

Elektroniline post avaliku sektori asutuste dokumentatsioonis

Monika Saarmann (RiTo 12), Riigikantselei dokumendihalduse osakonna nõunik

Paberdokumentide loomine ja haldamine tugineb õigusaktide nõuetele ja pika aja jooksul välja kujunenud tavadele, digitaaldokumentide loomine ja haldamine on veel nõrgalt reguleeritud.

Dokumendid on osa asutuse ja ühiskonna kollektiivmälust ehk ressurs, mida tuleb säilitada. Infotehnoloogia areng on muutnud dokumentide loomist, hoidmist ja haldamist, sest asju aetakse üha enam elektrooniliselt. Seetõttu moodustavad e-kirjad üha kaalukama osa asutuste ametlikust kirjavahetusest, asendades järjest rohkem traditsioonilist paberkandjal kirjavahetust. Teabekandjast sõltumata tuleb vajalikud dokumendid säilitada ja neile juurdepääs kindlustada, et neid vajaduse korral kergesti üles leida ja kasutada.

E-post (elektroniline post, elektronpost) on e-kirja (ingl k *e-mail*) saatmine ühest arvutist teise võrgu kaudu. Tehnoloogiaturgu uuriva firma *Radicati Group* veebilehe andmeil saadeti 2004. aastal kogu maailmas 72,4 biljonit e-kirja päevas ning 2008. aastaks ennustatakse tõusu 157,7 biljonini. Väidetakse, et lõppkasutajad kulutavad 20% ajast otsingutele oma postkastis. (Elektronpostkast on mälu ala, mille kaudu pöörduakse siseneva ja väljuva elektronposti poole.) Kuni 80% kollektiivsest informatsioonist võib olla varjul e-kirjades ja nende manustes (lisades, ingl *attachment*) (Leong 2003).

E-posti eelis on kiirus, odavus, laialdane ja lihtne kasutatavus ning manuste lisamise võimalus – dokumente saab kohe (üheaegselt mitmele inimesele) saata – ja mobiilsus (juurdepääs postkastile kodust, kontorist jm), seejuures jääb mõlemale osapoolle saadetust koopia. Teate saaja võib valida vastuvõtmiseks endale sobiva aja, nii ei sega suhtlus tööd.

Kuid asjal on ka negatiivsed küljed, mis on kaudselt põhjustanud mitmeid kohtuvaidlusi (esialgu põhiliselt Ameerika Ühendriikides). E-posti lihtsuse ja kiiruse tõttu ei pöörata pahatihti tähelepanu sellele, et alati ei pruugi e-post olla kõige tulemuslikum suhtluskanal. E-postil on hulk teisigi puudusi: sundimatust kommunikatsioonist tulenev lohakas, e-kirjade muutmise ja edastamise lihtsus, e-kiri võib olla mitmes kohas, mis koormab süsteeme ja tekitab probleeme nende säilitamisel. Süstemaatilise puudumisel võidakse postkastis olevat informatsiooni kustutada ruumi vajadusest, mitte sisu väärtusest lähtudes. Kui kiri ei ole vastuvõtjale tähtis, on selle lugemist raske garanteerida jms.

Kokkuvõttes võivad omadused, mis ühes kontekstis on eelised (nt sõnumite edastamise lihtsus, sundimatu kommunikatsioon), teises olukorras puuduseks muutuda (infolekkete tekitamise kergus, ametlikus suhtlemises lohakas ja mittesobiv väljendumine).

E-posti regulatiivne keskkond

Regulatiivse keskkonna moodustavad nii kindlat tegevusala kui ka üldist tegevuskeskkonda puudutavad õigusaktid, toimimisstandardid, mitmesugused juhised, mittekohustuslikud hea tava koodeksid jms. "Organisatsiooni iseloom ja tegevusala määravad ära, missugused

nendest normatiivsetest elementidest (üksikult või omavahel kombineerituna) on kõige kohasemad antud organisatsiooni dokumendihalduse nõudmiste kehtestamisel.” (EVS–ISO... 2004, 6.)

Dokumendihaldus (ingl k *records management*) on halduse ala, mis tegeleb dokumentide loomise, saamise, alalhoidmise, kasutamise ning eraldamise tõhusa ja süstemaatilise ohjega, sealhulgas organisatsiooni tegevust ja toiminguid kajastava tõestusmaterjali ja informatsiooni dokumendisüsteemi hõlmamise ning dokumentidena alalhoidmisega (EVS–ISO... 2004, 4). Dokumendisüsteem moodustub dokumentidest, tehnoloogiast, inimestest ja dokumendihaldusprotsessidest. See on infosüsteem, millega hõlmatakse ja hallatakse dokumente ning võimaldatakse neile pidev juurdepääs. Dokumendisüsteemi keskne osa on dokumendihalduse tarkvara (elektrooniline dokumendihalduse süsteem).

Mitmed seadused sisaldavad asjaajamise regulatsioone, reguleerides avaliku sektori asutuste asjaajamist selle seaduse reguleerimise objektiks oleva valdkonna ulatuses. Vabariigi Valitsuse seaduse alusel annab valitsus määrusi valitsusasutuste asjaajamise korraldamiseks. Haldusmenetluse seadus sisaldab paljusid norme haldusorganitele haldusmenetlusega seotud asjaajamiseks. Mõningaid kõige üldisemaid asjaajamisega seotud norme kohalikele omavalitsustele sätestab kohaliku omavalitsuse korralduse seadus. Ükski eespool loetletud seadustest ei reguleeri aga asjaajamist terviklikult kogu avalikus sektoris (Asjaajamise ja arhiivinduse... 2002, 6).

Arhiiviseaduses toodud dokumendi definitsioon on mõeldud võrdselt katma nii paber-, digitaal- kui ka mis tahes muud tüüpi dokumente, kuid e–posti temaatikat seadus ei käsitle. Avaliku teabe seadus puudutab e–posti temaatikat teabenõuete osas, kuid teabele juurdepääsu korralduse peatükis ei käsitle e–posti (mainitud on ainult elektronposti teel esitamist). E–posti kasutatakse laialdaselt avaliku sektori asutustelt teabe taotlemisel ja taotlustele vastamisel, kuid märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus sätestab isiku pöördumisele vastamise korra, seejuures e–posti temaatikat käsitlemata.

Avaliku sektori asutused juhivad asjaajamise korraldamisel kahest olulisest valitsuse määrusega kinnitatud õigusaktist – arhiivieeskirjast (nr 308, 29. detsembrist 1998) ja asjaajamiskorra ühtsetest alustest (nr 80, 26. veebruarist 2001). Arhiivieeskiri sätestab dokumentide säilitustähtaegade kehtestamise, arhivaalide hindamise, arhiveerimise, säilitamise jms. Eeskiri kehtib ka digitaalarhivaalide kohta, mille all peetakse silmas neid arhiivimoodustajate asjaajamises digitaalselt loodud või saadud dokumente, millele on kehtestatud säilitustähtaeg või mida säilitatakse nende väärtuse tõttu ühiskonnale, riigile, omanikule või teisele isikule. Digitaaldokumendi määratlusest lähtuvalt kuuluvad eeskirja reguleerimisalasse ka dokumendi väärtusega e–kirjad, mida aga detailsemalt ei käsitleta.

Kompaktset suunavat juhist pole

Asjaajamiskorra ühtsetes alustes reguleeritakse dokumentide loomist üldisel tasemel, jättes konkreetsete asjaajamise ja dokumendihalduse protseduuride ettekirjutamise ministriumide ja asutuste vastutusele. Määrus ei käsitle e–posti dokumendina, pigem vähema formaalsusega sidevahendina. Seega tuleb nõustuda Rahvusarhiivi juhises esitatud

seisukohaga: "Paberdokumentide loomine ja haldamine tugineb õigusaktide nõuetele ja aegade jooksul välja kujunenud tavadele. Seevastu digitaalsete dokumentide loomise ja haldamise traditsioon meil veel puudub ja olemasolev regulatsioon on lünklik. Eriti ilmne on see probleem e-kirjavahetuse haldamisega." (Arumäe jt 2003, 17.)

Mitmed standardid (nt ISO 15489, ISO 15836) annavad üldise aluse e-kirjade haldamise korraldamiseks, e-posti teemat konkreetsemalt käsitlemata. Samuti on koostatud hulgaliselt juhendmaterjale digitaaldokumentide haldamise ja arhiveerimise korraldamiseks, mida tuleks ka e-posti haldamise korraldamisel arvestada, kuid kompaktselt e-posti haldamist suunavat juhust Eestis veel pole.

Mujal maailmas välja töötatud e-posti haldamise juhised erinevad nii oma rõhuasetuse (kasutamine või haldamine), käsitluse detailsuse kui ka sihtrühma (strateegia/juhendi väljatöötajad, rühm asutusi või ühe konkreetse asutuse töötajad) poolest. Valdav osa neist juhendeist on suunatud valitsus- ja avaliku sektori asutustele. Dokumendi väärtusega e-kirjade haldamise korraldamisega on tegeldud kõige rohkem Austraalias ja Kanadas. Ameerika Ühendriikides tähtsustatakse e-posti haldamist pigem turvalisuse ja privaatsuse aspektist lähtuvalt. Seadusandlikest jms erinevustest tulenevalt ei ole neist juhendeist ükski täies mahus Eesti avalikus sektoris rakendatav, kuid nad aitavad identifitseerida e-postiga seonduvaid probleeme ning pakuvad toetust nende probleemidega tegelemisel.

E-post on kiiresti muutunud väga laialdaselt kasutatavaks ametialaseks kommunikatsioonivahendiks. Kuid e-kirja edastamise lihtsus ja kiirus võivad jätta varju asjaolu, et tegemist on ikkagi kirjaliku informatsiooniga ning tulenevalt selle väärtusest asutusele võib e-kiri olla ametlik dokument. Sel juhul tuleb säilitada e-kirja määratud tähtajani juurdepääsetavana, kasutatavana ning lubamatu muutmise eest kaitstuna asutuse elektroonilises dokumendisüsteemis.

E-posti üks probleeme seondub tema mainega, sest võrdlemisi laialt levinud arusaama järgi peetakse seda pigem mitteametlikuks kommunikatsioonivormiks erakirjavahetuse ja ametialase mitteformaalse kirjavahetuse pidamisel ega teata, et olenevalt sisust võib e-kiri olla dokumendi väärtusega. Kasutajad peaksid mõistma, et e-posti süsteem on asutustes kasutusel ametliku tegevuse toetamiseks ning saadetud ja vastu võetud e-kirjad kuuluvad asutusele selle riist- ja/või tarkvara kasutamise tõttu. (Töölase e-posti aadressi kasutamine isiklikel eesmärkidel peaks olema selgelt väljendatud asutuse regulatsioonides, juhendites ja koolitustel.)

E-kiri kui dokument

Dokumente on defineeritud kui füüsilisi objekte. Digitaalsete dokumentide puhul on see aga problemaatiline. Näiteks võib ühel disketil olla mitu dokumenti. Kui disketti pole mingil põhjusel enam võimalik lugeda, ei eksisteeri enam ka sellel olevat dokumenti. Seetõttu ei ole füüsiline objekt (diskett vms) digitaalsete dokumentide puhul dokumendi staatuses. Austraalia arhiivid on ajakohastanud dokumendi definitsiooni: dokument on see, mis on loodud ja säilitatud kui tõendus ettevõtte või indiviidi funktsioonidest, tegevusest ja

tehingutest. Tõendusena käsitlemiseks peab dokumendil olema sisu, struktuur ja kontekst ning dokument peab olema osa dokumendihalduse süsteemist.

E–posti sõnum on dokument ja arhivaal võrdväärselt kõigi teiste asutuse dokumentidega. Kuigi e–postist ollakse harjunud mõtlema kui sidevahendist, millestki telefoni ja kirja taolisest, siis tegelikult on e–post asutusele oluline dokument, mida tuleb kaitsta, hallata ja registreerida ning säilitustähtaja möödudes hävitada. Saadetud või saadud e–kirjad, mis sisaldavad tõendust organisatsiooni tegevuse kohta, on ametlikud dokumendid, mida tuleb säilitada vajaduse kohaselt.

E–kirja väärtust hinnatakse tema sisu järgi. E–kiri on tõendus tegevusest (nt juhend või nõusolek teatud tegevuse sooritamiseks), informatiivne (teade personalile) või isiklik (Managing Electronic... 1997). Isiklikud ja informatiivsed e–kirjad kustutatakse e–posti süsteemist pärast nende ajutist kasutamist. Ametliku tegevuse käigus saadetud või saadud e–kirjad (sh manused), mis sisaldavad tõendust organisatsiooni tegevusest, peegeldades asutuse funktsioone, tegevust ja otsustusi, on ametlikud dokumendid. Otsuse e–kirja väärtuse kohta langetab selle saatja, väljastpoolt asutust tulnud kirjade puhul vastuvõtja.

Kui tekib kahtlus e–kirja säilitamise vajalikkuses, tuleks otsustada säilitamise kasuks. E–kirju peaks säilitama juhul, kui need peegeldavad valikuid, otsuseid või seisukohti, algatavad, kinnitavad või lõpetavad tehingu.

Dokumendi väärtusega e–kirju on vaja hallata kogu dokumendi elukäigu jooksul (s.t loomisest hävitamiseni), sest nende abil peab olema võimalik protsesse tõestada. Seetõttu peab e–kiri nagu muudki dokumendid olema:

- täielik, s.t terviklikult kajastama kogu tegevust (nt ei saa salvestada ainult teksti, aga mitte saatja andmeid);
- usaldusväärne: dokumendi väärtusega e–kirja sisu peegeldab tegevust täpselt. Usaldusväärsus on dokumendi omadus, mis näitab, et dokumendi sisu võib usaldada kui tõestatavate toimingute, tegevuse või faktide täielikku ja täpset esitust ning millele võib toetuda järgnevate toimingute või tegevuse käigus;
- juurdepääsetav: organisatsioonilistest ja õiguslikest vajadustest lähtuvalt peab dokumendile olema juurdepääs, mis tähendab e–kirja kestvat kasutatavust, säilitades samal ajal funktsionaalsuse ja autentsuse, mis olid dokumendi loomise või saamise hetkel. Mõned e–kirjad peavad olema avalikkusele juurdepääsetavad (tulenevalt nende sisust ja avaliku teabe seaduse määratlusest);
- hõlpsasti käideldav: e–posti dokument peab olema personali jaoks võimalikult hõlpsasti käideldav;
- kaitstud: e–posti dokument peab asuma turvalises süsteemis, mis kontrollib juurdepääsu, otsingut, muutmist ning kustutamist (Electronic Records... 2004).

Millest sõltub kirja väärtus?

Digitaaldokumentide omadustest sõltub nende väärtus nii juriidilisest kui ka praktilisest aspektist. Säilitamiseks oma tõenduslikku väärtust, peavad nad säilima muutumatuena.

Selleks tuleb digitaaldokumente hoida süsteemis, mis välistab nende hilisema muutmise. Dokumendina peab e-kiri säilitama oma algse sisu, struktuuri ja konteksti, milles ta loodi. Struktuur tähendab siinkohal nii e-kirja kujundust, manuste linke kui ka seotud sõnumeid. Kontekst on informatsioon, mis tavaliselt kuulub kirja päisesse: saatja, saaja, kuupäev jms.

Saabunud ja väljaminevad e-kirjad salvestatakse automaatselt asutuse serverisse keskandmebaasi, kus neid hallatakse e-posti süsteemiga (hetkel levinuim MS Outlook), mis on oma olemuselt e-posti suhtlust hõlbustavad, mitte dokumendihalduse vahendid. Selleks, et dokumendi väärtusega e-kirja hallata kui dokumenti ja arhivaali, tuleb see hõlmata elektroonilisse dokumendihaldussüsteemi. E-kirjade säilitamine tagavarakoopiatel või salvestamine eri kataloogidesse e-posti süsteemis ei vasta nõuetekohasele dokumendihaldusele, sest need ei taga dokumentide hõlmamiseks, haldamiseks ja hävitamiseks vajalikke tingimusi, ei kindlusta nende turvalisust ega võimalda neile juurdepääsu (Managing Electronic... 2002). Digitaaldokumente on oluline säilitada nii, et vajadusel oleks võimalik neid kiiresti leida ja kasutada. Tuleb jälgida, et neid ei säilitataks kauem kui vaja vältimaks süsteemide ülekoormamist.

On mitmeid põhimõtteid, mida peaks järgima, tagamaks säilitatavate sõnumite kättesaadavuse, arusaadavuse ja kasutatavuse seni, kuni neid vajatakse. E-kirjad peavad olema:

- täielikud ja täpsed;
- kindlaks määratud säilitusperioodiga;
- hoiustatud viisil, mis kaitseb nende füüsilist ja intellektuaalset puutumatus;
- taaskasutatavad ja vaadeldavad dokumentide originaalses elektroonilises formaadis;
- kehtestatud juurdepääsu protokolliga, et ennetada volitamata kasutamist, avalikustamist, muutmist või likvideerimist;
- selgelt määratud õiguste ja kohustustega dokumentide haldamisel (Managing Electronic ... 1997).

Elektroonilist kirjavahetust hallatakse tavapäraselt e-posti süsteemis ning see hõlmab sisust ja väärtusest olenemata kõiki e-kirju. Dokumendiväärtusega e-kirjade korrektset haldamist võimaldab elektrooniline dokumendihaldussüsteem.

Digitaalarhiivinduse strateegia

Selliste haldussüsteemide põhieesmärk on säilitada dokumentide sisu, struktuuri ja konteksti terviklikuna ning kindlustada dokumentide autentsus ja usaldusväärsus: "Tegevuse jätkuvuse, normatiivsele keskkonnale vastavuse ja vajaliku aruandevõime tagamiseks peavad organisatsioonid looma ja alal hoidma autentseid, usaldusväärseid ja kasutatavaid dokumente ning kaitsma nende terviklikkust nii kaua, kui nõutud." (EVS-ISO... 2004, 7.)

Autentsus on dokumendi omadus, mis näitab, et a) dokument on just see, mis ta on mõeldud olema; b) dokumendi looja või saatja on isik, kes pidi selle looma või saatma; c) dokument on loodud või saadetud ajal, mil see pidi loodama või saadetama. Mitmed mujal maailmas välja töötatud e-posti haldamise juhised käsitlevad muu hulgas e-posti haldamise

korraldamist töötajate postkastides või jagatud võrguketastel, kuid seejuures märgitakse, et dokumendihalduslikust vaatenurgast lähtuvalt ei ole tegemist täielikult aktsepteeritavate meetoditega. Et digitaalsete dokumentide säilitamisel on tähtis nende taaskasutamise võimalus, ei ole arvestatavaks lahenduseks ka e-kirjade haldamine paber kandjal, kuigi e-kirjade väljaprintimine välistab nende hilisema muutmise võimaluse. Eelmainitud meetodeid tuleb rakendada juhul, kui puudub võimalus kasutada e-kirjade haldamisel elektroonilist dokumendihalduse süsteemi. Digitaalarhiivinduse strateegias aastaks 2005–2010 on Eesti Rahvusrhiiv väljendanud seisukohta, et alalise säilitustähtajaga digitaalarhivaale peaks hallatama ainult nõuetele vastavas tarkvarakeskkonnas. Siiski on nii meil kui ka mujal ikkagi väga levinud paberile printimine, sest ei ole välja kujunenud konkreetset nõudeid ja tavade dokumentide digitaalsetena haldamiseks kogu nende elukäigu jooksul. E-posti haldamine jäetakse sageli töötajate endi otsustada või rutiinsete varukoopiate ja administratiivsete protseduuride hooleks, mis käsitlevad ühtemoodi kõiki e-kirju.

Selline praktika tekitab õiguslikke, tegevus- ja suhtekorraldusriske. Näiteks USA-s on e-post põhjustanud kohtuprotsesse. E-kirju käsitletakse seal tõendusmaterjalina võrdväärselt teiste dokumentidega. 2002. aastal võeti vastu seadus (*Sarabanes-Oxley Act*), mis paneb e-posti digitaalse arhiveerimise kohustuse kõigile avaliku ja erasektori organisatsioonidele.

E-kirju on lihtne muuta, kuid dokumendi üks väga oluline omadus on usaldusväärsus. Seetõttu peavad dokumendi väärtusega e-kirjad olema hõlmatud elektroonilisse dokumendihaldussüsteemi, kus vajalikud juurdepääsupiirangud kaitsevad neid lubamatu muutmise või kõrvaldamise eest ning süsteem kontrollib juurdepääsu, säilitamist, otsingut, muutusi ja kustutamist. E-posti dokumendid vajavad erilist turvalisust, sest e-posti süsteemis on neid võimalik kergesti muuta ja kustutada, asjasse mittepuutuvail isikuil lugeda ja edastada või kogemata valesti suunata.

Otsustab töötajate teadlikkus

Dokumendihaldussüsteemi hõlmatud e-kirjadele tuleb säilitada juurdepääs ja nende kasutatavus seni, kuni püsib tegevuse tõestamise või aruandekohusluse vajadus. Üldjuhul on e-kirjadel sama säilitustähtaeg kui teistel meediumidel (nt paber kandjal) olevail sarnastel dokumentidel (Managing Electronic... 2002, 10). Dokumentide säilitustähtaeg sõltub eeskätt asutuse praktilistest vajadustest, seadusandluse nõuetest ning dokumendi väärtusest organisatsioonile (Arumäe jt 2003, 31). Säilitustähtaja lõppedes tuleb e-kirjad teiste dokumentide sarnaselt süsteemist kõrvaldada/hävitada.

Tavaliselt haldab iga töötaja tema poolt saadetud ja vastu võetud dokumendi väärtusega e-kirjade dokumendisüsteemi ise, väiksemate asutuste puhul võib kaaluda võimalust, et neid hõlmavad dokumendihalduse struktuuriüksuse töötajad. Selleks peab asutuses olema kehtestatud kord, et dokumendi väärtusega e-kirjad saadetakse koopia asjaomasele struktuuriüksusele elektroonilisse dokumendihaldussüsteemi hõlmamiseks (väli CC ehk *carbon copy* – nn kopeerpaberi koopia, mis tähendab, et igaüks selles nimekirjas olijaist saab kirja koopia). Mõlemal juhul peaks hõlmamine aset leidma võimalikult kohe pärast e-kirja saatmist või vastuvõtmist.

E-posti kasutajad on kohustatud järgima nõudeid ja väljakujunenud tavaid: korrektset keelekasutust ja kõnes lubamatute kommentaaride vältimist e-kirjas. Keelatud on kettkirjade ja rämpsposti edasisaatmine. Iga töötaja kohus on oma postkast organiseerida, leidmaks vajalikku informatsiooni võimalikult väikese ajakuluga. Töötajad vastutavad selle eest, et nende saadetud või vastu võetud dokumendi väärtusega e-kirjad hõlmataks elektroonilisse dokumendihaldussüsteemi koos asjakohase ja täieliku informatsiooniga selle dokumendi kohta (metaandmed).

Kuna e-kirjade säilitamise, registreerimise jms tähtsuse (s.t informatsiooni kui asutuse vara) üle otsustamine oleneb suuresti töötaja sisetundest, tuleb asutuse juhtkonnal töötajale teadvustada, et dokumendi väärtusega e-kirjad on asutusele kuuluv vara ning töötajate ülesanne on neid säilitada, organiseerida ja hallata nii, et nad oleksid juurdepääsetavad ja kasutatavad. Dokumendihaldurite ettepanekute kohaselt tuleb e-posti haldamise nõuded viia vastavusse asutuse asjaajamiskorra ja muude regulatiivsete dokumentidega.

Traditsioonilise paberkandjal kirja asemel kasutatakse ametialase teabe vahendamisel üha rohkem e-posti. Dokumendi väärtusega e-kirjade haldamine seab täiendavaid nõudeid nii riiklike regulatsioonide ajakohastamisele kui ka asutustesisestele regulatsioonidele ja normatiividele ning avaliku sektori töötajate teadlikkusele, oskustele ja koolitusvajadusele.

Kasutatud kirjandus

Arumäe, T., Noodapera, P., Pever, K., Siir, T. (2003). Rahvusarhiivi juhised. Dokumendi- ja arhiivihaldus. Tallinn: Rahvusarhiiv.

Asjaajamise ja arhiivinduse arengukava aastateks 2002 – 2005 (2002). – <http://www.riigikantselei.ee/failid/aaa.pdf> (17.02.2005).

Electronic Records Management Guidelines. E-mail Management (2004). Minnesota State Archives. – <http://mnhs.org/preserve/records/electronicrecords/eremail.html>(06.01.2005).

EVS-ISO /TR 15489-1:2004 Informatsioon ja dokumentatsioon. Dokumendihaldus. Osa 1: Üldnõuded (2004). [Tallinn:] Eesti Standardikeskus.

Leong, K. (2003). Take an Integrated Approach to E-mail Archiving. Infostor. – <http://www.ziplip.com/docs/press/INFOSTORDec2003.pdf> (15.02.2005).

Managing Electronic Messages as Records (1997). National Archives of Australia. – http://www.naa.gov.au/recordkeeping/er/elec_messages/contents.html (02.02.2005).

Managing Electronic Messages as Records (2002). Queensland State Archives. – <http://www.archives.qld.gov.au/downloads/ManageElectronicMessages.pdf>(04.01.2005).