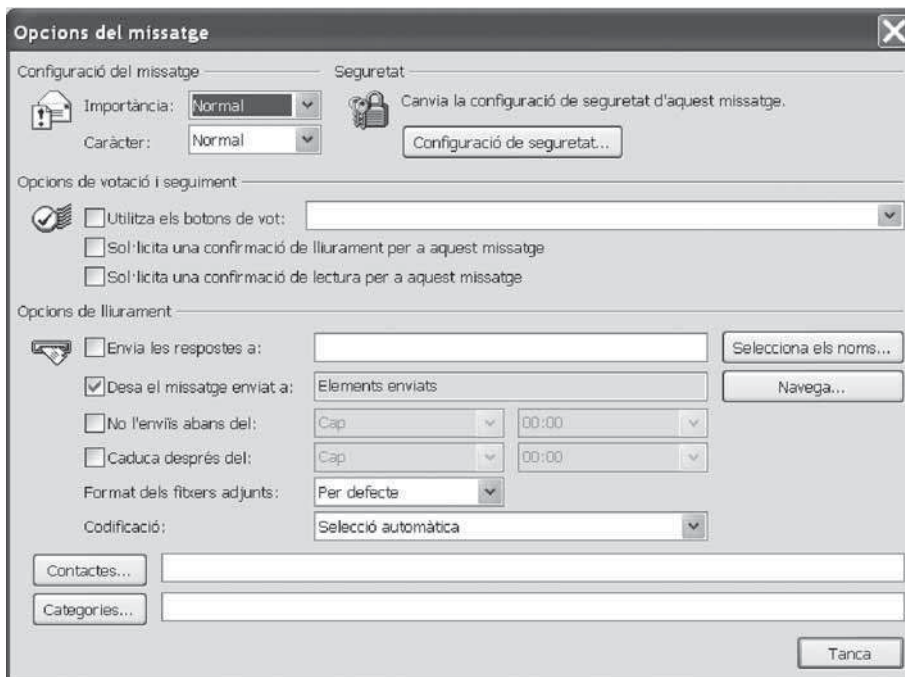


Figura 2. Creació del correu electrònic – Opcions del missatge.

Aquesta darrera opció esmentada és de cabdal importància dins d'un procés administratiu, ja que serà el comprovant conforme el receptor ha rebut la informació. En aquest cas equival al comprovant que obtenim quan s'envia un document certificat amb acusament de rebuda mitjançant la utilització del correu tradicional en suport paper. Per aconseguir-ho cal deshabilitar la lectura a mitja pantalla.

- **Propietats de seguretat:** els programes de correu electrònic ofereixen un seguit d'opcions per conferir seguretat en el seu ús com a mitjà de comunicació. Cal destacar l'opció que permet xifrar el contingut del missatge i els fitxers adjunts amb la qual el receptor necessitarà tenir la clau per desxifrar la informació i l'opció d'afegir una signatura electrònica al missatge. Ja hem comentat a l'apartat anterior la importància de l'ús de la signatura electrònica, ja que, és realment a efectes pràctics l'element que aportarà valor legal a l'ús del correu electrònic dins d'un procediment administratiu.

3.2. Polítiques generals

L'objectiu d'aquest apartat és donar una sèrie de criteris que creiem són importants a l'hora de fer un ús adequat del correu electrònic pel que fa a la creació i redacció de missatges, que potser en alguns casos poden resultar evidents però que moltes vegades els omitem o oblidem. No deixant de banda, però, la importància de desenvolupar polítiques d'ús i gestió dels missatges de correu electrònic per part de les organitzacions.

- a) Escriure missatges de correu electrònic que només facin referència a un assumpte i procurar que els paràgrafs siguin breus i concisos, deixant clar què és opinió i què és informació. Un document hauria de reflectir el que es va comunicar o decidir o la resolució que es va adoptar⁷.
- b) Els missatges no haurien de ser molt llargs ni contenir molta informació, s'haurien d'annexar documents amb el contingut de la informació perquè, si es distribueix un missatge amb una gran quantitat d'informació i els usuaris responen, arriba un punt en el qual pot ser quasi impossible distingir-la.
- c) Posar especial atenció a la redacció dels missatges de correu electrònic pròpiament, ja que, sovint s'intercala informació de caire personal amb informació laboral, com per exemple, un emissor ens pot informar del seu estat de salut i al mateix temps ens pot facilitar informació sobre uns terminis de presentació de sol·licituds i documentació. Aquests fets donen lloc a plantejar-nos si aquest document el podem fer servir de manera oficial i quina implicació legal hi pot tenir aquest ús incorrecte. El motiu d'aquest mal ús és,

principalment, degut a què el correu electrònic és considerat, en molts casos, un mitjà de comunicació a cavall entre la conversa telefònica i l'ús del paper.

- d) L'emissor del missatge s'ha d'identificar amb claredat per tal de facilitar al receptor la seva identificació.
- e) Pel que fa a la confidencialitat del correu, els emissors han de tenir clar que quan fan ús del correu electrònic a vegades els missatges poden ser llegits per diferents persones no només per aquelles a les quals van adreçats.
- f) Evitar l'ús de llenguatge col·loquial i evitar l'ús d'acrònims quan el missatge va destinat a una audiència externa no familiaritzada amb el seu significat.
- g) S'ha de deixar clara la importància o urgència del missatge, bé en l'inici d'aquest o bé fent servir les eines que ofereix el programa i que hem comentat a l'apartat anterior.
- h) Especificar si és necessari una resposta i el període de temps límit per rebre-la.
- i) Evitar l'ús de formats en el cos del missatge, així com també l'ús de gràfics. En tot cas si fossin necessaris enviar-los com a document adjunt.
Una bona solució és la creació de plantilles corporatives tal i com hem esmentat a l'apartat anterior (veure figura 1).
- j) En el cas de rebre un missatge que va adreçat a una altra persona, s'hauria de avisar a l'emissor de l'error i si és possible enviar-lo a la persona a qui està adreçat amb una nota explicant l'incident.
- k) A l'hora de respondre un missatge s'ha de tenir clar a qui s'està respondent, com ho hem de fer i en tot cas, si és necessari, s'ha de valorar si és millor respondre mitjançant un altre mitjà de comunicació.
- l) Per evitar de respondre tots els missatges, per exemple quan se'ns notifica una reunió, es pot activar l'opció de notificació de recepció, i així ens evitarem haver de respondre dient que hem rebut el missatge.

4. Classificació i arxivament del correu electrònic

Els missatges electrònics s'han d'organitzar i classificar seguint els mateixos criteris i pautes que l'organització utilitza amb els documents que es troben en altres suports com ara el paper, ja que, independentment de les seves particulars característiques com a document electrònic, no deixen de ser documents administratius que formen part d'un expedient i que són generats per una organització en el desenvolupament de les seves funcions. Per tant l'organisme ha de procurar que els missatges de correu electrònic estiguin contemplats en el desenvolupament i aplicació de la seva política de gestió dels documents.

Des de la seva creació els documents han de ser classificats d'acord amb un sistema corporatiu de classificació, per assegurar que resten assignats a un expedient i, per tant, a una sèrie documental avaluada. Amb aquesta condició es pot determinar el seu cicle de vida i aplicar un calendari de conservació i eliminació.

A l'hora classificar i arxivar els documents electrònics cal esmentar els sistemes següents:

- L'opció més habitual és imprimir els missatges de correu electrònic. Fins fa relativament poc temps aquesta ha estat la modalitat més utilitzada, especialment en les organitzacions que no han desenvolupat polítiques de gestió dels documents electrònics.

Els avantatges d'aquest sistema és que l'organització no s'ha de preocupar del maquinari o programari que és necessari per mantenir i assegurar l'accessibilitat dels documents guardats en suport electrònic. Així, els missatges de correu electrònic poden ser arxivats amb la resta de documents que formen part d'un mateix expedient en suport paper.

Aquest sistema però té els seus desavantatges com ara el fet que els missatges perden la seva funcionalitat dinàmica com a documents electrònics.

Malgrat aquests desavantatges hem de ser pràctics, ja que, si un expedient es tramita pràcticament en suport paper, els missatges de correu electrònic que cal adjuntar a l'expedient és més adient gestionar-los en paper que no pas electrònicament. Tot i que va en contra de la premissa que predica a favor de "l'oficina sense paper".

En cas d'utilitzar aquest sistema un cop imprès el missatge s'haurà d'esborrar del programa de correu electrònic sempre i quan s'imprimeixin totes les dades de la capçalera.

- Una segona opció seria classificar i arxivar els missatges dins del mateix programa de correu electrònic. Aquesta opció no és molt recomanable, ja que és més adient considerar aquest sistema com a un dipòsit temporal i no permanent perquè a moltes organitzacions utilitzar aquesta opció implica que els missatges no es guardin ni a la xarxa informàtica ni al servidor, sinó al disc dur. Per tant, en cas de tenir algun problema amb el nostre ordinador podríem perdre tota la informació que hi teníem emmagatzemada.

Pot ser molt útil realitzar una primera organització dels missatges de correu electrònic creant carpetes dins del mateix programa, això implicarà el manteniment de dos dipòsits: el del programa de correu electrònic i el de l'administrador de fitxers (explorador de Windows).

A més a més els serveis informàtics de les organitzacions apliquen un sistema periòdic de neteja de les bústies del personal. Per tant, els usuaris són els responsables de la conservació dels missatges electrònics que han creat o rebut en el desenvolupament de les seves funcions.

- Finalment, l'última opció i la més adequada és classificar, arxivar i identificar els documents dins de l'administrador de fitxers a la unitat de xarxa. D'aquesta manera tant el missatge de correu com els documents adjunts es classifiquen i arxiven junt amb la resta de documents electrònics d'un mateix expedient dins la seva carpeta a l'administrador de fitxers. Prèviament aquest haurà estat organitzat desplegant una estructura jeràrquica de carpetes i fitxers a partir del quadre de classificació utilitzat per l'organització (veure figura 3).

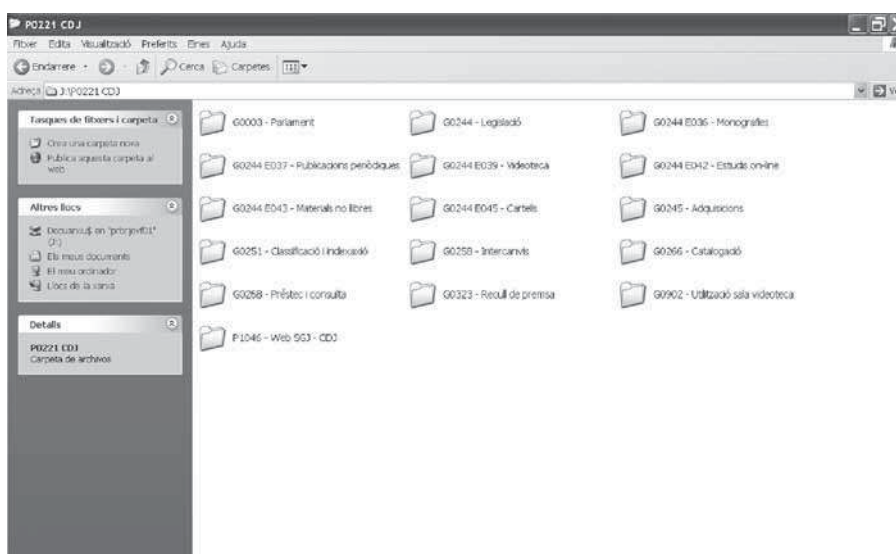


Figura 3. Classificació i arxivament del correu electrònic – Organització de l'administrador de fitxers.

En el cas del correu de sortida, si volem conservar el contingut del missatge, s'identificarà de la mateixa manera que s'identifica un document en suport paper amb tots els elements de descripció arxivística: a l'espai d'assumpte s'indicarà el codi de la unitat administrativa/ el codi de classificació/ i el resum del contingut i s'arxivarà a la carpeta electrònica d'expedient corresponent.

Exemple: P0062/ G0207 N-P0273 Plans i projectes de joventut - organització

Codi unitat Classificació Resum del contingut

Es recomana guardar el missatge en format text per garantir un accés universal.

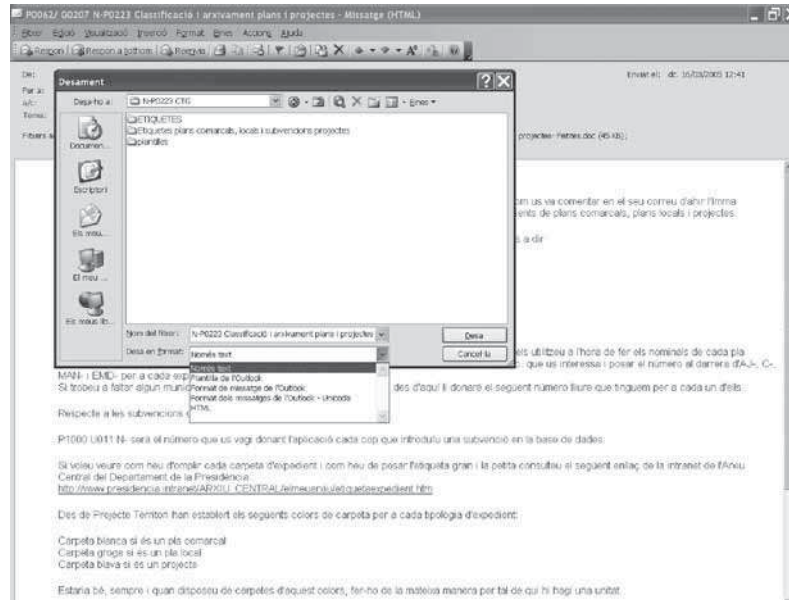


Figura 5. Passos per guardar els missatges electrònics a l'administrador de fitxers – Pas 2.



Figura 6. Passos per guardar els missatges electrònics a l'administrador de fitxers – Pas 2 – Exemple de missatge guardat en format text.

Pas 3 (veure figura 7 i 8): En cas que en el missatge de correu electrònic s'adjuntin fitxers, que ens interessa arxivar, hem d'anar al menú opció *Fitxer – Desa els fitxers adjunts* i seleccionar la carpeta de l'expedient del directori corresponent. O bé directament amb el botó dret del ratolí sobre els documents a arxivar, seleccionar l'opció *Anomena i desa...* i triar la carpeta de l'expedient del directori a on volem arxivar els documents.

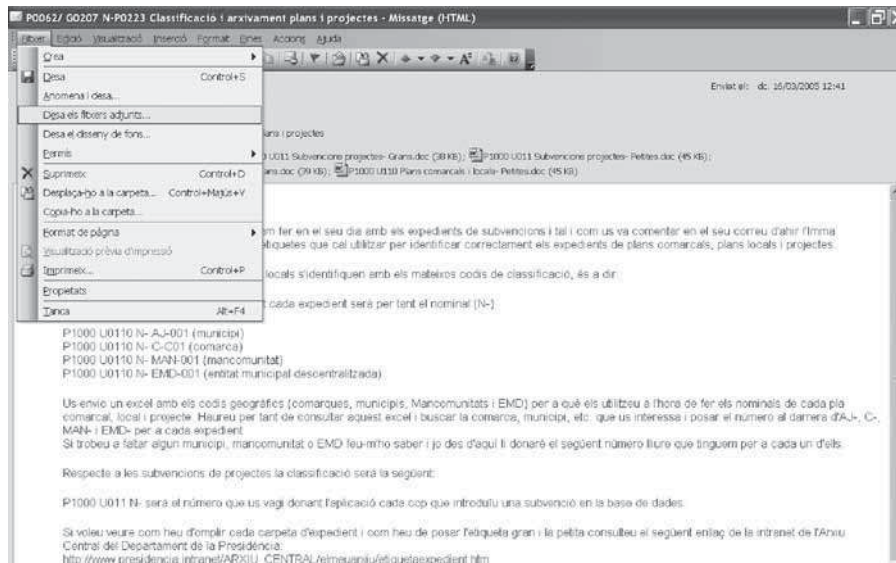


Figura 7 i 8. Passos per guardar els missatges electrònics a l'administrador de fitxers – Pas 3.

Una altra opció per arxivar els missatges de correu electrònic a l'administrador de fitxers és seleccionant el nivell del missatge i arrossegant-lo a la carpeta corresponent de l'administrador. Això és possible si tenim les dues finestres minimitzades i s'efectua l'arrossegament d'una a l'altra.

4.2. Descripció dels documents electrònics/gestió de les metadades

La informació de les transaccions o metadades s'ha de tenir en compte a l'hora de pensar en un sistema electrònic d'arxivament dels missatges de correu electrònic. Els documents han de tenir associada una descripció detallada per descriure el contingut i el context complet de creació. Si és possible, aquesta descripció ha d'estar incrustada en el mateix document en forma de metadades, per tal de produir un objecte digital unitari.

S'ha de tenir presents els elements següents:

- L'estructura d'un document, és a dir, el seu format i les relacions existents entre els elements que l'integren hauria de romandre intacta.
- El context en el qual el document va ser creat, rebut i utilitzat hauria de quedar patent en el procés administratiu del qual forma part, com la data i hora de realització i els participants.
- La vinculació existent entre els documents simples, que es mantenen separats i es combinen per donar lloc a una unitat documental composta, hauria de romandre sempre present.

La informació de les transaccions o metadades es divideixen en quatre grups:

- Metadades contextuais:
 - Agents implicats en la creació, recepció i transmissió del document
 - Data d'elaboració o recepció
 - La recepció del document electrònic amb els processos específics de l'organització.
 - Els documents relacionats
- Metadades del contingut:
 - Com es codifica el document
 - Com es presenta el document
 - Com s'estructura el contingut
- Metadades sobre l'ús:
 - Terminis i condicions d'accés i ús

- Historial de l'ús
 - Taules d'avaluació documental
 - Historial de les eliminacions
- Metadades tecnològiques, bàsiques per a la conservació, que indiquen de quina manera s'han creat els documents. Es poden predefinir però sempre tenen data de caducitat i depenen de l'evolució tecnològica.
- Els documents han d'anar acompanyats de les metadades tecnològiques suficients per facilitar les successives migracions.

4.3. Polítiques generals

L'objectiu d'aquest apartat és donar una sèrie de criteris a tenir en compte a l'hora de fer un ús adequat del correu electrònic.

- Hem d'estar segurs de guardar els missatges de correu electrònic en una unitat de la xarxa informàtica on es facin còpies de seguretat periòdiques com a mesura de protecció dels nostres documents.
- Si són documents que han de ser consultats per altres persones de l'organització han d'estar guardats a una unitat de xarxa compartida a nivell d'unitat administrativa o bé a nivell general de tota l'organització en cas de que el seu contingut sigui d'interès per a tota la plantilla.
- Els documents adjunts als missatges s'han de guardar amb els missatges de correu electrònic.
- Si la manera de guardar els missatges és la còpia en paper s'ha de tenir en compte imprimir la capçalera del missatge on apareguin les dades de la persona que l'envia, les dades de la persona que el rep i la data i hora de la transacció.
- Els missatges de correu electrònic no tenen valor per sí mateixos, sinó quan es classifiquen i arxiven junt amb l'expedient del qual en formen part.
- La identificació dels missatges de correu electrònic i l'especificació de l'assumpte ajudarà a identificar el contingut del missatge tant a l'emissor com al receptor i facilitarà la seva classificació i arxivament posterior.
- Si s'envia un missatge a una llista de distribució l'emissor ha de guardar una còpia, no només del missatge sinó també del conjunt de receptors que formen part de la llista, de la mateixa manera que fem quan es fa una multitramesa en suport paper guardant un únic exemplar del model de carta que volem enviar i el llistat amb les dades dels destinataris i les seves adreces de correu postal.

5. Avaluació i conservació del correu electrònic

Les organitzacions han de ser les encarregades de desenvolupar els criteris d'avaluació i tria i d'eliminació de la documentació electrònica, així com també de definir i materialitzar una política de preservació i emmagatzematge digital adient.

Malauradament són poques les organitzacions que disposen d'aquests criteris i polítiques, i en molts casos quan existeixen aquestes no contemplen els missatges electrònics dins de les seves directrius.

Com ja s'ha comentat anteriorment, els missatges de correu han de ser considerats documents d'arxiu i han de ser integrats dins del sistema corporatiu de gestió dels documents electrònics. Així mateix, se'ls ha d'aplicar els mateixos criteris d'avaluació i tria i d'eliminació que són aplicats a altres tipus de documents electrònics.

Un fet que ja hem apuntat és que els serveis informàtics de les organitzacions en molts casos tenen sistemes periòdics de neteja de bústies del personal. Aquests sistemes són rutines automàtiques que sovint no tenen res a veure amb el sistema de gestió dels documents electrònics. Per tant, els usuaris han de responsabilitzar-se de classificar, arxivar i conservar els documents que formen part d'un expedient administratiu.

Pel que fa a l'avaluació i tria i l'eliminació dels missatges de correu electrònic s'ha de fer la següent diferenciació segons el valor de la informació que hi contenen (vegeu annex 1):

- Missatges i documents adjunts de nul o escàs valor administratiu que es mantindran mentre la informació que reproduïen tingui validesa i/o sentit. Per exemple, en el cas d'una notificació d'una reunió, aquest missatge perdrà el seu valor un cop s'hagi celebrat aquesta reunió, per tant, el correu podrà ser eliminat directament per l'usuari sense cap tipus de tramitació. És a dir, tots els missatges que no són documents per si mateixos es poden eliminar quan l'usuari ho cregui convenient (citacions per assistir a reunions, dinars de treball, avisos de trucades, publicitat que no s'hagi d'incloure en cap expedient, etc.).

El personal de l'organització ha de realitzar un manteniment diari del seu correu electrònic, assimilant aquesta funció a la seva rutina diària de treball.

S'ha de tenir en compte que després d'eliminar aquest tipus de documents innecessaris dins de la nostra bústia de correu serà molt més fàcil organitzar i trobar el que busquem. Al mateix temps la neteja personal ajudarà a evitar eliminacions que no s'haurien de produir.

- Missatges i documents adjunts que formen part d'un expedient que seran conservats i/o eliminats d'acord amb les taules d'avaluació aprovades per a cada sèrie documental, informació la qual queda definida a les seves metadades corresponents.

Aquest tipus de documents han de ser capturats i introduïts dins del sistema corporatiu de gestió dels documents electrònics. Però quina persona de l'organització ha de ser l'encarregada de fer-ho? L'emissor o el receptor?

A causa del fet que els missatges de correu electrònic poden ser enviats a múltiples adreces és molt probable que existeixen diverses còpies a diferents àrees o unitats de l'organització. En la majoria dels casos l'emissor, és a dir, l'autor del missatge de correu electrònic és el responsable de conservar el document. Però si aquest ha patit alteracions o bé prové de l'exterior el receptor serà el responsable de la seva captura i conservació (vegeu annex 2).

L'eliminació dels missatges que ja no tenen validesa administrativa ha de seguir els mateixos criteris i principis d'eliminació dels documents en suport paper. Tenint en compte que han de ser eliminades totes les còpies dels documents, incloses les còpies de seguretat o backups que es guarden d'aquests. En cas que un document estigui relacionat amb litigis o investigacions en el moment de l'eliminació o que estigui pendent de realització no ha de ser destruït.

Pel que fa a la conservació l'organització ha de ser responsable de l'accessibilitat tècnica d'aquests documents, encarregant-se de fer les actualitzacions dels missatges antics creats amb diferents suports electrònics i encarregant-se de fer les migracions necessàries per tal de garantir la llegibilitat a llarg termini. Motiu pel qual els missatges de correu electrònic i els documents adjunts han d'acompanyar-se de les metadades tecnològiques suficients per facilitar les successives migracions.

Finalment també implica la creació d'un arxiu o dipòsit digital que compleixi totes les característiques de seguretat, en el qual quedi emmagatzemada tota la informació digital organitzada i classificada sota els criteris arxivístics que hem estat esmentat al llarg d'aquest article.

6. Conclusió

Per concloure amb el present article volem simplement tornar a incidir en una sèrie d'elements que hem anat esmentat i que considerem de cabdal importància per a la correcta gestió i administració dels missatges de correu electrònic:

- El correu electrònic requereix la incorporació de metodologia en el text.
- La gestió del correu electrònic s'ha d'incorporar com una tasca més en la gestió personal diària del treball.
- El correu electrònic és actualment una eina de comunicació molt important i molt utilitzada a les organitzacions en el desenvolupa-

ment diari de les seves funcions. L'ús del correu electrònic conjuga la instantaneïtat de la trucada telefònica amb el detall i la permanència dels documents escrits.

- Els missatges de correu electrònic han de ser considerats documents administratius generats, rebuts i utilitzats en el desenvolupament de les activitats pròpies de les organitzacions. A l'igual que els altres documents administratius, els missatges de correu electrònic han de ser fàcilment localitzables i accessibles.
- Els missatges de correu electrònic són documents electrònics que han de ser integrats dins del sistema corporatiu de gestió dels documents electrònics (arxius de gestió virtuals).
- Els missatges creats, enviats i rebuts a través del correu electrònic han de ser correctament organitzats d'acord amb els requeriments legals de creació, organització, classificació i disposició dels documents administratius.
- Les organitzacions han de dissenyar i aplicar una política corporativa de gestió i protecció dels missatges de correu electrònic que sigui consensuada, coneguda i aplicada per tots els membres de l'organització.
- Finalment, aquesta política corporativa ha de facilitar els criteris i directrius pel tractament dels missatges de correu electrònic, informar de la normativa legal que s'ha d'aplicar, així com també definir els sistemes de seguretat, les condicions d'accés i la conservació.
- Els servidors de l'organització són finits i no creixen exponencialment amb el volum del correu electrònic.

Vocabulari bàsic

Accessibilitat: Els missatges de correu electrònic han de tenir les mateixes regles d'accessibilitat que qualsevol altre document generat per l'organització i han d'estar accessibles durant el seu període de vigència corresponent. Disposar de missatges als quals no es pot accedir, ja sigui per problema de programari o per falta d'una correcta classificació pot ser tan problemàtic com la seva destrucció incorrecta.

Còpies de seguretat i sistemes de seguretat: Els sistemes electrònics han de fer còpies de seguretat de manera regular per protegir les dades de possibles fallides, eliminacions no intencionals o possibles falsificacions. Però s'ha de tenir clar que aquestes còpies s'han creat amb l'objectiu de recuperar documents en cas d'emergència i no suposen una forma d'arxivament dels missatges.

Còpies de treball: Els missatges es poden enviar a diferents receptors, per això moltes d'aquestes còpies poden existir quan els docu-

ments ja no són vigents. Motiu pel qual serà adient que els treballadors identifiquin quins missatges són considerants documents administratius i quins són simples còpies de treball.

Eliminació: Els documents que no s'han de conservar de forma permanent s'ha de deixar clar els passos a seguir per assegurar la total i apropiada destrucció dels missatges quan el període de conservació ha expirat. Esborrar el missatge no necessàriament suposa esborrar-lo del disc dur o del servidor.

Listes de distribució: Són grups de receptors que estan referenciats sota un nom comú. Si es fa servir aquest mètode s'han de guardar els noms i les adreces de tots el receptors juntament amb el missatge. S'ha de fer una comprovació rutinària periòdica per veure si les adreces són encara vigents, sobretot si s'ha d'enviar determinada informació, en aquest cas s'ha de verificar que els receptors estan autoritzats a la seva recepció. No s'ha de reenviar a cap llista un missatge d'un altre emissor sense el permís explícit d'aquest.

Per evitar sobresaturació dels sistemes de correus hem d'evitar fer servir el "*respon a tothom*" i contactar només amb aquelles persones que necessitin la nostra resposta i sempre que sigui possible evitem els annexos, redirigint a aquests receptors de la llista a un punt compartit en el qual els podran consultar.

Metadades: És la informació que acompanya el missatge de correu electrònic, per saber la ruta seguida, el rastre i l'ús que s'ha fet d'aquest. Pot incloure el nom de la persona que l'envia i el de tots els receptors, informació sobre l'aplicació des de la qual es va generar el missatge, informació sobre tots els sistemes i ordinadors pels quals ha passat, etc. En algunes aplicacions de correu aquestes metadades són una part visible del missatge, ja que, es poden veure a la seva capçalera, en altres en canvi es troben en un arxiu de propietats. Sense aquest tipus d'informació moltes de les aplicacions legals dels missatges es podrien perdre.

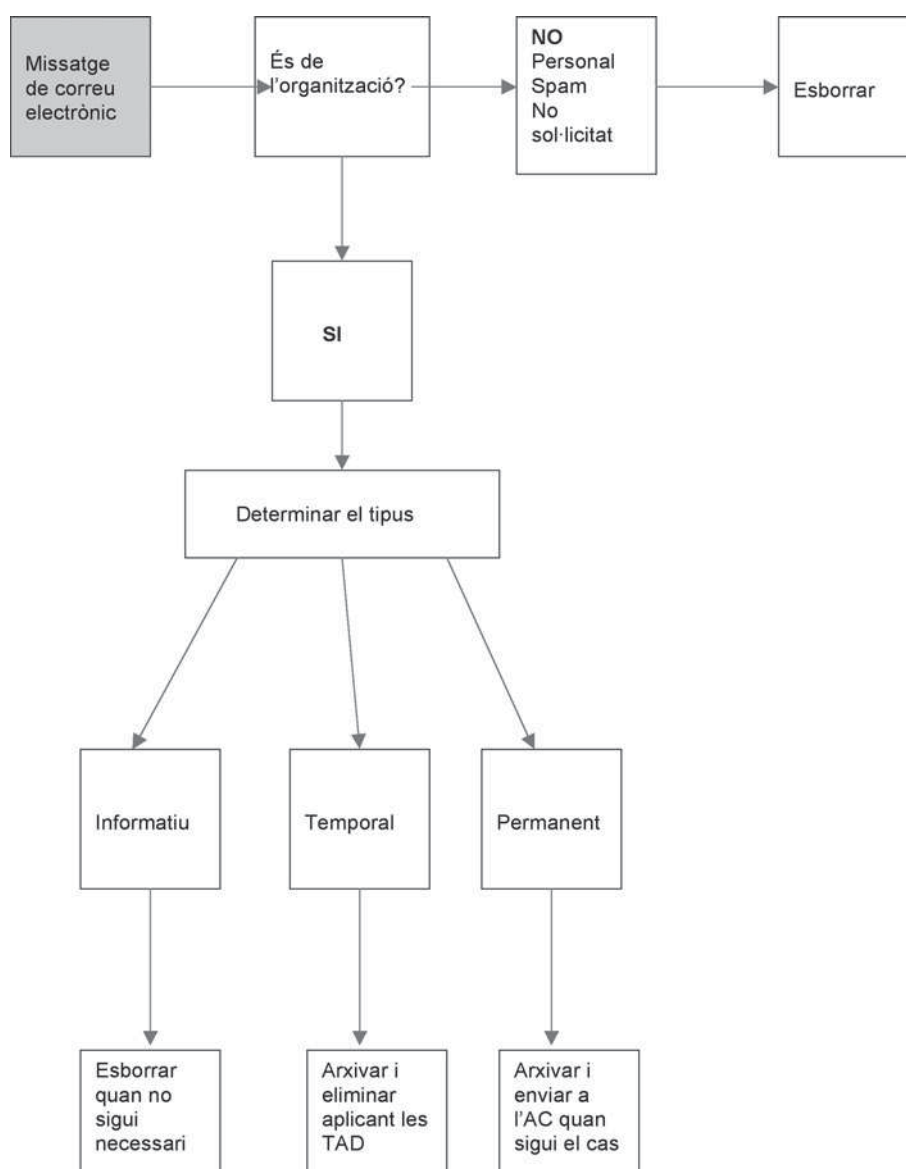
Missatge de correu electrònic = Unitat documental simple: Unitat arxivística més petita i indivisible intel·lectualment (per exemple, una carta, una memòria, un informe, una fotografia o un enregistrament sonor)⁹.

Netiquette: Terme que s'utilitza per parla de les normes no escrites que es fan servir a través d'Internet. Una de les polítiques que les organitzacions haurien d'implementar és que els usuaris fessin ús d'aquestes. Alguns exemples d'aquestes normes serien:

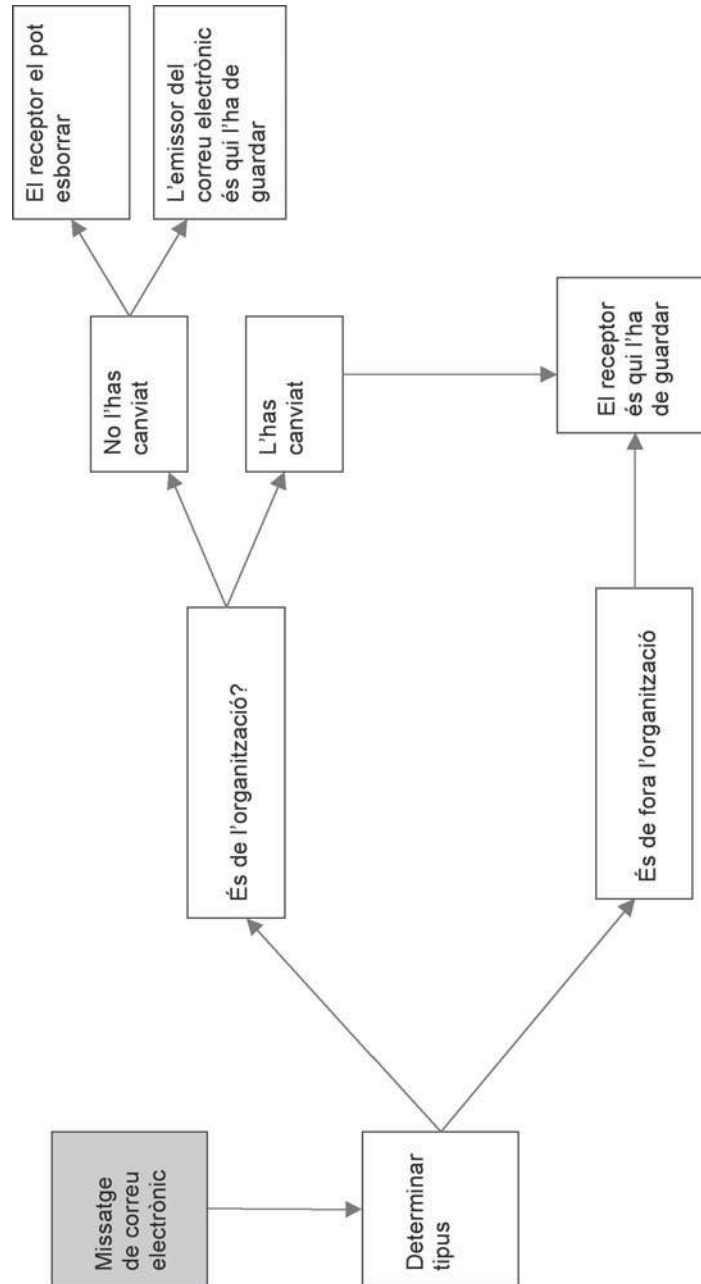
- Tractar a tothom amb el mateix nivell de cortesia.
- Adreçar-se pel nom de la persona i incloure-hi un agraïment al final del missatge.

- Finalitzar el missatge de forma correcta
- Intentar respondre totes les preguntes plantejades, millor que inserir documents o enviar adreces de pàgines web
- A les respostes incloure-hi un mínim del text original perquè el missatge es situï dintre del context
- Respectar la privacitat de les persones.
- Respectar la llei en termes de protecció de dades personals i de copyrights.
- Si el missatge ve des d'un grup de distribució de correu tenir clar si es vol contestar a tothom o només a qui l'ha enviat.
- No escriure en majúscules perquè és l'equivalent de parlar a crits. Les majúscules s'ha d'utilitzar només per emfatitzar alguna cosa concreta.
- Intentar escriure els missatges curts i concrets amb diferents paràgrafs per facilitar la lectura a la pantalla.
- Evitar tota mena d'acrònims en els missatges, aquests normalment són utilitzats en els missatges de mòbil o en les "converses" de missatges instantanis.
- S'ha de comprovar el missatge abans d'enviar-lo, no només els errors ortogràfics sinó l'exactitud de la resposta.

Annex 1

Valor i conservació dels missatges de correu electrònic segons la informació que hi contenen¹⁰

Annex 2

Determinació de la responsabilitat de captura i arxivament dels missatges de correu electrònic¹¹

Bibliografia

Articles

- AGELET, Ferran; et al. "La gestió dels documents electrònics a Catalunya: un estat de la qüestió", *Lligall. Revista d'Arxivística Catalana*, núm. 19, 2002. Barcelona: AAC, p. 11-33. Disponible també a: http://www.arxivers.com/idadmin/docs/19_01.pdf
- CAMPOS, Isabel. "Taller de gestió de documents electrònics" [Material curs]. Barcelona: EAPC, Generalitat de Catalunya, 2003 [26]p.
- MUXACH, Santi; LOPO, Ana. "Metadades a peu pla", *ITEM. Revista de Biblioteconomia i Documentació*, núm. 24, 1999. Barcelona: COBDC, p. 99-134.
- SERRA, Jordi. "L'administració electrònica i la gestió de documents", *BiD*, num. 11, 2003. Barcelona: Universitat de Barcelona, p. 1-29. 2006 [Consulta: 06 juliol 2006]. Disponible a: <http://www.ub.es7bid711serra.htm>

Legislació

- Espanya. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 2003, núm. 304.
- Espanya. Real decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. *Boletín Oficial del Estado*, 28 de febrero de 2003, núm. 51.
- Espanya. Real decreto 263/1996, de 16 febrero, per el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de febrero de 1996, núm. 52.
- Espanya. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. *Boletín Oficial del Estado*, 27 de noviembre de 1992, núm. 285.

Normativa tècnica

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. *Norma española: UNE-ISO 15489-1:2001: Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades*. Madrid: AENOR, 2006, 25p.
- Norma de Descripció Arxivística de Catalunya (NODAC)* [en línia]. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Subdirecció general d'Arxius, abril de 2006 [Consulta: 25 juliol 2006]. Disponible a: <http://cultura.gencat.net/arxius/docs/NODACdefinitiva.pdf>

Textos electrònics/Webgrafia

- Anderson, Andrew. *Electronic Mail* [en línia]. 1996 [Consulta: 18 juliol 2006]. Disponible a: <http://www.tldp.org/LDP/nag/node186.html>
- Guidelines for Managing E-Mail in Kentucky Government* [en línia]. US: Kentucky Government, 2005 [Consulta: 18 juliol 2006]. Disponible a: <http://www.kdla.ky.gov/recmanagement/emailguidelines.pdf>
- Guidelines of Managing Electronic Mail Messages* [en línia]. Canada: National Archives of Canada, 2005 [Consulta: 18 juliol 2006]. Disponible a: <http://www.nrcan.gc.ca/em-ce/emgd-e.htm>
- Jordan-Henley, Jennifer. *The Online Writing Lab* [en línia]. Tennessee: Roane State Community College, 1998 [Consulta: 14 juliol 2006]. Disponible a: <http://www.rscn.cc.tn.us/owl&writingcenter/OWL/eguide.html>
- Harris, David. *Electronic Mail Etiquette* [en línia]. 1997 [Consulta: 14 juliol 2006]. Disponible a: <http://www.cs.queensu.ca/FAQs/email/etiquette.html>
- Managing Electronic Mail - DOI Records Offices* [en línia]. US: Department of Interior, [200?] [Consulta: 14 juliol 2006]. Disponible a: http://www.doi.gov/ocio/records/new_e-mail.pdf <http://www.doi.gov/ocio/records/electronic.html>
- Managing Electronic Mail. Guidelines for Kansas Government Agencies* [en línia]. US: Kansas Information Technology Advisory Board, 2002 [Consulta: 14 juliol 2006]. Disponible a: http://www.kshs.org/government/records/electronic/email_guidelines_final.pdf
- Managing Electronic Mail. Guidelines for State of Ohio Executive Agencies* [en línia]. US: Ohio Electronic Records Committee, 2003 [Consulta: 16 juliol 2006]. Disponible a: <http://www.ohiojunction.net/erc/email/emailguidelines.html>
- Managing Electronic Mail. Guidelines for State of Ohio Local Governments* [en línia]. US: The Ohio Historical Society State Archives, 2004 [Consulta: 16 juliol 2006]. Disponible a: <http://history-worksohio.org/resource/lgr/LGRemail.html>
- Managing Electronic Mail in the Government of Alberta* [en línia]. Canada: Alberta Government Services, 2005 [Consulta: 16 juliol 2006]. Disponible a: <http://www.im.gov.ab.ca/publications/pdf/ManagingEmailGuide.pdf>
- Managing Electronic Mail Messages* [en línia]. Canada: Government of Canada, 2000 [Consulta: 16 juliol 2006]. Disponible a: http://www.imforumgi.gc.ca/products/email2000_e.pdf
- Managing Electronic Messages as Records* [en línia]. Australia: National Archives of Australia, 1997 [Consulta: 16 juliol 2006]. Disponible a: http://www.naa.gov.au/recordkeeping/er/elec_messages/intro.html#w

- Managing Public Records Sent and Received Via Electronic Mail* [en línia]. US: Arizona State Library, Archives and Public Records. Records Management Division, [200?] [Consulta: 16 juliol 2006]. Disponible a: http://www.dlapr.lib.az.us/records/GuidanceAndRelatedResources/email_management.pdf
- Managing Your Electronic Mail* [en línia]. Australia: University of Melbourne. Records Service, 2005 [Consulta: 18 juliol 2006]. Disponible a: <http://www.unimelb.edu.au/records/cr/index.html>
- Policy Guidelines for Managing Electronic Mail [en línia]. US: University of Wyoming Archives and Records Program, 2001 [Consulta: 18 juliol 2006]. Disponible a: <http://ahc.uwyo.edu/documents/about/departments/uwarchives/email.pdf>
- Records Management Policy 2. Policy on Electronics Messages as Records* [en línia]. Australia: State Records Authority of New South Wales, 1998 [Consulta: 18 juliol 2006]. Disponible a: <http://www.records.nsw.gov.au/publicsector/erk/polem/messag.htm#Introduction>
- Stewart, William. *Electronic Mail (Email)* [en línia]. 2006 [Consulta: 18 juliol 2006]. Disponible a: <http://www.livinginternet.com/e/e.htm>

Notes

- 1 Teresa Banús Giménez és tècnica d'arxiu de l'Arxiu Central Administratiu del Departament de Cultura, Generalitat de Catalunya KSDA2107@gencat.net i Marta Cortés Longares és tècnica d'arxiu de la SG de Joventut, Departament de la Presidència, Generalitat de Catalunya mcortesl@gencat.net.
- 2 Com a exemple podríem citar el programa d'administració d'informació personal i comunicació de Microsoft Office Outlook 2003 <http://www.microsoft.com/spain/office/products/outlook/default.msp> [consulta: 10 juliol 2006]. Microsoft defineix el seu programa com a solució integrada que permet a l'usuari: administrar i organitzar els seus missatges de correu electrònic, organitzar la seva feina, programar cites i emmagatzemar la seva informació personal.
- 3 Serra, Jordi. "L'administració electrònica i la gestió de documents", *BID*, núm.11 (2003), p.7-8.
- 3 Totes les propostes, directrius i recomanacions d'aquest article s'ajusten a aquesta norma.
- 5 Norma ISO 15489-1:2001, p.11.
- 6 No obstant, segons el cas trobem jurisprudència molt variada.
- 7 Norma ISO 15489-1:2001, p.12.
- 8 Campos, Isabel. "Taller de gestió dels documents electrònics", p[11].
- 9 Definició extreta de la Norma de Descripció Arxivística de Catalunya (NODAC), p.186.
- 10 Basat en la figura 1.1 de *Guidelines for Managing E-Mail in Kentucky Government* [en línia]. <http://www.kdla.ky.gov/recmanagement/emailguidelines.pdf>, p.16.
- 11 Basat en la figura 1.2 de *Guidelines for Managing E-Mail in Kentucky Government* [en línia]. <http://www.kdla.ky.gov/recmanagement/emailguidelines.pdf>, p.17.

Resumen

En su artículo, las autoras exponen y facilitan una serie de pautas, criterios y directrices para ayudar a las organizaciones en la gestión, el tratamiento y la clasificación de los mensajes de correo electrónico, teniendo en cuenta sus características estructurales, técnicas, legislativas, de uso y aplicación. Subrayan, asimismo, la necesidad de que las organizaciones pongan en marcha una política corporativa de gestión consensuada y conocida por todos sus miembros.

Paralelamente, se realiza un estudio de las diferentes políticas corporativas aplicadas a la gestión de los mensajes de correo electrónico en organizaciones de otros países a la vanguardia en materia de aplicación de políticas y procedimientos de gestión, al objeto de detectar los puntos comunes fácilmente extrapolables a nuestras organizaciones. El objetivo final es reflejar qué es y cómo podría ser un uso correcto y adecuado del correo electrónico.

Résumé

Les auteurs exposent et fournissent dans leur article une série de règles, critères et directives pour aider les organisations à gérer, traiter et organiser les messages de courrier électronique, compte tenu de leurs caractéristiques structurelles, techniques, législatives, d'usage et d'application. Ils mettent l'accent sur la nécessité, pour les organisations, de se donner une politique corporative de gestion admise et connue par tous leurs membres.

Parallèlement, ils étudient les différentes politiques corporatives appliquées à la gestion des messages de courrier électronique qui sont à l'œuvre dans des organisations d'autres pays pionniers en matière de politiques et de procédures de gestion, afin de détecter les points communs aisément extrapolables à nos propres organisations. Ceci dans le but, à terme, de rendre compte de ce qu'est et pourrait être un usage correct et approprié du courrier électronique.

Summary

In this article, the authors set out and provide a number of guidelines, criteria and norms for helping organisations to manage, process and organise their e-mail messages, taking account of those messages' structural, technical and legislative features and the way they are used and applied, and stressing the need for organisations to set up a corporate management policy by consensus, all the organisations' members being familiar with that policy.

Alongside this, various corporate e-mail management policies applied in organisations from other countries at the forefront in implementing management policies and procedures are examined; the aim is to pin down the common features in them that can easily be extrapolated for use by our organisations, and ultimately to indicate a path for using the e-mail system appropriately.