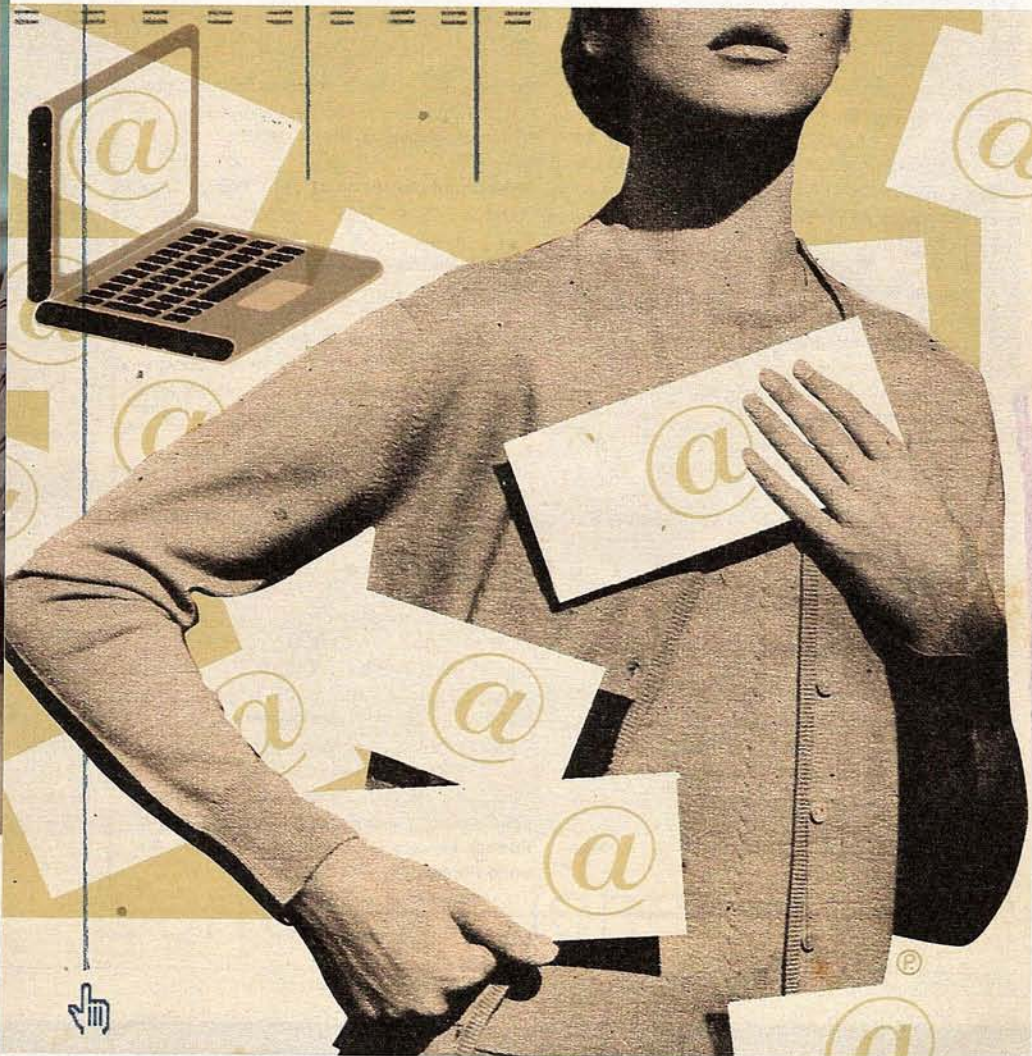


Tienes 100 'e-mails'

El número de correos electrónicos se multiplica cada año para fines profesionales y personales, pero este estupendo medio de comunicación puede convertirse en una pesadilla si su uso no se racionaliza y se aplican algunas recomendaciones para conservar sus virtudes. Por **Fernando Trías de Bes** y **Alex Rovira**. Ilustración de **Pep Montserrat**.



El uso del correo electrónico no solamente se ha extendido entre gran parte de la población española, sino que se ha convertido en una herramienta esencial en las relaciones profesionales e incluso personales. Los últimos datos de la Asociación Española de Comercio Electrónico muestran que más de 12 millones de personas en nuestro país utilizan ya el correo electrónico. De todas ellas, la mayoría lo hace con carácter diario o como mucho semanal. Y como promedio, una misma persona recibe correo en dos direcciones de correo con el fin de separar la dirección profesional de la personal.

Sin embargo, el correo electrónico puede convertirse en una pesadilla si no se utiliza racionalmente, ya que el número que recibe diariamente una persona se está dis-

parando exponencialmente. Hace un año, las cifras se situaban en torno a los 15; actualmente se reciben decenas de correos al día. El tiempo que conlleva abrir, leer y archivar (ya no digamos contestar) todos esos mensajes implicaba consumir diariamente varias horas de la jornada laboral.

► **Soluciones drásticas.** Ha habido casos de personas que, ante tanta tarea, han optado por no leer mensajes y no abrir más el correo electrónico, lo que significa renunciar a las bondades y ventajas de uno de los mayores avances de nuestro siglo, que es el de comunicarnos a un coste casi cero y en tiempo real con cualquier persona del mundo, transmitiendo y almacenando no solamente los mensajes, sino también información adjunta en forma de ficheros.

Lo mejor es racionalizar su uso, y para hacerlo les ofrecemos un conjunto de ideas y recomendaciones.

► **El uso racional del "cc".** Uno de los motivos de esta saturación de correos electrónicos proviene del dichoso "cc", que son las siglas de *carbon copy*. Tal denominación proviene de cuando se hacía una copia de un memorándum para otra persona mediante las ya desechadas hojas de papel carbón, que calcaban lo que se mecanografiaba. Ahora basta con hacer *click* sobre el botón de "cc" y copias de nuestro mensaje se envían a personas de nuestra agenda de direcciones.

El motivo de enviar muchas copias de un mensaje a terceros es doble: por un lado, cubrirse las espaldas (el famoso "¡yo te informé, te envié un mail!"), y por otro, demostrar, implícitamente, que hemos hecho nuestra tarea al resto de departamentos o superiores. Ambos son absurdos. ¿Alguien en su trabajo llama por teléfono a su jefe o colaboradores cada media hora para informarles de lo que acaba de hacer en la última media hora? Pues lo mismo ocurre con el correo electrónico. Tampoco tiene sentido enviar copia para cubrirse, pues los mensajes enviados quedan siempre archivados y, de surgir alguna reclamación al respecto, siempre podrá probar el envío. Por tanto, hay que meditar antes de enviar copia a alguien porque se está robando parte de su valioso tiempo. Hay que informar sólo a quien realmente lo requiere.

► **'E-mail' en papel.** Otra de las pérdidas de las virtudes del correo electrónico surge cuando normalmente ejecutivos con poco tiempo solicitan a sus asistentes que les impriman todos los correos electrónicos recibidos y se los dejen sobre la mesa archivados por remitente, o fecha, o carácter de urgencia. Para muchas personas aún resulta más cómodo leer en papel. Es una lástima, porque una de las ventajas del correo electrónico es el gran ahorro de papel que supone, así como de cartuchos de tinta, espacio físico o carpetas. No requiere mucho tiempo acostumbrarse a leer correos en pantalla, hay sistemas muy flexibles de archivo por carpetas, y si la persona se encuentra de viaje, mejor que pedir que le envíen un fax con los correos es acordarse de que existen ordenadores de uso público.

► **Llamar por teléfono tras enviar un 'e-mail'.** Ésta es otra de las prácticas más absurdas y que más tiempo consumen. Muchas personas, tras enviar un correo electrónico, toman el teléfono y le informan al receptor

Las listas de distribución múltiples

Éste es un tema muy poco abordado y en el que hay que andar con precaución. Es habitual el envío y reenvío de mensajes de Navidad, de anuncios de nacimiento, de despedidas por cambio de empleo o de mensajes de protesta social a toda la lista de contactos que el usuario tiene en la agenda, denominadas "listas de distribución". De hacerlo, no cuesta nada activar la opción de "ocultar" los demás destinatarios, pues el resto puede hacerse con información valiosa o que no tiene por qué conocer. A menudo, personal de las empresas envía este tipo de mensajes a todos sus proveedores, quienes se enteran de un plumazo de todos los competidores que están en contacto con sus clientes. ●

no sólo de que le han enviado un mensaje, sino también de su contenido. Los correos electrónicos no se pierden por la Red. Si un correo no llega al destinatario, el propio servidor le informa. De todas formas, siempre es posible pedir acuse de recibo (existe de recepción del mensaje y de apertura del mismo) y quedarse tranquilo de que el correo ha llegado a buen puerto.

► **El peligro de 'autocompletar'.** Una de las ventajas del correo electrónico es que, con tan sólo teclear las primeras letras del apodo del destinatario, el sistema propone enseguida la dirección de correo, tomándola de la agenda de direcciones. Este sistema es eficiente, pero requiere ser utilizado con cuidado. Si el usuario comete un error puede asignar en su libreta de direcciones un apodo a otra dirección. En tal caso, uno puede estar enviando correos con información confidencial a un tercero sin, además, tener ni la más ligera sospecha de que eso está ocurriendo. En los correos más confidenciales y personales es necesario comprobar la dirección completa.

► **Los correos no deseados.** Se recibe mucha publicidad y mensajes con virus a través del correo electrónico. En este punto es necesaria mucha cautela. A pesar de que la curiosidad pueda carcomerle a uno, es preciso eliminar los mensajes de dudosa procedencia. El que envía un correo a alguien que no lo espera y se trata de un caso serio, normalmente introduce elementos en el "tema del mensaje" que sirvan para indicar al destinatario que no es correo basura y pueda abrirlo tranquilamente. ●



Alex Rovira y Fernando Trías de Bes son profesores de ESADE, conferenciantes y escritores. Juntos han publicado el libro 'La buena suerte', con casi dos millones de copias vendidas en el primer año y los derechos adquiridos para 34 idiomas.