



ÚS DE LA TECNOLOGIA

El correu electrònic com a eina de gestió

En l'actualitat, la comunicació per mitjà de correu electrònic ha esdevingut una poderosa eina que, utilitzada d'una manera adequada, contribueix a millorar la gestió de les relacions internes i externes, tant al món laboral com al personal.

Tanmateix, ni les persones ni les organitzacions ens aturem a reflexionar si estem traient tot el partit dels canvis, o bé ens hi lliguem i en som esclaus, i arribem a assumir-los per pura inèrcia.

Centrant-nos en el correu electrònic, fem la reflexió següent:

El domino jo, el correu electrònic? O el correu electrònic em domina a mi?

Per gestionar de la manera adequada el correu electrònic, exigeixo un gran domini personal sobre el temps i el pensament.

Entenem l'ús d'aquest mitjà com un canal per mitjà del qual aconseguim, des de la distància i en molts casos, motivar les persones, involucrar-les en les seves tasques...

Amb el correu electrònic, en altres casos, transmetem a clients i proveïdors la nostra professionalitat i qualitat en el saber fer.

Podem, per aquest mitjà, concertar cites o reunions de manera ràpida, tot informant diverses persones alhora.

Les claus perquè el nostre correu electrònic sigui realment una eina per a la gestió són bàsicament 3:

- Tenir present quan és el moment adequat per redactar i enviar un mail
- Determinar l'OBJECTIU que vull aconseguir
- Utilitzar l'EMPATIA per saber arribar al receptor



A continuació exposem alguns trets del correu electrònic davant altres mitjans de comunicació.

Altres	Correu electrònic
Correu postal	Carta elèctrica Més rapidesa Possibilitat de dialogar en el moment
Fax matriu unidireccional	Caràcter dialògic
Xat Grup de persones, gairebé sempre anònims, durant un període de temps indefinit i al voltant d'un conjunt ampli i no determinat de temes	Intercanvi de missatges entre un parell d'individus determinats, gairebé sempre al voltant d'una transacció i en relació amb una qüestió específica, planificada
Conversa cara a cara	Facilita la comunicació i la transmissió de sentiments, però és menys intimidador
Telèfon	És un text escrit i una conversa telefònica
El missatge SMS utilitza nova escriptura fonètica i pictogràfica, en combinació amb icones i emoticones	Missatges més extensos Pot utilitzar i ampliar el llenguatge del missatge SMS

Hi ha falses creences en el maneig del correu electrònic

Si reflexionem sobre com escrivim els correus electrònics, en la major part dels casos trobarem una resposta comuna:

“Jo escric els correus *amb pressa*, m'urgeix una resposta; a més, tinc moltes coses per fer...”

Pel que sembla, les pressa, en part, i en part l'escàs coneixement de les bones maneres per a



l'ús correcte del correu electrònic, ens obren les portes per cometre (amb la millor de les intencions), entre d'altres, les errades que tot seguit s'exposen:

- Considerar que el correu electrònic és sempre un mitjà de comunicació informal.
- Regint-nos per la premissa anterior, no atendre ni les salutacions ni els comiats.
- Tot això, ens condueix a una permissió d'errades gramaticals, estilístiques, ortogràfiques i de puntuació:
 - Omissió freqüent de paraules.
 - Ortografia que reproduceix la pronunciació oral. Salutacions i comiats col·loquials. Col·loquialismes.
 - Dependència del context immediat. Estructures morfosintàctiques senzilles.
 - Tendències a repeticions.
 - Escriptura sota l'imperatiu de la urgència: no revisar l'edició del text abans d'analitzar-ne l'enviament.
 - Fer-lo servir en excés, sense tenir en compte la situació del destinatari.
 - ...



El correu electrònic i les bones maneres

Hi ha tres qüestions que esdevenen clau a l'hora de fer servir el correu electrònic com a eina de comunicació efectiva, i atenent les bones maneres:

1. PREPARACIÓ

Quin és el meu objectiu? A qui va adreçat? Com aconseguiré el que em proposo? Què ha de transmetre? Quin efecte vull aconseguir en l'altre? És el moment oportú? Quina resposta espero de l'altre? Si necessito comunicar emocions, com he de fer-ho?

2. PERSONALITZAR AMB DETALL

Un correu electrònic s'ha de personalitzar de manera que l'altra part adverteixi que ha estat pensat només per a ell; per tant, afegir algun detall personalitzat sempre resulta aconsellable.

3. RESPOSTA RÀPIDA

Significa no demorar la resposta, sempre que sigui possible, més de 24 hores.

Anàlisi d'aspectes que integren el correu electrònic

Remitent, destinatari i data

“El nom de l'adreça de correu, quan ha estat escollit personalment, resulta informatiu sobre la personalitat del remitent o sobre el to que adopta en la denominació del seu compte de correu.”

Pel que fa a la data, suggerim la importància de la revisió periòdica, a fi de garantir que l'ordinador tingui configurada d'una manera correcta la data i l'hora.

Assumpte

L'assumpte adquireix una gran importància en el correu electrònic:

Podríem dir que és una de les parts més importants i estratègiques per a l'èxit de la comunicació per correu electrònic. Si l'assumpte no sembla d'interès per al destinatari, hi ha moltes possibilitats que aquest ni tan sols el llegeixi. L'assumpte, ben expressat, pot captar l'atenció del receptor.

Emplenar de manera rigorosa el camp de l'assumpte transmet rigor, ordre i serietat.



S'aconsella redactar-lo de manera breu però clarament, provant de sintetitzar el contingut del missatge.

Uns quants consells per redactar correctament el contingut del missatge:

- Identifiquem l'objectiu que volem aconseguir amb el missatge.
- Redactem-lo de manera clara, breu i concisa, adequant el llenguatge a la persona que l'ha de rebre.
- Com a suport al punt anterior, utilitzem frases curtes i directes. No donem voltes sobre la idea.
- Exposem-ho sempre de manera respectuosa.

Targeta personal

La targeta personal és un text prefixat per l'usuari que s'insereix de manera automàtica al final o al començament del missatge. És interessant que s'hi posin de manifest aspectes com ara:

- el nom complet de la persona
- el càrrec que ocupa
- adreça de correu electrònic i/o número de telèfon

La targeta personal és molt important, atès que transmet la imatge que volem que el destinatari tingui de nosaltres.

La imatge del nostre missatge

Hi ha uns consells per als moments en què escrivim correus electrònics amb presses:

- Convé separar els paràgrafs amb una línia en blanc.
- Aconsellem que no s'escrigui en majúscules per dos motius: denoten un volum de veu alt o un to agressiu, que convé que evitem; en segon lloc, a tenor de les normes ortogràfiques sobre l'ús de majúscules i minúscules.
- La revisió del que s'escriu assegura la precisió de la informació, aconsegueix pulcritud en el conjunt i dóna sensació d'atenció i respecte envers el destinatari.



Altres aspectes d'interès

Arxiu de missatges

Per gestionar correctament el conjunt de missatges convé que:

- Esborreu missatges rebuts amb contingut o intenció dubtosa.
- Esborreu missatges rebuts amb contingut intranscendent.

És aconsellable establir pautes d'actuació, en funció de les nostres necessitats. Per exemple: arxivar o esborrar cada dia els correus.

Els documents que guardem faciliten la seva recuperació i consulta posterior.

Llibreta d'adreces

És un recurs molt efectiu.

La inserció de l'adreça en el missatge assegura que està ben escrita. La llibreta pot recollir altres informacions.

Mitjançant la llista de distribució es pot confeccionar una targeta col·lectiva que permeti enviar missatges amb una sola ordre a tots els corresponents inscrits. Tanmateix, els correus electrònics col·lectius haurà de tenir present la Llei de protecció de dades.

Operacions habituals

1. Resposta.

Llegir i respondre als missatges en el moment oportú és una tasca que exigeix esforç i concentració.

Entenem que hi ha missatges que abans de respondre'ls ens hem de prendre el nostre temps, cercar dades, etc.

Però respondre els missatges rebuts amb celeritat és una mostra de cortesia i diligència.

En molts casos n'hi ha prou amb una salutació i un agraïment; amb això s'informa d'una manera cordial que s'ha rebut i llegit el missatge.

Missatges de salutació (general) o els informatius: no cal contestar-los. Sí els de convocatòria, invitacions.

2. Discreció sobre la identitat dels destinataris



La llista de distribució permet enviar un missatge al mateix temps a molts destinataris. De vegades és convenient que el destinatari vegi la llista completa dels qui reben el correu. Es tracta d'una comunicació oberta. En altres casos, és convenient ocultar la resta de destinataris. En tots els casos és convenient tenir en compte la Llei de protecció de dades.

Hi ha diferents categories de destinataris:

Per a: XXXXXXXXXXX (Destinatari principal, del qual esperem una resposta)

Amb còpia: XXXXXXXX (Destinatari al qual en volem informar)

Amb còpia oculta: XXXXXXXX (Destinatari al qual volem informar, però no volem que el destinatari principal ho sàpiga)

Quan rep el missatge, el destinatari només veu reflectides les dues primeres categories.



Consells finals per escriure correus electrònics eficaços:

1. Sigueu clars i concrets en l'assumpte del correu. En correus successius, numereu.
2. Personalitzeu el text amb fórmules de cortesia per a la salutació i el comiat, o detalls concrets relatius al destinatari.
3. Escriviu textos breus, que no superin les 16 línies i que no tinguin més de tres paràgrafs; cada paràgraf ha d'estar separat amb una línia en blanc.
4. Feu oracions senzilles.
5. Utilitzeu negreta per ressaltar una idea important o una paraula clau. No poseu tot el text en majúscula i eviteu l'ús de colors i fons.
6. Escriviu el vostre nom al final del text.
7. Reviseu el text amb el corrector ortogràfic i després mitjançant una lectura acurada.
8. Respecteu en tot moment les regles de cortesia verbal.

Consells per llegir el correu electrònic:

1. Dediqueu el començament i el final de la jornada a llegir el correu electrònic.
2. Contesteu el correu electrònic, si és possible, el mateix dia.

Barcelon**a**ctiva



Ajuntament
de Barcelona

Cofinancen:



Generalitat
de Catalunya



Unió Europea
Fons Europeu de
Desenvolupament Regional
Una manera de fer Europa