

L'ús de les TIC en la comunicació escrita

Per facilitar la seva feina, al llarg de la història, l'home ha fet ús de diferents tipus de maquinària. El cas de la gestió administrativa de l'empresa no és diferent, ja que el treballador d'una oficina tindrà al davant, la major part del temps de treball, algun tipus de màquina o aparell.

Aquest fet és especialment rellevant en el procés de comunicació i arxivament de la informació en l'empresa. Quan utilitzem el telèfon per posar-nos en contacte amb un client, quan utilitzem l'ordinador i el processador de textos per elaborar documentació, o quan escanegem i emmagatzemem una còpia dels documents en el disc dur del nostre ordinador, n'estem fent ús.

Però l'ús de tecnologia no es limita a aquests exemples. La gran evolució que han experimentat les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en els darrers anys ha tingut una especial repercussió en el treball administratiu, on s'han implantat millores importants.

Aquestes s'han implementat amb la finalitat de simplificar i agilitar el procés d'elaboració de documentació, però també de millorar l'arxiu, reduint els costos que origina i generant sistemes que facilitin l'accés a la informació als treballadors de l'empresa que ho necessitin.

L'aparició d'aquestes tecnologies també ha comportat nous reptes, i s'han hagut d'adoptar protocols d'actuació per solucionar els problemes que generen.

Avui dia, és molt comuna la utilització del terme TIC. Les TIC inclouen un ampli ventall de mitjans. D'una banda, tots els relacionats amb les tecnologies de la comunicació, com la ràdio, la televisió o la telefonia convencional, i, de l'altra, els relacionats amb les tecnologies de la informació, com la informàtica, la telemàtica...

Entre tots els elements que formen part de les TIC, si n'hi ha algun que ha revolucionat el món del treball en la gestió administrativa de l'empresa, aquest és, sense cap mena de dubte, l'ordinador. Amb l'aparició d'un gran volum de Comunicació empresarial i atenció al client 66 La correspondència a l'empresa programari específic per gestionar l'empresa, aquest s'ha tornat tan indispensable que, avui dia, es fa difícil imaginar una oficina on no n'hi hagi un. L'ordinador ha esdevingut un element indispensable en la comunicació escrita, en tant que és la principal eina d'elaboració de documents, però també, amb la utilització del correu electrònic, ha anat agafant un important protagonisme en l'enviament d'aquests documents.

D'aquesta manera si, de ben segur, podem considerar la incorporació dels ordinadors com una gran revolució respecte al treball administratiu en les oficines, no és menys cert que la incorporació massiva de la telemàtica amb l'aparició d'Internet i la generalització de l'ús del correu electrònic ha acabat de canviar els mètodes de comunicació de les organitzacions.

Així doncs, en els darrers temps el correu electrònic ha esdevingut una eina bàsica en les comunicacions empresarials (tant en les comunicacions internes com en les comunicacions externes) que ha anat agafant un protagonisme important. Ara bé, també podem dir que en els darrers temps han proliferat noves maneres de proporcionar informació i comunicar-se per part de l'empresa que han anat agafant protagonisme. En aquest sentit cal tenir present el gran creixement que han experimentat les xarxes socials, però també l'ús dels SMS o dels sistemes de missatgeria instantània que fan servir moltes empreses, sobretot per facilitar la comunicació interna o el major desenvolupament de les pàgines web corporatives amb un fort increment dels serveis que ofereixen.

La implementació d'aquestes noves tecnologies de comunicació ha optimitzat les tasques i ha representat un pas continu cap a la digitalització en detriment del paper. Ara bé, de la mateixa manera que les comunicacions escrites tradicionals en format paper han implicat el coneixement de certs aspectes relatius a la composició del document, també hi ha normes a seguir en la redacció dels correus electrònics: la utilització de llibres d'estil i normes de redacció i enviament específiques que cal tenir en compte a l'hora d'elaborar aquest tipus de missatges.

Mètodes de transmissió de documents: del correu físic al correu electrònic

Tradicionalment, la transmissió física de la documentació sempre s'ha fet mitjançant els serveis de correus o d'empreses de missatgeria. El principal inconvenient d'aquests serveis és el temps que triga l'enviament en arribar a la seva destinació, especialment quan la distància entre l'emissor i el receptor és molt gran. Per solucionar aquest problema, s'han creat serveis d'enviament urgent, però, tot i així, el fet que la documentació en paper hagi de fer tot el recorregut fa difícil reduir els períodes d'enviament.

L'aparició del fax va suposar un gran canvi en aquest àmbit, permetent realitzar enviaments de manera immediata. Amb aquest sistema, no s'envia el document físicament, sinó que la informació que conté es codifica en uns senyals que Comunicació empresarial i atenció al client 67 La correspondència a l'empresa circulen per la xarxa telefònica fins a l'aparell de fax receptor, on la informació es descodifica, es torna a imprimir, i recupera la forma original.

D'aquesta manera, mitjançant el fax, els documents arriben de manera quasi immediata al destinatari, fet que l'ha popularitzat enormement en les empreses. A més, gràcies a les múltiples funcions dels terminals de fax, aquest servei té altres avantatges, entre els quals destaquen, per exemple, la possibilitat de rebre un missatge de confirmació, en l'aparell emissor, de la recepció en l'aparell de fax receptor. Així, queda constància de la correcta transmissió de la informació.

Malgrat que el sistema de fax ha estat molt popular pels seus avantatges, cal dir que el seu ús relatiu ha caigut amb l'aparició i popularització del correu electrònic.

Els elements bàsics del correu electrònic

Actualment, una de les primeres eines que rep qualsevol treballador relacionat amb el món administratiu, en ocupar per primera vegada el seu lloc de treball, és l'accés a un compte de correu electrònic. Mitjançant aquest compte el treballador podrà dur a terme comunicacions internes i externes inherents a les seves tasques: rebrà convocatòries i actes de reunions, farà arribar informacions diverses als clients o proveïdors, als treballadors, etc.

El correu electrònic és un sistema de comunicació digital mitjançant el qual els usuaris que disposen d'una adreça electrònica, amb una bústia i una contrasenya, poden enviar, rebre i consultar el correu per Internet.

Entre els avantatges del correu electrònic està el fet que permet realitzar comunicacions i enviaments de documentació adjunta de manera pràcticament instantània. A més, es pot emmagatzemar un gran nombre de missatges i classificar-los per carpetes.

El servei de correu electrònic es pot contractar en empreses que en comercialitzen, tot i que és fàcil trobar-ne de gratuïts. Normalment, quan una empresa contracta un domini, se li assigna, alhora, un nombre de bústies associades a aquest domini que l'empresa pot incrementar.

Les adreces de correu electrònic

El format de les adreces de correu electrònic consisteix en un identificador d'usuari i un identificador de domini que estan separats per un símbol (@). La part final de l'identificador de domini, separada per un punt, està formada per un conjunt de dues o tres lletres que identifiquen la zona geogràfica o el tipus d'institucions de què forma part el domini o bústia.

Per exemple, en l'adreça rubenpino@ioc.cat trobem l'identificador d'usuari rubenpino i l'identificador de domini ioc.cat. Els identificadors d'usuari poden Comunicació empresarial i atenció al client 68 La correspondència a l'empresa ser personals o genèrics, en funció de si l'identificador representa una persona concreta o, al contrari, representa un departament o la institució en el seu conjunt.

Tanmateix, els identificadors d'usuari personal van associats al nom de la persona o al càrrec que aquesta ocupa.

Els programes de gestió del correu electrònic

Els missatges de correu electrònic poden ser gestionats i elaborats amb programari específic, o també per mitjà de pàgines web (és el que es coneix com a correu web). La principal diferència entre ambdós sistemes és que, en el segon,

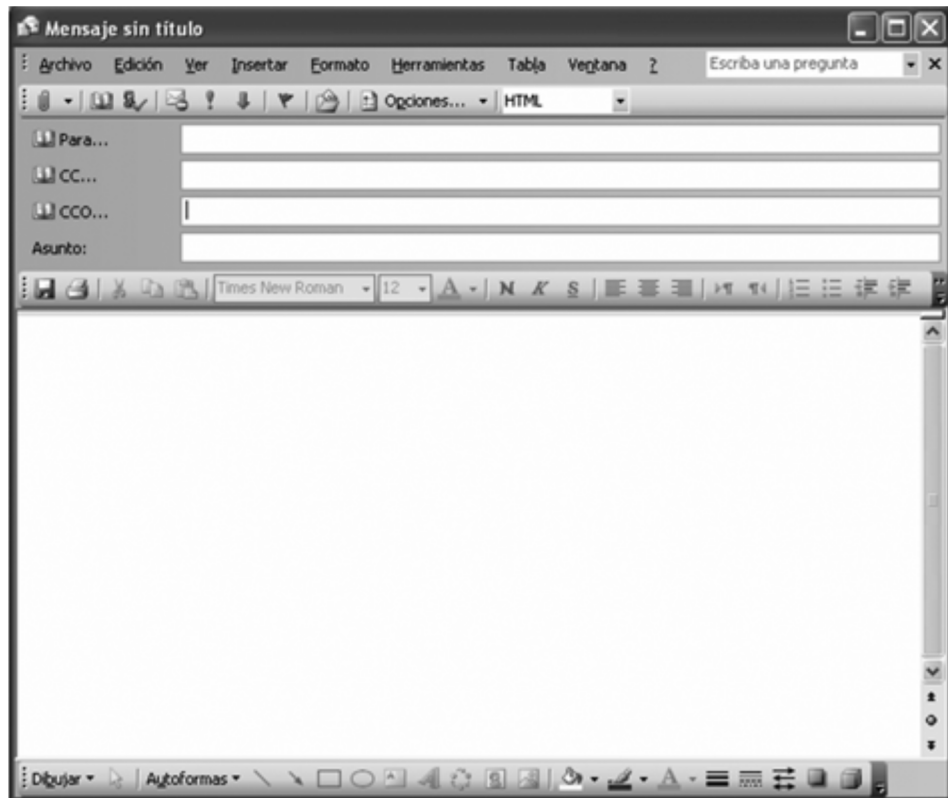
cal estar connectat mentre s'escriu o es consulta un missatge. Per la seva banda, els programes específics d'elaboració i recepció de correu que funcionen de manera autònoma des del nostre ordinador, quan aquest es connecta a Internet, baixen els missatges del servidor en el nostre ordinador, amb la qual cosa aquests missatges ja no es podran baixar novament des d'un altre ordinador. En canvi, si utilitzeu correu web, podreu accedir als missatges emmagatzemats en la bústia des de qualsevol ordinador que tingui connexió a Internet. Ara bé, cal tenir en compte que, si se suspèn el proveïment de correu, podeu perdre tots els missatges emmagatzemats a la vostra bústia, ja que aquests no es troben al nostre ordinador sinó a un servidor sobre el qual vosaltres no teniu control.

Hi ha una gran diversitat de programari per elaborar missatges de correu electrònic, però la majoria contenen camps per definir els elements següents en un missatge:

- Emissor (de, from): Serveix per seleccionar l'adreça que és vol utilitzar com a sortint en l'enviament quan existeix més d'una associada.
- Destinatari (per, para, to). En aquest camp s'introdueix l'adreça electrònica del destinatari.
- CC. En aquest espai, es poden afegir adreces dels destinataris a qui volem enviar una còpia del missatge.
- CCO. Aquest espai està reservat per enviar còpies ocultes. Així, podem enviar una còpia del missatge als destinataris inclosos en aquest apartat sense que els altres en tinguin constància.

Moltes empreses demanen als treballadors que quan enviïn determinats missatges enviïn una còpia oculta al seu superior.

- Assumpte. És l'espai reservat per anotar el tema del missatge. L'assumpte pot ser llegit prèviament a l'obertura del missatge. Per aquest motiu, és convenient que en reflecteixi bé el contingut i ho faci d'una manera breu.
- Adjuntar (attach). Serveix per afegir documents o arxius al missatge. L'evolució del servei que ofereixen les companyies de missatgeria electrònica ha permès que es puguin enviar arxius molt grans. A més, abans de la baixada per part del receptor, alguns proveïdors de correu analitzen els arxius per evitar la recepció de virus informàtics.
- Text de missatge. És un espai per introduir el text del missatge.
- Signatura. És el text que afegeix el programa per defecte al final dels missatges.



D'altra banda, els elements característics de les bústies de correu electrònic són:

- Redacta un missatge (Redacta, Compose mail). És l'opció que us permet començar a redactar un nou missatge de correu electrònic.
- Safata d'entrada (Recibidos, Inbox). És el lloc en què hi ha els missatges que ens han fet arribar a la bústia de correu electrònic.
- Missatges enviats (Enviados, Sent mails). En aquesta opció hi ha els missatges que hem enviat.
- Esborranys (Borradores, Drafts). Hi queden desats els missatges que, tot i haver-se redactat, no s'han enviat.
- Correu brossa (Correo basura, Spam). Emmagatzema els correus que el programa de correu electrònic filtra com a potencialment no volguts.

Opcions del correu electrònic

Els correus electrònics porten incorporades diverses funcionalitats que permeten agilitzar les comunicacions de l'empresa. Entre aquestes funcionalitat destaquen:

- Configuració de llibreta de contactes i llistes o grups. Amb aquesta opció l'usuari pot emmagatzemar les adreces electròniques dels usuaris amb qui s'ha de relacionar amb relativa freqüència. L'opció de generar grups o llistes permet incorporar, sota un mateix identificador d'usuari, un grup d'usuaris, d'aquesta

manera en afegir l'identificador de grup al destinatari del correu s'afegeixen de manera automàtica les adreces electròniques de tots els membres del grup.

- Reenviament de còpies dels missatges a altres bústies. Quan utilitzeu més d'una adreça de correu web, pot ser útil configurar-les de manera que totes conflueixin en una mateixa. D'aquesta manera només cal obrir un dels correus web per accedir als missatges que han arribat a totes les adreces electròniques vinculades. Per exemple: cada vegada que us arriba un correu a l'adreça personal de la feina, automàticament s'envia una còpia al vostre correu personal.
- Resposta automàtica. Alguns correus electrònics inclouen l'opció de generar una resposta automàtica que pot ser útil en situacions en què no és possible una resposta suficientment ràpida. Per exemple, si l'empresa resta tancada per un període de vacances, podeu fer que en rebre un missatge en la vostra bústia surti de manera automàtica un missatge de resposta explícit:

“Benvolgut/da, El vostre missatge ha estat rebut. La nostra empresa es troba en període de vacances i, per aquest motiu, restarà tancada fins al proper 1 de setembre. Ens posarem en contacte amb vosaltres tan bon punt reprenguem la nostra activitat. Disculpeu les molèsties.”

- Interrelació amb altres aplicacions en línia (online). Alguns correusweb, com Gmail, permeten relacionar els correus electrònics amb altres aplicacions informàtiques, com fulls de càlcul, mitjançant formularis. D'aquesta manera s'agilitza molt la recollida d'informació.
- Agrupació de missatges per converses. Alguns proveïdors de correu web permeten que els correus enviats i rebuts mitjançant respostes i que mantenen el mateix assumpte s'agrupin en un mateix registre, d'aquesta manera és facilitat l'accés a tots els correus que estan relacionats sense haver-los de buscar de manera individual entre els que hi ha en les safates d'entrada i de sortida.

Normes d'el·laboració i distribució de correus electrònics

Quan envieu un missatge des del correu electrònic de la feina, heu de tenir present que amb el missatge també se'n transmet la imatge. Això és especialment rellevant si en enviar-lo l'identificador porta associat el nom del servidor de l'empresa. Així haureu de ser especialment curosos en la seva elaboració i seguir la sèrie de normes d'ús establertes per l'organització per fer-ne un ús correcte.

Entre les normes de cortesia més habituals en les comunicacions escrites electròniques trobem:

- Ser pràctic i concís en els missatges.

- No escriure quan s'està enutjat.
- No escriure amb majúscules, ja que equival a cridar.
- Respondre els missatges en un termini màxim d'entre 24 i 48 hores.
- Recordar que els receptors dels missatges també són éssers humans i no màquines.
- No enviar arxius de grans dimensions.

A mesura que l'ús de les comunicacions escrites mitjançant el correu electrònic s'ha anat generalitzant, aquestes normes es van adaptar als canvis que es produïen i van evolucionar. En aquest sentit podem concloure que hi ha convencions que cal tenir en compte en utilitzar el correu electrònic i que, en general, aquestes normes es poden agrupar en dos conjunts: les normes d'enviament i les normes de redacció. Les primeres agrupen convencions sobre el procediment de l'enviament (què es pot enviar?, a qui?, en quina modalitat?), les segones se centren en el contingut del missatge.

Normes d'enviament

En realitzar enviaments de correus electrònics heu de tenir present una sèrie d'aspectes que poden ser importants com:

- Què es pot enviar mitjançant correus electrònics
- Selecció de destinataris a correus electrònics de resposta
- Modalitat de resposta atenent al nombre de destinataris
- Impossibilitat de respondre en un temps prudencial
- Eliminació del traç en els reenviaments

Normes per l'el·laboració de missatges

Quan el·laboreu un missatge de correu electrònic heu de tenir clares diversos aspectes, entre altres:

- La redacció no ha de ser excessivament extensa.
- Continguts meditats i contrastats.
- Inclusió dels missatges originals en els missatges de resposta.

Tot seguit trobareu algunes consideracions sobre les normes relatives a les característiques que han de complir els arxius que es volen adjuntar, la redacció de l'assumpte i el seguiment del manual d'estil de l'organització.

Característiques dels arxius adjunts

En afegir arxius adjunts als correus electrònics cal tenir molt present la seva mida i com aquesta pot afectar al receptor. Una característica de les bústies de correu electrònic és la seva capacitat limitada (tot i que actualment existeixen proveïdors de correu electrònic de molt alta capacitat) i per això és convenient no generar correus electrònics amb arxius adjunts de mida gran perquè poden col·lapsar el correu del receptor.

Una recomanació: comprimir els arxius adjunts

Una recomanació que haureu de considerar és com agrupar els adjunts en cas de que n'haguéssim d'enviar molts en el mateix missatge. Com els correus electrònics no permeten carregar carpetes, els arxius s'han de carregar d'un en un i, per descarregar-los igual. Això, a més de ser relativament costós pel temps i la feina que pot comportar, pot originar que emissor o receptor oblidin carregar o descarregar algun dels arxius del missatge.

Per evitar aquest potencial problema es recomana, en aquest cas, desar tots els arxius en una carpeta i comprimir-la per tal que és generi un únic arxiu que incorpori tots els adjunts. Això alleugerirà el procés de càrrega i descàrrega.

Així doncs, recordeu que en afegir arxius adjunts al correu electrònic heu de:

- Comprimir el màxim possible els arxius a enviar quan aquests són de mida gran.
- Canviar a un format amb major compressió o redimensionar les imatges. Cal que les fotos siguin de molt alta resolució? Existeix algun format de major compressió, es possible reduir la imatge?
- Cal comprovar que els arxius adjunts no contenen virus.
- Valorar la possibilitat d'enviar un enllaç a la documentació en comptes d'enviar-la com a document adjunt, en cas que això sigui possible.
- Si heu d'enviar molts arxius, agrupar-los en una carpeta i comprimir-la per només haver d'ajuntar un únic arxiu.
- Comprovar que els arxius adjunts dels vostres missatges no contenen virus informàtics.

Redacció de l'assumpte

La redacció de l'assumpte que incorpora un correu electrònic és important en tant que pot condicionar l'obertura del mateix.

Recordeu que:

- no s'ha de deixar l'espai de l'assumpte en blanc;
- ha de contenir informació rellevant;
- no s'ha de variar l'assumpte quan es respon a un missatge;

- Variar l'assumpte mitjançant l'opció editar assumpte si només utilitzem l'opció respon per no haver de buscar l'adreça del destinatari tot i que el contingut del missatge no sigui resposta a l'original.
- No deixar que s'acumulin excessius Re: quan hi ha un successiu intercanvi de respostes sobre el contingut d'un missatge.

Rebre correus

Un dels principals nous mals que han aparegut a l'oficina és el bombardeig de correus electrònics que es pot patir. Missatges publicitaris, informatius, de subscripcions, de cadenes de missatges, correus brossa,... Això pot comportar una gran despesa, sobretot de temps si no es fan servir una sèrie de recomanacions que poden ser important. Algunes son aquestes:

- No obrir correus desconeguts o amb assumptes sospitosos. Si observeu que un correu que ha arribat a la bústia, d'un remitent desconegut i que conté una descripció a l'assumpte que no resulta rellevant per a la nostra feina, no l'obrirem. El fet d'obrir-lo pot comportar que s'estigui validant la nostra adreça com a destí i obrir-ne un pot comportar que passin a arribar-ne de forma massiva. El suggeriment de no obrir el missatge si l'assumpte és sospitos també el tindreu en compte tot i que el remitent us sigui conegut, ja que existeixen virus que, en executar-se s'envien a tots els contactes dels usuaris que, en rebre un missatge d'un conegut l'obren i l'executen involuntàriament, amb el que contribueixen a la seva propagació.
- Configurar el filtre antispam. Amb aquest filtre evitarem que ens arribin a la safata d'entrada aquells missatges que puguin resultar sospitosos. Caldrà però, revisar de tant en tant el contingut dels missatges filtrats per comprovar que el filtre no ha descartat un missatge de forma errònia. Això s'haurà de fer, especialment, en moments en que, esperant rebre un missatge, passa el temps i no el reps.
- Evitar obrir els missatges provinents de cadenes. Tot sovint ens envien a la bústia molts missatges amb presentacions que inclouen missatges, acudits,... Caldrà demanar als emissors que aquest tipus de missatges, si ens interessen, s'enviïn a la bústia personal privada i no a la de la feina per evitar pèrdues de temps. En aquest sentit caldrà estar atent a l'assumpte que incorporen els missatges per tal de poder-los descartar.
- Revisar els filtres del correu quan s'espera un correu i no el rebeu. De vegades pot succeir que estem esperant un missatge de correu electrònic i aquest no acaba d'arribar. En aquests casos es recomanable revisar la carpeta que conté els correus filtrats com a spam per comprovar que la raó de no rebre el missatge no és que aquest ha estat filtrat en la seva rebuda.

Organització dels correus

La manera d'organitzar el correu electrònic dependrà del sistema d'accés que utilitzeu. No és el mateix treballar en línia, directament sobre el correu web, que utilitzar un programa client de correu electrònic i treballar després de manera local amb els arxius descarregats al disc dur del vostre ordinador. Així, el tema de l'accessibilitat als missatges de la bústia és important, i en aquest sentit es poden diferenciar tres opcions amb diferents avantatges i inconvenients:

- Descarregar els missatges mitjançant un programa client de correu electrònic com l'Outlook o el Thunderbird sense deixar còpia en el correu web. Mitjançant aquest procediment, un programa prèviament instal·lat i configurat en el nostre ordinador, i que disposa del nom d'usuari i contrasenya del correu web, es connecta a la Xarxa per descarregar els missatges que han arribat a la bústia per després poder-ne fer ús tot i restar desconnectat. Aquest procediment comportarà que no quedi còpia en l'adreça web del proveïdor del servei. Entre els avantatges que té aquest sistema trobem que permet no estar connectat mentre es llegeixen els correus electrònics. Només cal la connexió en el moment d'efectuar la descàrrega. Un altre avantatge d'aquest mètode és que, per conservar els missatges, no es depèn de l'empresa proveïdora del servei de correu web. Així doncs, si per algun motiu l'empresa proveïdora cancel·la la subscripció d'un usuari al servei, aquest manté les còpies dels missatges en el propi ordinador.
- Accedir directament als correus electrònics mitjançant l'adreça web (correu web). Aquest procediment implica que l'usuari es connecta i accedeix a la pàgina del proveïdor del servei en què pot consultar en línia els correus electrònics que hagin arribat a la bústia. Un dels avantatges que presenta aquest procediment és l'accessibilitat, ja que permet accedir als missatges emmagatzemats des de qualsevol punt amb connexió a Internet. Un altre avantatge és que la mateixa empresa proveïdora és la responsable de gestionar el sistema de còpies de seguretat, amb la qual cosa no dependreu del fet que el vostre equip no se us malmeti. D'altra banda, l'inconvenient principal d'aquest sistema és la dependència respecte a l'empresa que proporciona el servei.
- Descarregar una còpia dels missatges deixant l'original en el servidor de correu. Aquesta opció permet combinar els avantatges dels sistemes anteriors. El programa de gestió del correu permet descarregar els missatges al nostre ordinador, però aquests continuen disponibles en el correu web. L'únic inconvenient d'aquest sistema és que us obligarà a accedir directament al correu web de tant en tant per comprovar l'ocupació de l'espai d'aquest i esborrar, si cal, els correus.

Els comptes de correu es poden cancel·lar

Algunes empreses proveïdores de correu web gratuït poden donar de baixa els usuaris de manera automàtica després d'un temps d'inactivitat, per la qual cosa podeu arribar a perdre els correus que hi tingueu emmagatzemats. L'opció de descarregar els missatges mitjançant el programa de gestió de correu electrònic fa possible conservar còpies si aquest fet es produeix.

El primer contacte pel correu electrònic

És cert que el grau de formalitat dels correus electrònics és més baix que el de la correspondència comercial; tanmateix, hi ha un seguit de consideracions que cal tenir en compte en la redacció.

Igual que passa en les comunicacions presencials, és important donar una bona primera impressió, ja que, si no, el missatge pot ser descartat d'entrada. Per això, en efectuar una comunicació comercial per primer cop utilitzant el correu electrònic haureu de tenir en compte el següent:

- Omplir correctament l'apartat de l'assumpte. Una redacció correcta de l'assumpte no garanteix que el receptor obri el missatge, però, si el missatge no porta l'assumpte o aquest no genera prou interès, el missatge quedarà fàcilment descartat.
- Posar una salutació. Tot i que no és necessari una formalitat excessiva, els missatges acostumen a contenir una línia de salutació que pot incloure la referència del destinatari (per exemple, Benvolgut Sr. director). D'aquesta manera el missatge té més probabilitats d'arribar a la persona a qui ens volem adreçar, especialment quan l'adreça de la destinació és genèrica (contacte@empresax.com).
- Presentació. En ser la primera vegada que contacteu amb el destinatari, us haureu de presentar. Aquesta presentació acostuma a ser breu i inclou el nom, el càrrec i l'empresa.
- Referències. Donar la referència de la persona que us ha proporcionat l'adreça pot ser una bona introducció.
- Motius. Si escriviu per indicació d'una tercera persona que us ho ha demanat, ho indicarem. Quan és impossible fer cap referència a ningú, es pot referenciar el motiu que ha originat el correu (per exemple: Ens adrecem a vostès per presentar-los el nostre pla, Ens adrecem a vostès en resposta al missatge que hem rebut referent a...).
- Cos. S'ha d'intentar que el cos no sigui massa extens i s'ha de sintetitzar la informació que es pot incloure en un arxiu adjunt. D'aquesta manera, si el receptor la considera útil l'obrirà i, en cas contrari, el descartarà.
- Signatura. És important acostumar-se a incorporar la signatura en els correus enviats. Aquesta ha d'incloure com a mínim el nom, el càrrec i

l'empresa. Si el remitent vol agilitzar una possible trucada del receptor, també ha d'incloure el telèfon i l'extensió. D'aquesta manera donarà una sensació d'accessibilitat que fomentarà la interrelació.

Mitjans d'elaboració, reproducció i transmissió de la documentació escrita

Una de les activitats més característiques de la gestió administrativa d'una empresa és l'elaboració de documentació. En aquest context, la irrupció de l'ordinador ha representat un canvi radical en el desenvolupament d'aquestes activitats.

L'aparició de programari específic per desenvolupar les tasques administratives ha originat un estalvi de temps considerable en la realització de moltes de les feines relacionades amb aquest àmbit. Pel que fa a la comunicació escrita, la utilització dels paquets ofimàtics ha possibilitat una simplificació de la feina de generar documents.

Però no ha estat aquest l'únic canvi. L'aparició d'Internet i la seva gran implementació també ha suposat grans canvis: s'ha convertit en una via de comunicació de l'empresa cap a l'exterior per mitjà de les seves pàgines web, i ha simplificat la realització d'alguns processos administratius tot oferint la possibilitat a l'usuari final de realitzar-los ell mateix per mitjà d'Internet, amb l'estalvi de recursos corresponents que aquest fet comporta per a l'empresa i l'usuari.

De la màquina d'escriure al processador de textos

Fins que fou substituïda pels ordinadors, durant molt de temps, la màquina d'escriure va ser un element imprescindible a les oficines en el procés d'elaboració de documentació.

programari informàtic que hi ha en el mercat, en podeu trobar d'orientat a la realització de tasques administratives molt específiques, com el que s'utilitza per portar la comptabilitat, o el que serveix per emetre i gestionar factures o nòmines. Tot i així, el que es troba més sovint a les empreses són els paquets ofimàtics.

Els paquets ofimàtics són un conjunt integrat d'aplicacions informàtiques que acostumen a incloure els processadors de textos, els fulls de càlcul i les bases de dades.

Els avantatges dels paquets ofimàtics i de la utilització dels ordinadors a l'oficina per elaborar documents són molt diversos i evidents, entre els quals destaquen:

- Guardar còpies dels documents en format digital.
- Modificacions en documents elaborats prèviament.

- Possibilitat d'afegir elements gràfics al document, o d'integrar-hi imatges, taules, etc.
- Possibilitat de reutilització de documents.
- Correspondència per a múltiples destinataris.
- Eina de comunicació escrita.

Del suport digital al paper: les impressores

Tot i que els documents s'elaboren amb els ordinadors, normalment, seguirà essent necessari que, finalment, es materialitzin en format paper. És per aquest motiu que, normalment, els equips informàtics necessiten comptar amb el complement d'una impressora. D'impressores n'hi ha de diferents tipus, que es poden classificar en tres grans grups: les impressores d'agulles, les impressores d'injecció de tinta i les impressores làser.

Formularis en línia autocompletables

L'aparició d'Internet ha originat un gran canvi en la manera d'interrelacionar-se de les persones, les empreses i l'Administració. Això ha permès trobar noves formes de realitzar determinades gestions i tràmits. En aquest context, veiem com en els darrers temps es tendeix a derivar els usuaris a l'atenció en xarxa.

Aquest canvi ha quedat constatat, especialment, en molts dels tràmits que qualsevol persona o empresa ha de realitzar amb l'administració, però també, cada cop més, amb les empreses. Així, en els darrers temps, s'està popularitzant la utilització de formularis autocompletables per part de l'usuari. A aquests formularis, s'hi pot accedir per mitjà d'Internet, i compten amb importants avantatges:

- Servei 24 h. Durant el període en què es pot realitzar el tràmit, en la majoria de casos, l'usuari el pot realitzar en qualsevol moment del dia.
- Reducció de costos. L'usuari no s'ha de desplaçar per realitzar la gestió, ja que la pot fer des de l'oficina o des de casa.
- Disminució de cues. En proporcionar un servei no presencial, s'obren les portes a la possibilitat d'utilització simultània d'aquest servei per diferents persones, amb la qual cosa múltiples usuaris poden estar realitzant, alhora, la mateixa gestió des de casa seva o des de la seva oficina sense haver de patir cues. Tot i que una utilització simultània i massiva pot col·lapsar el servei, el fet de disposar d'un major nombre d'hores al dia per realitzar les gestions fa que aquesta possibilitat disminueixi.
- Vinculació a una base de dades. Normalment, els formularis estan vinculats a una base de dades que agilitarà, després, la gestió i l'organització de la informació recollida.

- Eliminació de determinats errors en la introducció de dades. Els formularis, abans d'enviar-los, efectuen una sèrie de validacions per comprovar que tots els camps s'han emplenat de manera correcta. Per exemple, comprovant que, si l'usuari ha d'introduir el telèfon en un camp, no hi hagi introduït cap lletra o, si ha d'introduir una adreça de correu electrònic, que el format del text escrit es correspongui amb el de les adreces electròniques (nom@domini). També permeten limitar les dades que s'hi poden introduir, utilitzant, per exemple, menús desplegable en què l'usuari ha de triar entre un nombre limitat d'opcions. Aquestes validacions i filtres són útils perquè eviten que el conjunt del formulari quedi invalidat si conté alguna dada errònia.
- Eliminació dels errors de traspàs de la informació. En ser el mateix sol·licitant qui entra les dades a la base de dades per mitjà del formulari, s'eliminen els errors que es cometien quan era una tercera persona qui les introduïa un cop havia rebut el formulari en paper i reescribia la informació a la base de dades.
- Major rapidesa en la resolució de la gestió. Quan alguna gestió es fa per mitjà d'impresos en format paper, un cop acabat el termini per realitzar aquesta gestió, cal fer un traspàs de tota la informació recollida en els impresos a una base de dades abans de processar-la. Aquest fet implica una despesa de temps que es pot estalviar quan és el mateix sol·licitant qui introdueix la informació directament en format electrònic.
- Possibilitat de fer modificacions. Un cop realitzat un tràmit, es pot donar un codi a l'usuari perquè pugui modificar, si ho considera oportú, la informació proporcionada.
- Impressió com a justificant. Perquè l'usuari tingui un justificant de la gestió realitzada, normalment, l'aplicació disposa d'un botó per realitzar impressions. La impressió que tindrà validesa és la que es realitza un cop finalitzat tot el procés. A vegades, però, l'usuari pot fer impressions sense haver finalitzat el tràmit. En aquest cas, en la impressió es podrà llegir la paraula provisional.

La gran expansió del servei de formularis autocompletables fa que hi hagi una gran quantitat d'empreses dedicades al desenvolupament d'aquest tipus de formulari electrònic associat a bases de dades. Entre els formats més utilitzats per realitzarlos, trobem els formats web i pdf. Aquest darrer permet a l'usuari guardar una còpia en format digital del formulari emplenat. A més, aquesta còpia pot estar protegida de manera que no se'n pugui modificar el contingut.

També hi ha formularis molt fàcils de programar com els Google Docs, que són enviats com a correu electrònic i que fan possible el buidatge dels registres en un document en línia al qual es pot accedir des de qualsevol punt que tingui connexió a Internet.

Comunicacions per les xarxes socials

Si hi ha un gran canvi a destacar a Internet durant els darrers anys en què la seva implantació ha estat massiva, és sens dubte el que ha comportat l'aparició de les xarxes socials a Internet.

Una xarxa social a Internet és un lloc web que permet establir i comunicar grups formats per persones i/o institucions amb interessos relacionats.

Les xarxes socials com a llocs web van començar a aparèixer al principi del segle XXI amb l'objectiu de facilitar les relacions entre persones amb interessos comuns. A poc a poc, el seu ús es va estendre a diferents àmbits: amistat, família, etc., i també empreses.

Les empreses en les xarxes socials

Darrerament, amb la proliferació dels continguts del web 2.0, i l'expansió consegüent de la participació dels individus en l'elaboració de continguts, la major interacció però sobretot les majors possibilitats d'integrar-se en grups d'interessos similars, les empreses han optat per fer el salt a les xarxes socials, les quals permeten, a les empreses que l'han fet, entre altres coses:

- Donar a conèixer la marca i accedir a bosses de mercat potencial.
- Mantenir contacte amb els clients i obtenir feedback de les seves iniciatives.
- Fidelitzar els clients.
- Fer investigació de mercats.
- Publicitar els productes.
- Comunicar notícies i esdeveniments.
- Readreçar als apartats del web corporatiu de l'empresa en què l'usuari pugui trobar la informació o serveis que necessita.
- Resoldre dubtes habituals.

Entre allò que fa que les xarxes socials tinguin tant atractiu per a les empreses sobresurt la facilitat de penetració en el mercat i la facilitat per mantenir el contacte. Això es fonamenta en el fet que els usuaris potencials ja estan adaptats a l'entorn de les plataformes de les xarxes socials i són només a un clic per fer-se subscriptors i rebre en la seva pròpia pàgina d'inici totes les novetats que les empreses vagin aportant. Comunicació empresarial i atenció al client 86 La correspondència a l'empresa

Ara bé, la participació de les empreses en les xarxes socials necessita una actitud activa en el seu manteniment. De la mateixa manera que si l'empresa disposa d'una pàgina web és vital que hi hagi una actualització contínua dels continguts, ja que, si no, la participació de les empreses podria resultar

contraproductiu i donar una imatge de ser poc activa, així la participació en les xarxes socials necessita que hi hagi una política activa d'actualització de continguts perquè aquest sistema de comunicació aportï valor afegit als usuaris.

Tanmateix, el sistema de subscripció a les xarxes socials, que té més implantació entre els usuaris que el sistema RSS de subscripció a les pàgines web corporatives, permet que no es perdi el contacte després d'un cert temps d'inactivitat. En una pàgina web en què no s'actualitzen els continguts i els usuaris no estan subscrits, després de diversos accessos sense trobar informació actualitzada es corre el risc de perdre l'usuari (el qual pot deixar d'accedir als continguts). El sistema que utilitzen les xarxes socials dóna prioritat a la subscripció i això fa que, fins i tot quan hi ha un temps d'inactivitat, la subscripció de l'usuari no es cancel·li expressament.

Així doncs, el fet que les empreses optin per aquest tipus de comunicació i les necessitats que aquesta actuació implica han fet que, fins i tot, hagi aparegut un nou perfil de lloc de treball conegut amb el nom de gestor de comunitats (community manager).

El gestor de comunitats és el treballador de l'empresa encarregat de gestionar i dinamitzar una comunitat d'usuaris. Entre les tasques del gestor de comunitats cal esmentar:

- L'actualització de notícies i esdeveniments.
- L'actualització d'ofertes i promocions.
- La dinamització de la participació dels usuaris per rebre retroalimentació de les accions de l'empresa.
- La gestió del grup.
- Donar resposta a les qüestions que puguin aportar els membres.

Guia d'ús de les xarxes socials

El primer que cal tenir present a l'hora de començar a utilitzar una xarxa social com a empresa és que hi ha perfils específics per a empreses i perfils personals. Cal fer la distinció, i sempre que actueu en nom de l'empresa heu d'utilitzar el seu perfil. Aquest fet és rellevant en el sentit que condiciona el mecanisme en què els usuaris se subscriuran per rebre les informacions que es vagin publicant. A més, us permet accedir a eines específiques per promocionar la vostra empresa.

Algunes recomanacions

Si haguéssiu de vincular el compte de la xarxa social a una adreça de correu electrònic, sempre hauríeu d'utilitzar el correu electrònic corporatiu i no, el personal.

Cal evitar ser massa insistents quan s'intenta fer que els usuaris s'afegeixin a la subscripció. Actuar altrament pot produir un efecte negatiu per a la imatge de l'empresa.

No s'han d'afegir etiquetes que portin el nom d'usuari de terceres persones a fotografies en les quals no hi apareixen amb la finalitat que els arribi l'avís i, d'aquesta manera, fer-los accedir al lloc en què teniu la fotografia. Això es pot considerar correu brossa (spam) pel fet que arriben missatges no volguts, però a més a més pot lesionar els drets d'imatge de les persones etiquetades en la foto, ja que el seu nom es relaciona amb el contingut de la imatge en què ha estat etiquetada.

Comunicacions internes

L'establiment del treball en xarxa dels equips en les empreses ha comportat canvis en la comunicació interna d'aquestes. Així, abans era habitual que les empreses disposessin d'una espècie de bústies personals en què podien deixar qualsevol tipus de comunicació als treballadors, o de safates sobre les taules amb missatges d'altres treballadors. Fins i tot, si l'empresa era gran o tenia diversos seus, podia disposar d'un servei propi de missatgeria interna. Actualment, però, la implantació del programari de missatgeria electrònica dins l'empresa ha comportat una disminució considerable dels comunicats interns en format paper, ja que molts han passat a ser únicament en format electrònic.