

eT+C

Las listas de distribución de correo y su uso corporativo (II)

Los tres usos básicos de esta herramienta de comunicación empresarial

POCO EXTENDIDAS EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL, EL USO DE LAS LISTAS DE CORREO AYUDA A MEJORAR LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LAS CORPORACIONES Y DISMINUYE LOS TIEMPOS DE REUNIÓN.

AGUSTÍN BENITO BETHENCOURT (WWW.GRUPOCPD.COM)

En el último artículo analizamos las funcionalidades básicas de las listas de distribución de correo. Examinemos ahora los tres principales usos que caracterizan a las listas de distribución de correo dentro de la empresa.

SISTEMA DE NOTIFICACIÓN. El uso más obvio que se da a las listas de correo es el de medio de notificación de decisiones por parte de los directivos o responsables de un departamento (si la lista es departamental) o de la propia empresa (si se crea una lista global).

Teniendo en cuenta que muchos empleados acceden a su correo casi a diario, las listas pueden usarse para realizar notificaciones masivas o anuncios con eficacia.

MEDIO DE COMUNICACIÓN PARA DEBATIR O DISCUTIR. La toma de decisiones internas en una empresa sigue un proceso. En la etapa de tormenta de ideas o en la de discusión general, las listas de correo resultan tremendamente útiles. Permiten este proceso entre personas situadas en diversas localizaciones geográficas. Además, permite revisar detenidamente los planteamientos, contestar con precisión a cada argumento, mantener hilos coherentes y ordenados de discusión, centrar la discusión para no desviarse... y todo ello de manera asíncrona.

GENERA COHESIÓN EN LA EMPRESA. En muchas ocasiones los trabajadores de un departamento apenas tienen relación con los de otro. Las listas de correo constituyen un medio muy efectivo de cohesión en la empresa, especialmente si, además de las listas de contenidos laborales, se establece alguna lista de distribución de cierto carácter lúdico o de contenidos flexibles.

PROCEDIMIENTOS DE USO DE LA LISTA. Para el mejor aprovechamiento de las listas de correo, deben conocerse algunos procedimientos de uso que ayudan a aumentar la eficiencia en la comunicación. Alguno de esos procedimientos son:

- Presentación. Es positivo enviar un correo de presentación cada vez que nos suscribamos a una nueva lista de correo.
- No usar formato HTML. Debe procurarse escribir los correos en formato de texto plano. También debe ser respetada la codificación e idioma de la lista.



ARCHIVO DE CORREOS DE UNA LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE CORREO.

LA OPINIÓN

**LAS LISTAS DE CORREO
GENERAN COHESIÓN
DENTRO DE LA EMPRESA,
PARA ELLO ES INTERESANTE
ESTABLECER LISTAS DE
CARÁCTER LÚDICO**

● No enviar archivos adjuntos. Las listas de correo no están diseñadas para la transmisión de archivos de gran tamaño. Para eso existen otras herramientas mucho más eficientes.

● Respetar los hilos de discusión. En las listas de correo se pueden establecer diversos hilos de discusión. Un hilo es un conjunto de correos que tratan sobre el mismo tema. Se identifican gracias a que el campo asunto es el mismo para todos los correos del hilo. Así, si se pretende enviar un correo de respuesta a otro que ya ha sido

enviado, debe asegurarse que el asunto es el mismo, de manera que el resto de lectores de la lista lo identifica como una respuesta o comentario al correo anterior del hilo. Para posteriores búsquedas, esta funcionalidad es básica.

● Evitar los correos expositivos de gran tamaño. Las exposiciones largas deben ser publicadas en otros soportes o herramientas (como un blog o un wiki), de modo que los correos no sean largos y tediosos.

● Uso de firma digital. Si bien la firma digital debería usarse en todos los casos, es especialmente útil en listas abiertas. Si otro usuario usurpara nuestra personalidad y emitiera correos en alguna lista por nosotros, el daño puede no ser sólo personal, sino que puede afectar al devenir de la propia lista. La mejor manera de evitar problemas es imponer el uso de firmas digitales entre los suscriptores.

● Escribir la respuesta debajo del argumento a rebatir. Si se pretende hacer comentarios sobre un párrafo concreto de un correo recibido, lo mejor es incluir ese comentario en nuestro correo de respuesta y escribir debajo de él nuestra opinión. De esa manera ayudamos al resto de suscriptores a situarse en el contexto adecuado.

● No incluir otros correos en el nuestro. Es habitual que, al responder a un correo, incluyamos el cuerpo de ese en nuestro propio correo de respuesta. Salvo que estemos en el caso anterior, esta práctica no es positiva en las listas, puesto que no hace sino duplicar información y despistar a los lectores.

Estas prácticas son generales a prácticamente todas las listas de correo públicas, que suelen ser temáticas. Las listas privadas, como las de las empresas, tienen reglas muy variadas. En cualquier caso, las listas de distribución de correo son una herramienta habitual en muchos sectores y cada vez más, se están incorporando a las empresas de menor tamaño.