


Redacció mitjançant el correu electrònic

Amb la introducció d'Internet i dels suports digitals a la vida diària, els processos de comunicació han evolucionat de manera sorprenent. De les eines que més han modificat la manera de treballar i de comunicar-se, cal destacar el correu electrònic, amb el qual l'intercanvi de missatges i d'informació es produeix a una velocitat que pocs anys enrere era inimaginable.

Com que actualment la majoria de treballadors dediquen bona part del seu temps de treball a comunicar-se mitjançant correus electrònics –a llegir-los, respondre'ls, redactar-ne de nous, classificar-los, etc.–, és important aprendre una sèrie de premisses per tal d'utilitzar aquesta eina de forma eficaç i funcional.



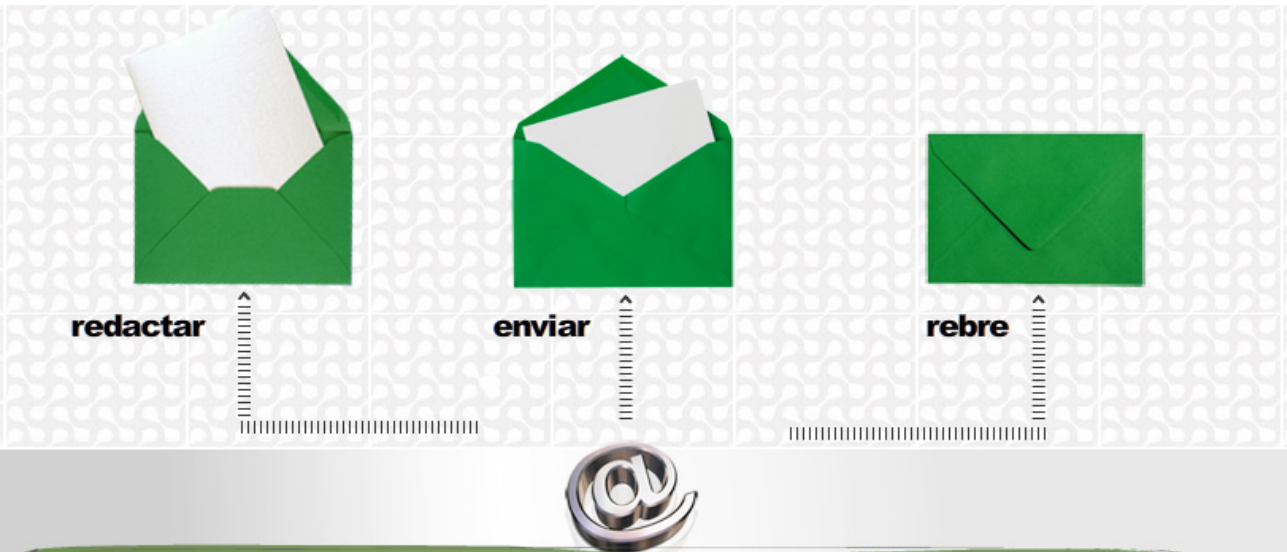
Idees clau



idees clau

- 1** El correu electrònic ha generat una veritable revolució en l'àmbit de la comunicació perquè permet estalviar molts esforços en l'intercanvi d'informació.
- 2** És molt important el to que s'utilitza en la comunicació, ja que transmet la pròpia imatge al destinatari. Cal tenir en compte que, en l'àmbit laboral, els correus electrònics han de tenir un cert grau de formalitat.
- 3** Perquè una comunicació mitjançant correu electrònic sigui eficaç, d'entrada cal determinar amb claredat qui n'és el destinatari, però també és important establir la imatge que l'emissor vol transmetre.
- 4** A l'emissor se'l reconeix per l'adreça que utilitza, però també per la posició des d'on s'expressa en el contingut del correu i per la informació que inclou en l'apartat de la signatura.
- 5** El destinatari, a banda de la referència en l'adreça, se sentirà més o menys acollit segons el tractament que es faci servir per adreçar-s'hi i les fórmules de salutació i comiat escollides.
- 6** L'assumpte ha de ser breu i concís i ha de recollir la idea principal.
- 7** El missatge ha d'expressar amb claredat l'objectiu que es persegueix, tenint en compte que els primers elements han de servir o bé per contextualitzar la comunicació o bé per captar l'atenció del destinatari.
- 8** Les diverses idees que es presentin han d'estar ordenades de més a menys rellevància.
- 9** El llenguatge que es faci servir ha de ser clar i accessible, amb les paraules justes i adequades, amb l'objectiu de facilitar la comprensió del missatge.
- 10** Convé revisar el correu abans d'enviar-lo, revisió que ha d'incloure aspectes gramaticals i mecanogràfics. Una darrera lectura pot contribuir notablement a obtenir un missatge eficaç.

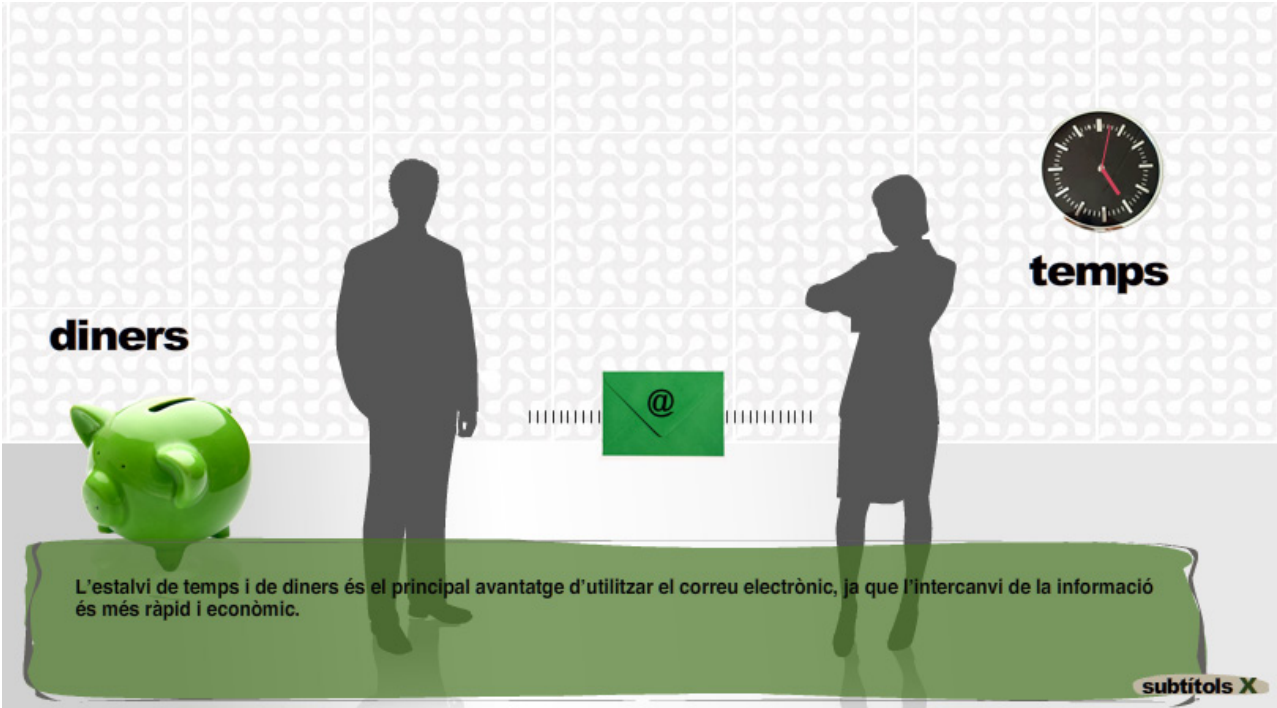
El correu electrònic en l'àmbit de la comunicació digital



redactar **enviar** **rebre**

El correu electrònic o e-mail és una eina de comunicació electrònica que facilita la tasca de redactar, enviar i rebre missatges a través d'Internet.

subtítols X

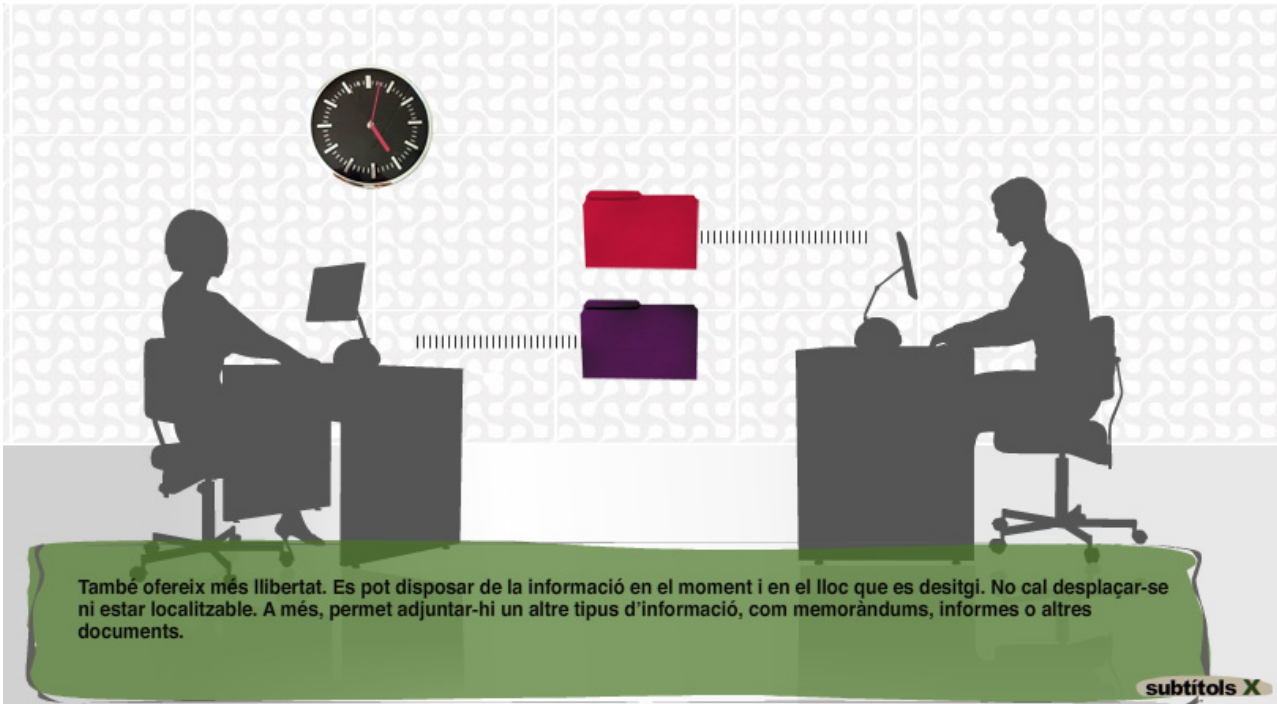


diners

temps

L'estalvi de temps i de diners és el principal avantatge d'utilitzar el correu electrònic, ja que l'intercanvi de la informació és més ràpid i econòmic.

subtítols X



També ofereix més llibertat. Es pot disposar de la informació en el moment i en el lloc que es desitgi. No cal desplaçar-se ni estar localitzable. A més, permet adjuntar-hi un altre tipus d'informació, com memoràndums, informes o altres documents.

subtítols X




En determinades circumstàncies hi ha altres formes de comunicació que poden ser més adequades. Així, doncs, cal tenir presents els avantatges i els inconvenients de tots els mitjans de comunicació disponibles i decidir quin és el més adequat.


subtítols X



+ Una comunicació telefònica permet transmetre i rebre emocions, obtenir una reacció immediata i fins i tot resoldre un assumpte de forma molt més directa.




+ **També el **fax** pot ser una eina més adequada quan el que es busca és un mitjà més segur de transmetre un document en suport paper amb les signatures corresponents.**




+ **Si es busca un document per expressar idees complexes, que inclogui informació confidencial, i cal una constància clara que l'altre l'ha rebut, més val fer servir el **correu ordinari** i el suport paper.**



+ En el cas dels missatges curts, el millor són els **SMS**, missatges de text via telèfon mòbil que arriben al destinatari en temps real.



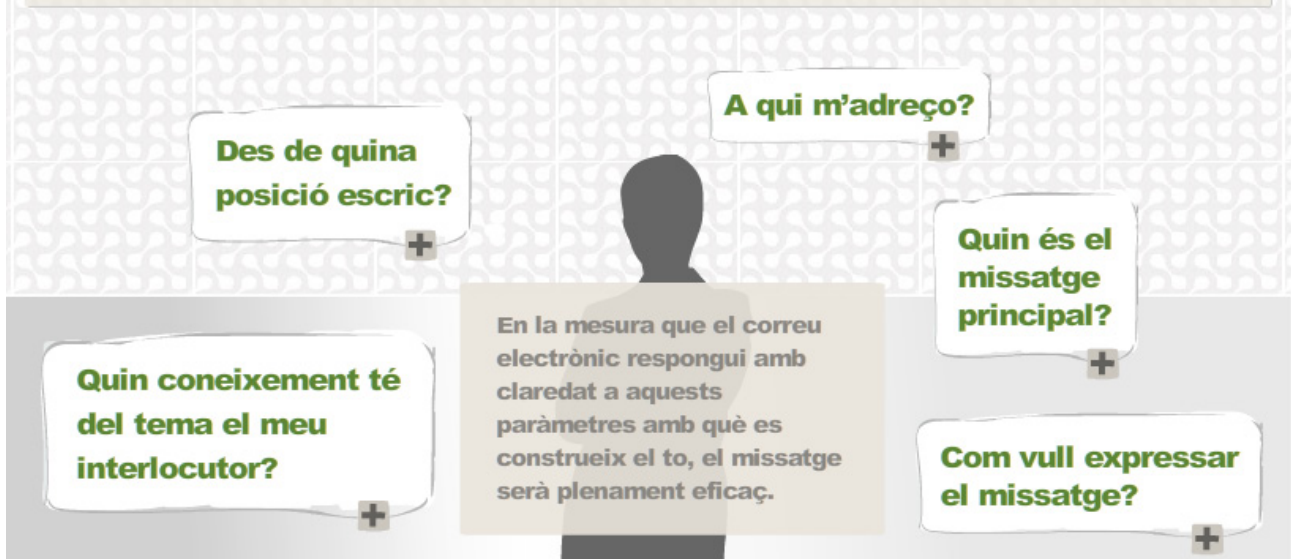
+ Hi ha situacions, però, en què la comunicació no verbal i els silencis poden transmetre molta més informació que tota una corrua de correus electrònics. En aquests casos, la comunicació **cara a cara**, en persona, és molt més eficaç.



+ En aquest curs es tracta a fons el **correu electrònic** com a eina de comunicació, i s'ofereixen eines i estratègies per tal que qualsevol persona pugui redactar missatges eficaços i funcionals.

La importància del to adequat

Si es decideix utilitzar el **correu electrònic**, el primer pas és trobar el to adequat a cada situació comunicativa, ja que és la manera a través de la qual es transmet la pròpia imatge al destinatari. Del to que establim en el correu, qui el rebí n'extraurà sensacions diverses: de professionalitat, d'amistat, de distància, de malestar, de crispació, etc. Per tant, l'emissor és qui ha de decidir quin to vol que tingui la comunicació i buscar els elements que permeten fixar-lo d'entrada. A fer aquest pas, hi ajuda el fet de plantejar-se les qüestions següents:



Des de quina posició escric?

A qui m'adreço?

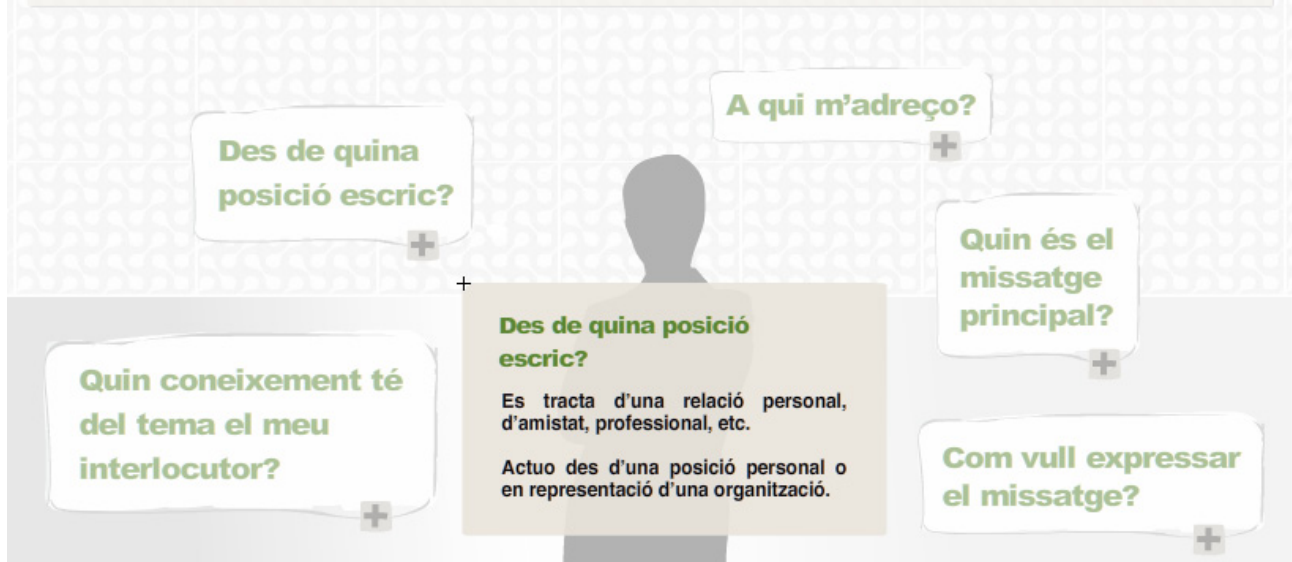
Quin és el missatge principal?

Quin coneixement té del tema el meu interlocutor?

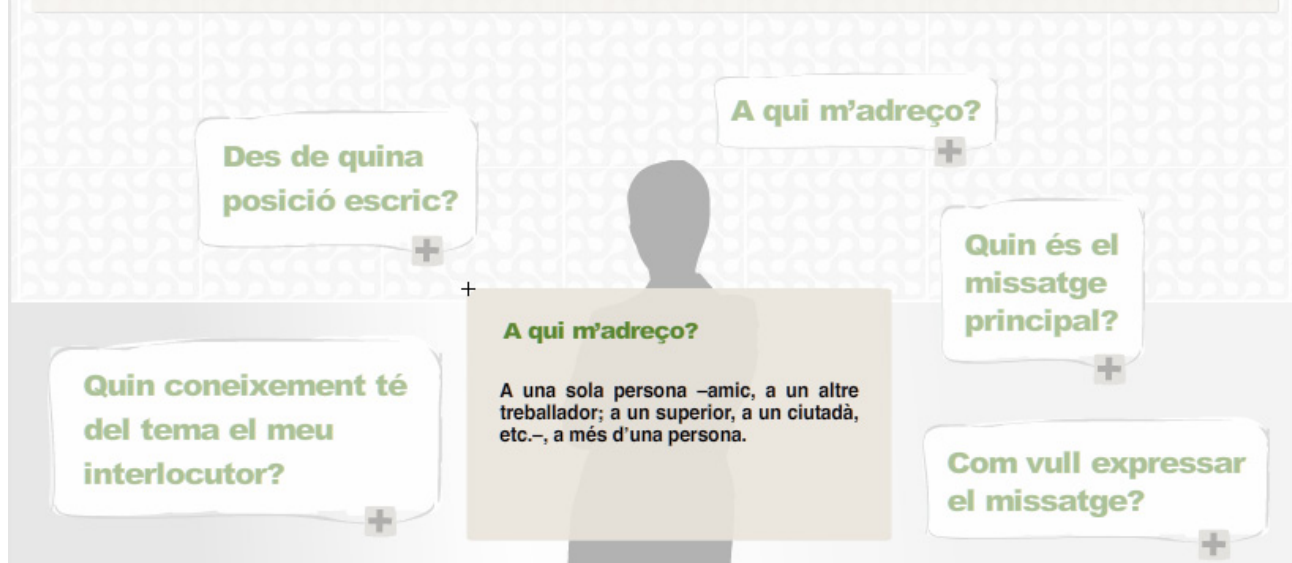
En la mesura que el correu electrònic respongui amb claredat a aquests paràmetres amb què es construeix el to, el missatge serà plenament eficaç.

Com vull expressar el missatge?

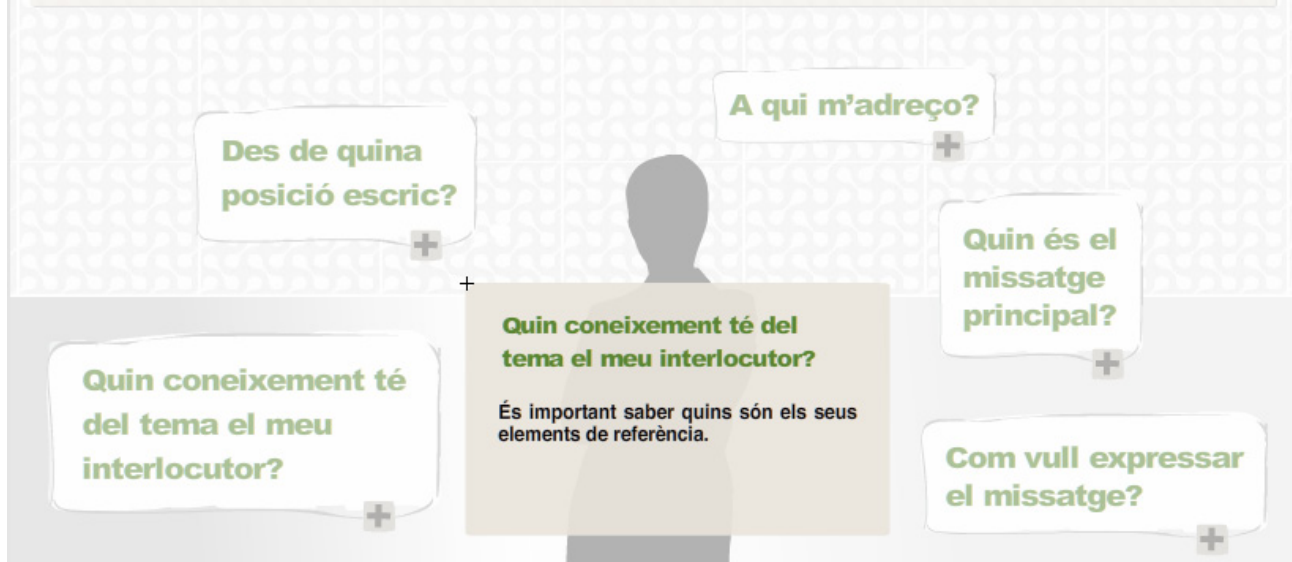
Si es decideix utilitzar el **correu electrònic**, el primer pas és trobar el to adequat a cada situació comunicativa, ja que és la manera a través de la qual es transmet la pròpia imatge al destinatari. Del to que establím en el correu, qui el rebí n'extraurà sensacions diverses: de professionalitat, d'amistat, de distància, de malestar, de crispació, etc. Per tant, l'emissor és qui ha de decidir quin to vol que tingui la comunicació i buscar els elements que permeten fixar-lo d'entrada. A fer aquest pas, hi ajuda el fet de plantejar-se les qüestions següents:



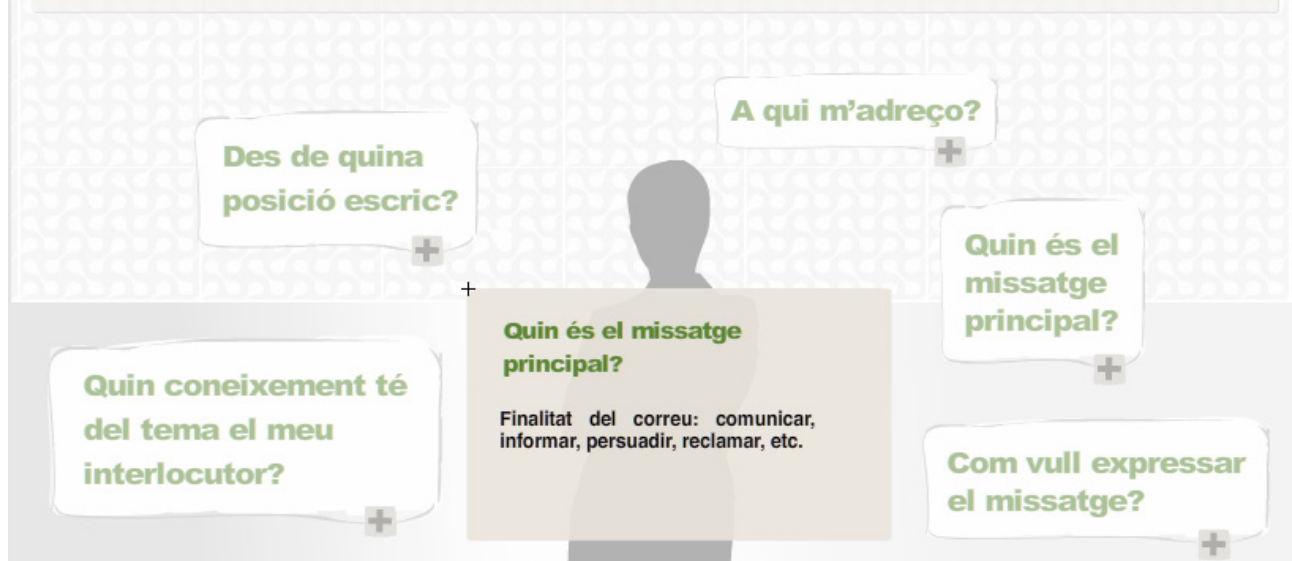
Si es decideix utilitzar el **correu electrònic**, el primer pas és trobar el to adequat a cada situació comunicativa, ja que és la manera a través de la qual es transmet la pròpia imatge al destinatari. Del to que establím en el correu, qui el rebí n'extraurà sensacions diverses: de professionalitat, d'amistat, de distància, de malestar, de crispació, etc. Per tant, l'emissor és qui ha de decidir quin to vol que tingui la comunicació i buscar els elements que permeten fixar-lo d'entrada. A fer aquest pas, hi ajuda el fet de plantejar-se les qüestions següents:



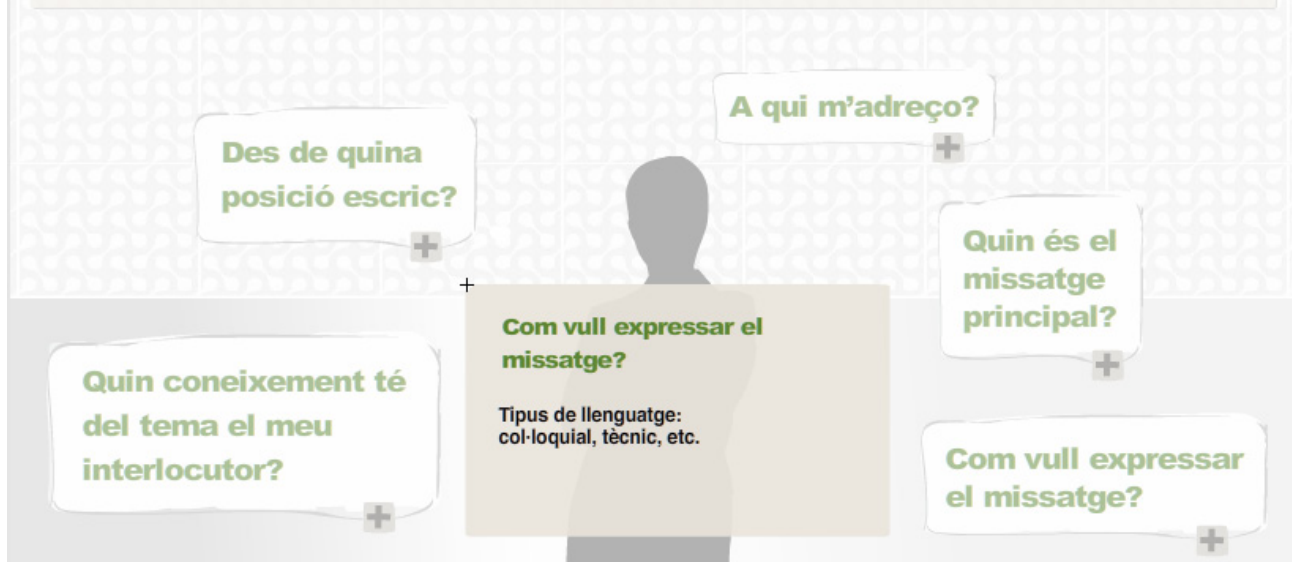
Si es decideix utilitzar el **correu electrònic**, el primer pas és trobar el to adequat a cada situació comunicativa, ja que és la manera a través de la qual es transmet la pròpia imatge al destinatari. Del to que establím en el correu, qui el rebí n'extraurà sensacions diverses: de professionalitat, d'amistat, de distància, de malestar, de crispació, etc. Per tant, l'emissor és qui ha de decidir quin to vol que tingui la comunicació i buscar els elements que permeten fixar-lo d'entrada. A fer aquest pas, hi ajuda el fet de plantejar-se les qüestions següents:



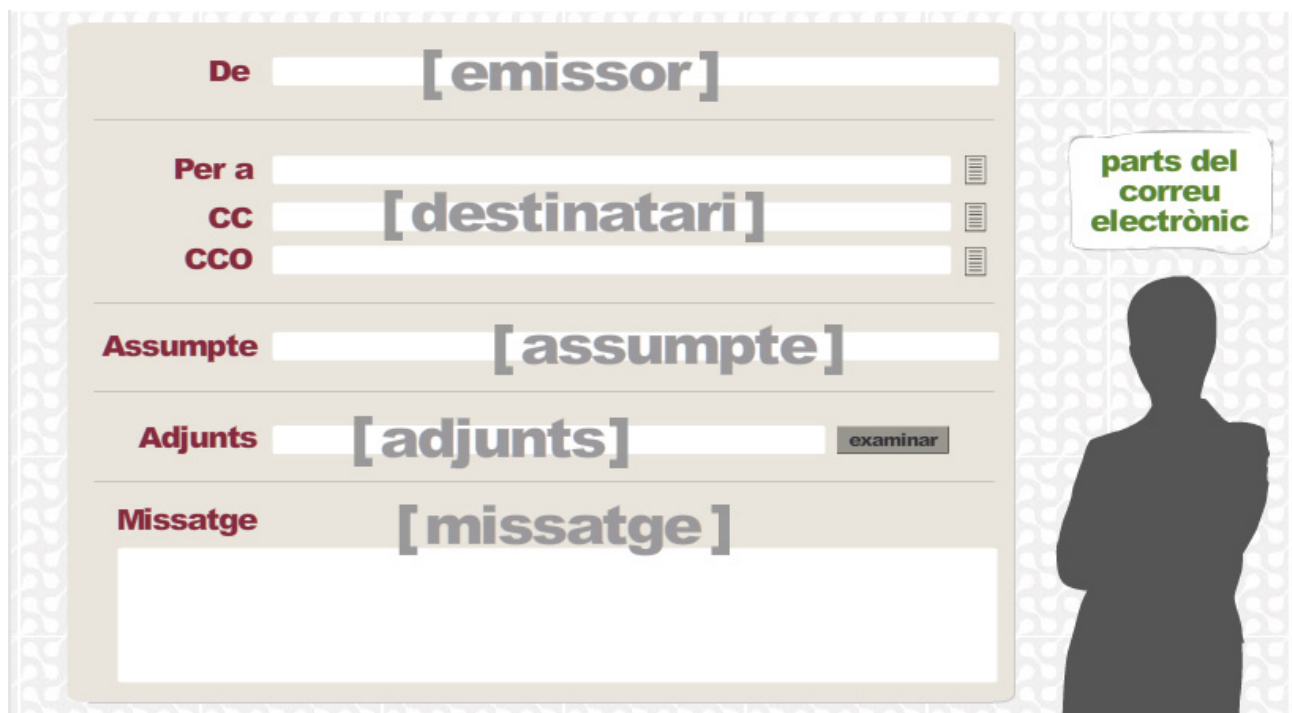
Si es decideix utilitzar el **correu electrònic**, el primer pas és trobar el to adequat a cada situació comunicativa, ja que és la manera a través de la qual es transmet la pròpia imatge al destinatari. Del to que establím en el correu, qui el rebí n'extraurà sensacions diverses: de professionalitat, d'amistat, de distància, de malestar, de crispació, etc. Per tant, l'emissor és qui ha de decidir quin to vol que tingui la comunicació i buscar els elements que permeten fixar-lo d'entrada. A fer aquest pas, hi ajuda el fet de plantejar-se les qüestions següents:




Si es decideix utilitzar el **correu electrònic**, el primer pas és trobar el to adequat a cada situació comunicativa, ja que és la manera a través de la qual es transmet la pròpia imatge al destinatari. Del to que establim en el correu, qui el rebí n'extraurà sensacions diverses: de professionalitat, d'amistat, de distància, de malestar, de crispació, etc. Per tant, l'emissor és qui ha de decidir quin to vol que tingui la comunicació i buscar els elements que permeten fixar-lo d'entrada. A fer aquest pas, hi ajuda el fet de plantejar-se les qüestions següents:



Parts del correu electrònic





De

Per a

CC

CCO

Assumpte

Adjunts

Missatge

emissor

L'emissor és la persona que envia el missatge.
Cal que s'identifiqui, ja sigui a través de la seva pròpia adreça electrònica, o bé en l'apartat de la signatura en el cas en què s'utilitzin adreces col·lectives d'organitzacions o d'empreses.

subtítols X



De

Per a

CC

CCO

Assumpte


Adjunts

Missatge

destinatari

El destinatari és la persona o persones a qui s'adreça el missatge. Convé assegurar-se que el correu s'envia al destinatari correcte, ja que per molt ben redactat que estigui el missatge, tot resultarà inútil si va a parar a qui no correspon.

subtítols X



The screenshot shows an email composition form with the following fields:

- De:** [Empty field]
- Per a:** destinatari@diba.cat, pere@diba.cat, sgarcia@des.com
- CC:** isanz@des.com [visible]
- CCO:** dedal@cursa.com [oculta]
- Assumpte:** [Empty field]
- Adjunts:** [Empty field] [examinar]
- Missatge:** [Empty field]

A callout box labeled "destinatari" points to the recipient field. A green text box at the bottom contains the following text:

L'adreça electrònica del destinatari es pot escriure directament o, si es tracta d'un contacte habitual, es pot extreure de la llibreta d'adreces. Si el missatge s'ha d'enviar a més d'una persona, només cal afegir la resta d'adreces separades per una coma o un punt i coma, o bé agafar tot el grup de contacte de la llibreta d'adreces.

Els correus electrònics també es poden enviar a destinataris secundaris, a fi que tinguin coneixement del correu tramès al destinatari principal. Es poden enviar de forma visible o oculta per als altres destinataris.

subtítols X



The screenshot shows an email composition form with the following fields:

- De:** [Empty field]
- Per a:** [Empty field]
- CC:** [Empty field]
- CCO:** [Empty field]
- Assumpte:** No deixar mai en blanc
- Adjunts:** [Empty field] [examinar]
- Missatge:** [Empty field]

A callout box labeled "assumpte" points to the subject field. A green text box at the bottom contains the following text:

L'assumpte és el primer que es llegeix quan arriba un correu electrònic i el que, un cop guardat, ajuda a localitzar-lo d'una llarga llista. Per aquest motiu, cal ajustar-lo a cada cas i no deixar-lo en blanc.

Convé que el contingut de l'assumpte reculli la idea principal, amb una descripció clara i precisa del missatge, i evitar els assumptes massa genèrics o imprecisos que no permeten distingir un correu d'un altre.

En el cas de respondre un correu, val més deixar el mateix assumpte, sempre que no en canviï el motiu.

subtítols X



De _____

Per a _____

CC _____

CCO _____

Assumpte _____

Adjunts _____


Escriptori	adm_recurs.doc
Disc Dur	comptabilitat.xls
Documents	formulari08.doc
Intranet	imatge1.png
	imatge2.png
	imatge3.png

Missatge

Sovint el correu és només un canal, i la informació rellevant es transmet en un document adjunt. Cal preguntar-se, però, si aquest adjunt és necessari, perquè a vegades és preferible que la informació aparegui en el cos del missatge o bé remetre a una adreça web, o fins i tot a un arxiu compartit en un servidor. Tot i això, si es decideix enviar un adjunt, cal deixar clar el document que s'annexa, que no ha de pesar més de cinc megabytes.

adjunts

subtítols X



Per a _____

CC _____

CCO _____

Assumpte _____

Adjunts _____

Missatge

Salutació
Cos
Comiat
Signatura

missatge

El missatge és el contingut pròpiament dit. És molt important tenir clara quina és la seva finalitat. Generalment, està format per la salutació, el cos, el comiat i la signatura. Parts que veurem amb detall més endavant.

subtítols X

El destinatari

Fa una setmana que reclames als companys del Departament de Cultura (joan@ajunt.cat, carles@ajunt.cat, isona@ajunt.cat) que t'enviïn l'informe de despeses de la Festa Major i encara no ho han fet. Escriu-los un correu electrònic tornant-los-el a reclamar. T'interessa que el teu cap (cap@ajunt.cat) en tingui constància, ja que és ell qui t'ha demanat aquesta informació.

Arrossega cada adreça de correu al seu lloc corresponent.

joan@ajunt.cat

carles@ajunt.cat

isona@ajunt.cat

cap@ajunt.cat

activitat

De usuari@diba.cat

Per a

CC

CCO

Assumpte Necessito l'informe de despeses de la festa major

VALIDAR

És important recordar que amb **CC** el que es diu és: "Vull que ho sàpigues i que els altres sàpiguen que vull que ho sàpigues"; amb **CCO** la idea que es transmet és: "Vull que ho sàpigues i no vull que els altres sàpiguen que vull que ho sàpigues".

Aspectes estètics del missatge

Aspectes estètics del missatge

Missatge

[format i tipus de lletra] a **a a**

a **a a** [color]

[majúscules] **A A A**

aaa [pantalla]

Aspectes estètics del missatge

Missatge

+

[format i tipus de lletra] a **a a**

El format del text i el tipus de lletra que s'utilitzi transmet part de la nostra imatge. Hi ha formats i tipus que informen, n'hi ha que criden i n'hi ha que transmeten efectes estranys, però s'hauria de tenir present que el mitjà no ha d'alterar mai el missatge.

En correus de l'àmbit professional, el més corrent és utilitzar els tipus de lletra Times New Roman o bé Arial. El cos normal és 12. De cap manera ha de ser inferior a 8.

a **a a** [color]

[majúscules] **A A A**

aaa [pantalla]

Aspectes estètics del missatge

Missatge

+

[format i tipus de lletra] a **a a**

El color **negre** per al text és el que resulta més fàcil de llegir. Excepcionalment, quan es respon un correu, es pot diferenciar la resposta del contingut original amb un altre color, com el blau o el vermell –hi ha programes que ja ho fan automàticament.

+

a **a a** [color]

[majúscules] **A A A**

aaa [pantalla]

Aspectes estètics del missatge

Missatge

[format i tipus de lletra] a **a a**

a **a a** [color]

+

[majúscules] **A A A**

No hi ha cap raó per escriure tot el text d'un correu amb majúscules –seria com si en una comunicació oral s'estigués cridant tota l'estona. No el fa més clar, sinó que en dificulta la lectura.

aaa [pantalla]

Aspectes estètics del missatge

Missatge

[format i tipus de lletra] a **a a**

a **a a** [color]

[majúscules] **A A A**

No cal omplir la pantalla en redactar el missatge. Amb més de setanta espais per línia, molt sovint no es veu la pantalla completa i s'han d'utilitzar les barres de desplaçament. Més val, doncs, fer saltar les línies manualment.

aaa [pantalla]

El format del missatge

D'acord amb el que hem vist sobre els aspectes estètics d'un correu, quin d'aquests correus electrònics segueix el format de tipus formal?
Fes clic en el que creguis que és el correcte.

Missatge

Benvolguts companys,

Us comunico que, per poder acabar d'elaborar la memòria de l'Ajuntament, cal que em feu arribar la part corresponent a la tasca que heu fet enguany a la vostra Àrea.

Atentament,

Marta Badal Pinto
Servei de planificació
Diputació de Barcelona
C/ Comte Güell, 187
08036 Barcelona
mbadal@diba.cat
934555555

Missatge

BENVOLGUTS COMPANYS:

Us comunico que, per poder acabar d'elaborar la **memòria de l'Ajuntament**, cal que em feu arribar la part corresponent a la tasca que heu fet enguany a la **VOSTRA ÀREA**.

ATENTAMENT,

Marta Badal Pinto
Servei de planificació
Diputació de Barcelona
C/ Comte Güell, 187
08036 Barcelona
mbadal@diba.cat
934555555

Missatge

Benvolguts companys,

Us comunico que, per poder acabar d'elaborar la **memòria de l'Ajuntament**, cal que em feu arribar la part corresponent a la tasca que heu fet enguany a la vostra **Àrea**.

Atentament,
Marta Badal Pinto
Servei de planificació
Diputació de Barcelona
C/ Comte Güell, 187
08036 Barcelona
mbadal@diba.cat
934555555

VALIDAR

activitat



Recorda que, en un correu electrònic, utilitzar el color negre i les minúscules per al text és el que resulta més fàcil de llegir.

La salutació

La salutació d'un correu ajuda a determinar qui és el veritable destinatari del correu. Les fórmules de salutació són de gran ajuda per fixar el grau de formalitat del correu, i segons el to que es vulgui utilitzar i el fet de conèixer o no el destinatari, se n'utilitzaran unes o altres.

Relaciona cada salutació amb el grau de formalitat que creus que té:

Hola, Jordi!

Senyor Ortigosa,

Benvolguda senyora,

Carles,

Hola a tots!

Senyor,

Distingit director,


Ei!

Col·loquial

Formal

VALIDAR

activitat



- Si es coneix el destinatari, convé incloure-hi el cognom, o bé el nom quan el to és col·loquial.
- També es pot fer referència al destinatari abans d'utilitzar una forma genèrica de salutació, sobretot quan l'adreça del correu respongui a una empresa o un col·lectiu.
- Si no es coneix el destinatari o un s'adreça a diversos destinataris, cal fer servir una salutació estàndard, d'acord amb el to que es vulgui que tingui el missatge, i evitar la utilització només de la forma masculina.

El tractament de l'emissor i el destinatari

A banda de les qüestions més formals i tècniques, a l'hora de redactar el missatge, cal fixar el tipus de relació que hi ha entre l'emissor i el destinatari i utilitzar les fórmules de tractament adequades al to i al grau de formalitat que s'hi vulgui establir.

l'emissor



L'emissor ha de decidir des de quina posició es vol expressar. Les formes més corrents són:

Jo

La primera persona del singular permet un discurs molt directe.

Nosaltres

La primera persona del plural recull una posició aglutinadora.

Es + verb, caldre + infinitiu, etc.

Les estructures impersonals expressen posicions més abstractes.

el destinatari



A banda de les qüestions més formals i tècniques, a l'hora de redactar el missatge, cal fixar el tipus de relació que hi ha entre l'emissor i el destinatari i utilitzar les fórmules de tractament adequades al to i al grau de formalitat que s'hi vulgui establir.

l'emissor



Per fer referència al destinatari disposem de tres tractaments:

Tu

El tractament de tu és el més corrent en correus electrònics quan es coneix el destinatari, però caldria circumscriure'l només a comunicacions informals. En un àmbit professional, aquest tractament és preferible evitar-lo.

Vós

Fórmula utilitzada en els documents administratius i més neutra. El tractament de vos té l'avantatge respecte al de vostè que estalvia certes marques de gènere en el text, cosa molt recomanable en redactar correus a destinataris desconeguts o a col·lectius.

Vosté

Habitualment utilitzat en llenguatge oral, però també més distant que vos. Els dos tractaments, vos i vostè, s'utilitzen en situacions formals i professionals, i no s'han de barrejar mai en un correu. Per evitar usos incorrectes, en el quadre següent es marquen els elements que es modifiquen en un escrit segons el tractament formal que s'utilitzi:

Tractament personal	Persona del temps verbal	Possessius	Pronoms febles
Vós	2a pers. plural	vostre/vostre/vostres	CD/CI us/-vos
Vostè	3a pers. singular	seu/seua/seus/seves	CD el/la/els/les CI li/els


el destinatari



Criteris de redacció

<p>Si el destinatari ja té algun coneixement del tema, el que cal és contextualitzar la comunicació perquè sàpiga clarament de què se li parla per tal d'evitar perdre el temps i generar ambigüitats. Pots consultar algunes de les expressions habituals que ajuden a introduir aquest marc o context de comunicació.</p>	[exemple]
<p>Si el destinatari no en té cap coneixement, s'ha d'articular una primera frase perquè sàpiga de què se li parla i continuï llegint.</p>	[exemple]
<p>El destinatari ha d'entendre a la primera de què se li parla. Cal utilitzar, doncs, un llenguatge que sigui clar i accessible i expressar amb precisió la idea que es vulgui transmetre amb les paraules justes i adequades. Per aconseguir-ho, val la pena tenir en compte els aspectes següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fer frases curtes i lineals, utilitzant correctament els signes de puntuació. Pots descarregar-te un arxiu PDF on es presenten els usos més corrents dels diversos signes de puntuació. • Destacar les paraules rellevants i eliminar la informació supèrflua. • Distribuir adequadament la informació en els diversos paràgrafs –els paràgrafs han de marcar el canvi de temàtica– i utilitzar els connectors per fixar les diverses relacions lògiques. Pots descarregar-te un arxiu PDF amb exemples de connectors. 	[exemple] [PDF]
<p>Si en el missatge s'expressen diverses idees, cal que aquestes s'organitzin amb claredat. La informació ha d'estar ordenada de manera descendent: la més important ha d'aparèixer al començament, a fi de captar l'atenció, i s'ha de deixar per al final la que sigui secundària o irrellevant. També en ocasions pot ser interessant numerar els diversos apartats per deixar clars els diferents temes.</p>	[exemple] [PDF]

En primer lloc, és important preguntar-nos si el destinatari ja té algun coneixement respecte al que se li vol transmetre o bé si aquest és el primer contacte.



Els connectors

Col·loca en cada espai el connector que hi falta:

_____ d'aquest correu és demanar-vos que elimineu, del servidor central, els fitxers que no necessiteu, tant els que no estan actius com els que són còpies d'altres fitxers, _____ hi ha problemes d'espai en els diferents directoris.

_____, també cal esborrar tots els fitxers amb extensions mp3, mpg, gif, jpg, avi, exe, zip i qualsevol altre fitxer personal emmagatzemat a Y/ o Z/.

_____, volem recordar-vos que els PC tenen una capacitat limitada i que, _____ funcionin a un alt rendiment, és important buidar-los d'aquells arxius que gairebé no es fan servir, dels quals, _____, es pot guardar una còpia en CD.


el motiu principal perquè finalment d'altra banda per tal que a més

VALIDAR



Accions principals

És important deixar clara quina és l'acció principal que es pretén aconseguir amb el correu. Aquestes accions principals es poden classificar en quatre grans grups, que s'exemplifiquen amb els verbs demanar, informar, donar les gràcies i disculpar-se (amb les seves variants i matisacions).



demanar +

informar +

donar les gràcies +

disculpar-se +

Per demanar –sol·licitar, demanar, reclamar, requerir, instar, ordenar, etc., tots responen a aquest objectiu amb diferents intensitats–, cal estar segur de què és el que es demana i evitar la dispersió.

A més, la petició convé que sigui breu i específica, educada, i que s'adeqüi a les capacitats del destinatari; altrament, tot resultarà una pèrdua de temps.


Si es demanen diverses coses, cal anar pas a pas, del més important al que ho sigui menys, a fi que quedin clares les diverses peticions.

El responsable de manteniment m'ha dit que em posi en contacte amb la vostra empresa per demanar-vos...

Us escric per demanar-vos informació sobre...

M'interessaria rebre informació...

Cal que m'enviïs informació sobre...



demanar +

informar +

donar les gràcies +

disculpar-se +

Per informar –comunicar, informar, recordar, advertir, anunciar, convocar, recomanar, aconsellar, etc., amb tots els matisos que es vulgui–, cal presentar les dades ordenades i de forma objectiva i, si és el cas, fer referència a la documentació que s'adjunti.

A més, la petició convé que sigui breu i específica, educada, i que s'adeqüi a les capacitats del destinatari; altrament, tot resultarà una pèrdua de temps.

Si es demanen diverses coses, cal anar pas a pas, del més important al que ho sigui menys, a fi que quedin clares les diverses peticions.

Respecte a l'entrada en vigor de la zona blava del vostre carrer, us comunico que a partir de demà, a les 20 hores,...

La informo que el sorteig d'habitatges de protecció oficial...

Us recordo que heu de presentar la documentació si voleu...

Us convoco a la reunió de responsables...

Li adverteixo que ha d'esmenar les deficiències...

Et recomano que presentis una proposta...

És important deixar clara quina és l'acció principal que es pretén aconseguir amb el correu. Aquestes accions principals es poden classificar en quatre grans grups, que s'exemplifiquen amb els verbs demanar, informar, donar les gràcies i disculpar-se (amb les seves variants i matisacions).

demanar +

informar +

donar les gràcies +

disculpar-se +



Per donar les gràcies –agrair, donar les gràcies, etc.–, cal tenir present que l'agraïment ha d'estar en consonància amb el fet que el genera i que és important donar-lo a la persona adequada. activa i, si és el cas, fer referència a la documentació que s'adjunti.

En molts correus s'acostuma a afegir un tancament en què es donen les gràcies, però quan aquest és l'objectiu principal, cal que aquest missatge aparegui al començament i que no es barregi amb altres accions.

Respecte a l'entrada en vigor de la zona blava del vostre

Moltes gràcies per la vostra feina...

Us agraeixo de tot cor l'esforç que heu dedicat...

Ha estat un veritable plaer treballar conjuntament...

És important deixar clara quina és l'acció principal que es pretén aconseguir amb el correu. Aquestes accions principals es poden classificar en quatre grans grups, que s'exemplifiquen amb els verbs demanar, informar, donar les gràcies i disculpar-se (amb les seves variants i matisacions).

demanar +

informar +

donar les gràcies +

disculpar-se +



Per disculpar-se –saber greu, demanar disculpes, lamentar, excusar-se, etc.–, el missatge cal que transmeti sinceritat i versemblança. De fet, fins i tot convé valorar si el correu electrònic és el millor mitjà per disculpar-se.

El primer pas per expressar el sentiment de disculpa és responsabilitzar-se del problema –utilitzeu la veu activa i eviteu les estructures impersonals; aparegui al començament i que no es barregi amb altres accions.

A continuació, cal evitar introduir les excuses amb un però, i el correu s'ha de tancar amb un pla d'acció per reparar el dany que s'hagi produït.

He comès un error...

Lamento haver-vos perjudicat...

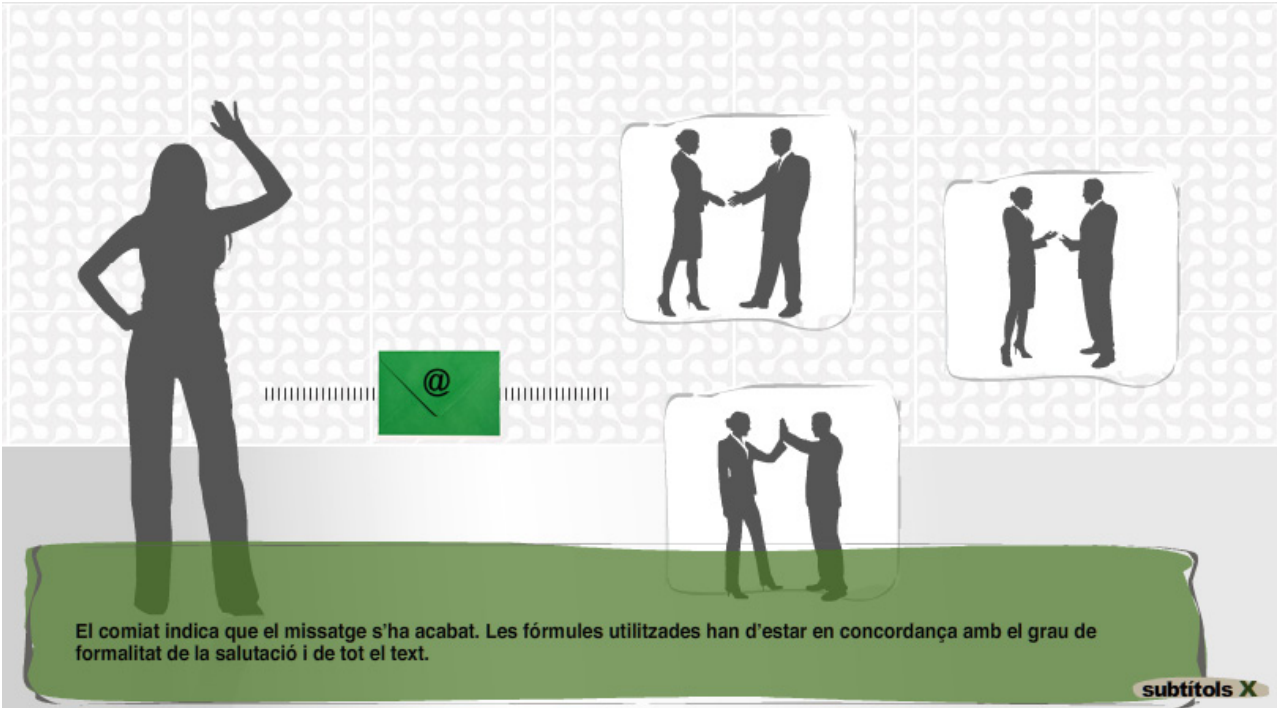
Em sap greu que no pugui...

Malauradament, no us podem...

Li demano que m'excusi però no...

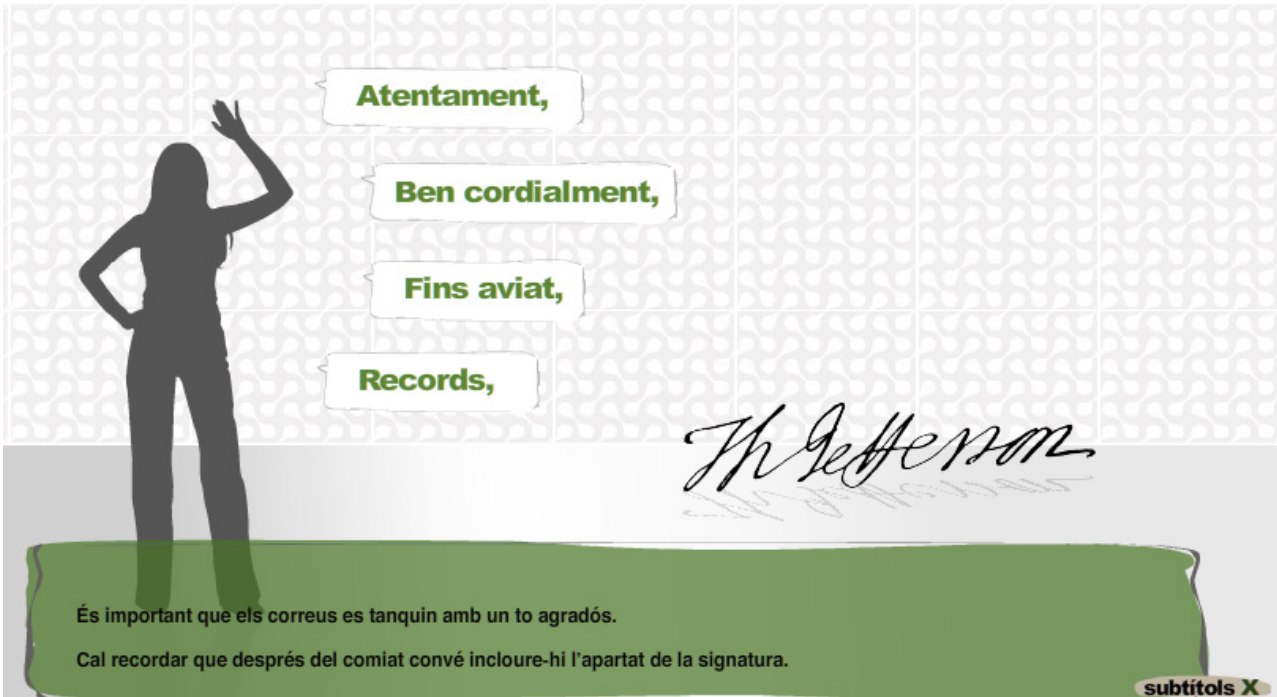
Vull expressar-li les meves disculpes per...

El comiat



El comiat indica que el missatge s'ha acabat. Les fórmules utilitzades han d'estar en concordança amb el grau de formalitat de la salutació i de tot el text.

subtítols X



Atentament,

Ben cordialment,

Fins aviat,

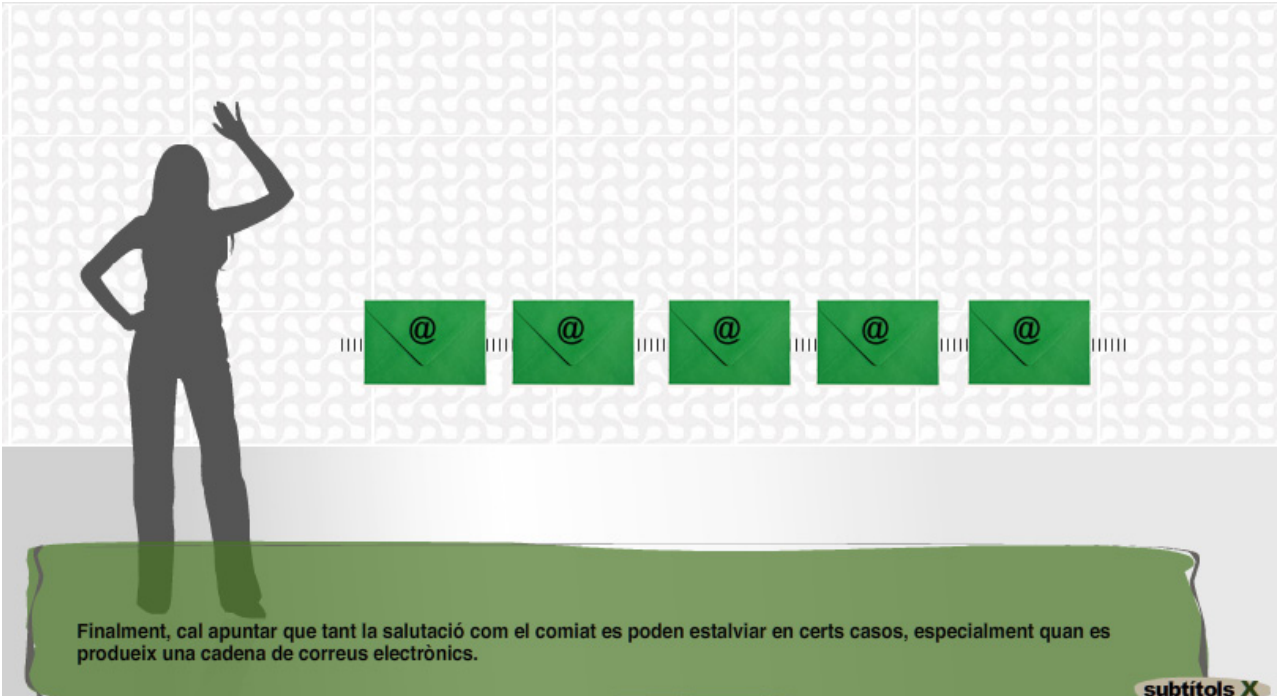
Records,

J. Jefferson

És important que els correus es tanquin amb un to agradós.

Cal recordar que després del comiat convé incloure-hi l'apartat de la signatura.

subtítols X



Finalment, cal apuntar que tant la salutació com el comiat es poden estalviar en certs casos, especialment quan es produeix una cadena de correus electrònics.

subtítols X


La signatura



Adjunts

Missatge

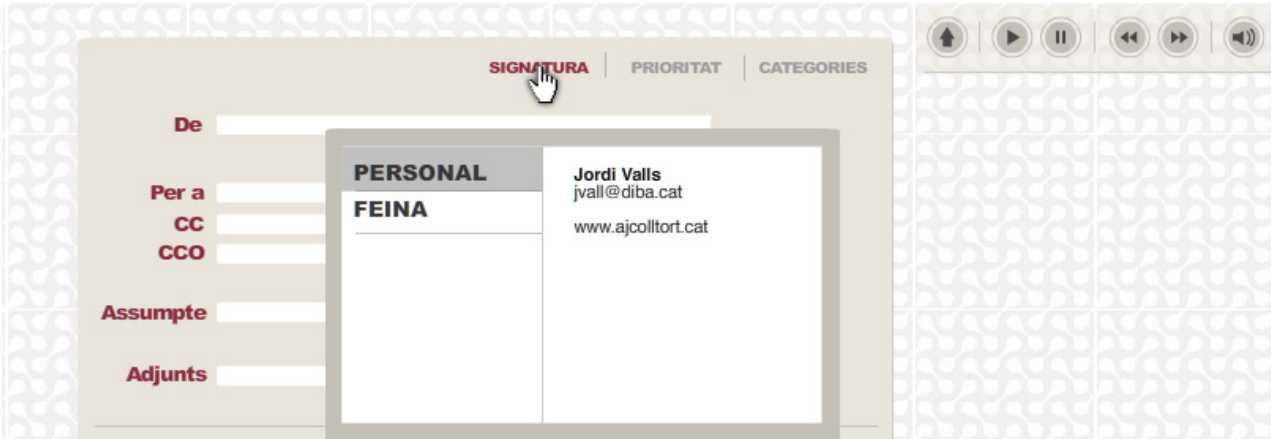
Jordi Valls Fernández
jvall@diba.cat
Servei de Personal
Ajuntament de Colltort
C/ Major, 1-3
08548 Barcelona
Tel: 934341045
Fax: 934345050
www.ajcolltort.cat



La signatura és l'element que tanca el text i, per tant, es troba en darrer lloc del correu. És un element que evidencia amb claredat qui és l'emissor i responsable del missatge.

És important tenir present que la signatura determina com un vol que la gent se li adreci.


subtítols X



The screenshot shows an email composition window. At the top, there are tabs for 'SIGNATURA', 'PRIORITAT', and 'CATEGORIES'. A mouse cursor is pointing at the 'SIGNATURA' tab. Below the tabs, there are fields for 'De', 'Per a', 'CC', and 'CCO'. A dropdown menu is open, showing two options: 'PERSONAL' and 'FEINA'. The 'FEINA' option is selected, and a preview of the signature is shown: 'Jordi Valls', 'jvall@diba.cat', and 'www.ajcollort.cat'. Below the fields, there are sections for 'Assumpte' and 'Adjunts'. At the bottom, there is a 'Missatge' section.

Actualment, la major part de programes de correu electrònic permeten disposar de diverses signatures que es poden personalitzar. Habitualment s'hi inclou, a més del nom i els cognoms, el càrrec, l'adreça electrònica, l'organització, l'adreça postal, els telèfons i faxes i la pàgina web si n'hi ha.

subtítols X



The screenshot shows an email composition window. At the top, there are tabs for 'Adjunts' and 'examinar'. Below the tabs, there is a 'Missatge' section. The signature block is displayed, containing the following information: 'Jordi Valls Fernández', 'jvall@diba.cat', 'Servei de Personal', 'Ajuntament de Colltort', 'C/ Major, 1-3', '08548 Barcelona', 'Tel: 934341045', 'Fax: 934345050', and 'www.ajcollort.cat'. Below the signature, there is a small tree icon and the text: 'Si us plau, pensa en el medi ambient abans d'imprimir aquest correu.'

A més, després s'hi pot afegir algun tipus d'informació suplementària.

subtítols X

Revisió i correcció

Revisar i corregir





Missatge

És important acostumar-se a revisar els missatges abans d'enviar-los i aprofitar l'ocasió per millorar-los i eliminar els elements que en dificultin la comprensió.

Un text ple d'errors gramaticals i mecanogràfics ofereix una imatge ben pobre de qui l'envia. Cal recordar que els correctors electrònics poden ser una eina de molta ajuda per resoldre aquests aspectes.

De la mateixa manera, un excés de tecnicismes o l'ús d'emoticones i abreviacions pot dificultar la comprensió del missatge.

Finalment, cal mirar-se el correu amb ulls estranys i situar-se en el lloc del destinatari per comprovar que la idea que es vol transmetre arriba correctament.




Per acabar...

per acabar

Per resumir tot el que hem vist, aquí tens uns consells per redactar un correu:

1. **Determinar quin és l'objectiu del text que volem redactar.**
2. **Fixar amb claredat a qui ens adreçem.**
3. **Saber de quina manera volem comunicar el missatge.**
4. **Establir amb claredat el missatge que es vol comunicar.**
5. **Ordenar les idees i la informació de forma lògica.**
6. **Evitar tota mena d'ambigüitats en el que volem dir.**
7. **Buscar la manera més clara de dir-ho i tendir sempre cap a la naturalitat.**
8. **Procurar expressar-ho amb la màxima concisió possible i concentrar-nos en el que realment sigui essencial.**

Si vols, pots descarregar-te aquest imprimible amb la llista d'ítems a tenir en compte abans d'enviar un correu electrònic. [\[PDF \]](#)



Activitat final

Segons tot el que has vist, troba les errades del correu electrònic següent:

De jvall@diba.cat

Per a amunoz@diba.cat, cmestres@diba.cat

CC

CCO

Assumpte Memòria

Adjunts memoria.doc

VALIDAR

activitat

Missatge

Hola a tots,

Us comunico que, per poder acabar d'elaborar la memòria de l'Ajuntament, cal que feu arribar a aquest Departament la part corresponent a la tasca que heu fet enguany a la vostra Àrea. Trobareu les dades que cal que hi constin a l'arxiu adjunt.

El termini màxim de què disposeu per presentar la documentació FINALITZA EL 10 DE NOVENBRE. També us recordo que el format de la documentació ha de complir el que s'estableix en l'acord de 2 de març de 2007, que recull les directrius de l'Ajuntament sobre criteris de formalització de la documentació oficial.

Adéu,

Jordi

Aquest missatge s'adreça exclusivament a la persona destinatària i pot contenir informació confidencial sotmesa a secret professional, la divulgació de la qual està prohibida en virtut de la legislació vigent. Si heu rebut aquest missatge per error, us demano que, un cop ho hàgiu comunicat a l'adreça des d'on us ha arribat, en destruïu totes les còpies al més aviat possible.

