



MISSATGE DE CORREU ELECTRÒNIC

a. *Definició*

Comunicació que es transmet d'una bústia electrònica a una altra per mitjà d'un programa de correu electrònic.

El missatge de correu electrònic també s'anomena *missatge electrònic* o *correu electrònic*.

El sistema per mitjà del qual es poden enviar i rebre missatges d'un ordinador a un altre també s'anomena *correu electrònic*.

Adreça electrònica designa l'adreça per a enviar i rebre un missatge per correu electrònic.

Per tant, la forma *correu electrònic* designa el sistema o el missatge, però no el lloc on s'envia el missatge.

L'abreviació de missatge de correu electrònic és *correu-e* o *cle*.

La plataforma de correu corporatiu de la Diputació de Barcelona és Microsoft Outlook, instal·lat en el sistema operatiu Windows.

b. *Estructura*

1. *Capçalera*

La capçalera ofereix informació al destinatari sobre qui envia el missatge i l'assumpte de què tracta. Normalment hi trobem:

— El remitent (*De, Des de*).

— El destinatari o destinataris del missatge (*Per a, A*):

- Cada adreça de correu electrònic és única i pertany a una persona o a una entitat. Està formada per tres elements: el nom d'usuari, el signe arrova (@) i el domini.

Si el remitent envia sistemàticament els mateixos missatges a un grup d'adreces electròniques, pot crear una llista de correu, amb la qual s'estalviarà haver d'escriure cada una de les adreces dels destinataris cada vegada que envii un missatge.

L'abreviatura d'adreça electrònica és *a/e*.

- Si el remitent vol deixar constància que s'ha enviat el missatge a altres persones, ha d'escriure les adreces d'aquests destinataris al camp *A/c*.

- El remitent també pot enviar còpies ocultes del missatge (*C/o*), una dada que no veu el destinatari principal. Aquesta eina ens permet mantenir la privacitat de les adreces dels destinataris i evitar correu brossa.
- La data, que apareix automàticament en el moment d'enviar el missatge.
- El tema del missatge (*Tema o Assumpte*):
- Convé que reculli clarament la idea principal del correu.
 - A l'hora de respondre el missatge, és preferible no canviar-lo.

2. Cos

2.1. Salutació

Tant la fórmula de salutació com la de comiat s'han d'adequar al to general del missatge, que depèn del contingut del missatge i de la relació entre l'emissor i el destinatari.

Entre les fórmules de salutació habituals, de més a menys formalitat, hi ha les següents:

Distingida senyora, / Distingit senyor,
Senyora, / Senyor, / Senyores, / Senyors, (la més general i neutra)
Benvolguda senyora, / Benvolgut senyor,
Benvolguda col·lega, / Benvolgut col·lega,
Benvolguda amiga, / Benvolgut amic,
Benvolguda [nom de pila], / Benvolgut [nom de pila],
Bon dia,
Hola,

Les escrivim seguides d'una coma, malgrat que el paràgraf següent comença amb majúscula, i sense abreujar.

En cap cas no escrivim un adjectiu sense nom (*Benvolgut, Benvolguda; Distingit, Distingida*).

(V. l'apartat «[Salutació](#)», del *Llibre d'estil de la Diputació de Barcelona*.)

(V. l'apartat «[Destinats a una persona, home o dona](#)», del *Llibre d'estil de la Diputació de Barcelona*.)

(V. l'apartat «[Destinats a un grup heterogeni d'homes i dones](#)», del *Llibre d'estil de la Diputació de Barcelona*.)

2.2. Nucli

En els missatges de correu electrònic convé ser breu. No obstant això, cal estructurar-lo en aquests apartats:

- presentació de l'assumpte,
- desenvolupament (fets, arguments, etc.),
- conclusió (síntesi, petició, etc.).

2.3. Comiat

La fórmula de comiat s'ha d'adequar a la salutació.

Entre les fórmules habituals, de més a menys formalitat, hi ha les següents:

Us saludo amb respecte.
Aprofito aquesta oportunitat / ocasió / avinentesa per a saludar-vos atentament.
Atentament,
Ben atentament,
Rebeu una salutació cordial.
Cordialment,
Ben cordialment,
Gràcies per la vostra col·laboració.
Fins aviat,
A reveure,

Si són frases verbals, com la primera, la segona i la cinquena, acaben amb punt; si no, amb coma.

(V. l'apartat «Comiat», del *Llibre d'estil de la Diputació de Barcelona*.)

2.4. Signatura

En les comunicacions institucionals la signatura sol estar predeterminada. Conté el nom, el càrrec i el departament de l'emissor, i el nom, l'adreça postal, el número de telèfon, l'adreça electrònica, el logo i la pàgina web de la institució. Sovint s'hi inclouen enllaços dels comptes de l'entitat a xarxes socials.

La plataforma Microsoft Outlook incorpora un model de signatura corporativa; per a afegir-la als missatges de correu hem de fer clic a la icona *Signatura* i seleccionar *PlantillaDIBA*.

3. Informació addicional i fitxers adjunts

En els correus electrònics precedim de la sigla PS (*post scriptum*) la informació addicional que afegim, si convé, al final del missatge. D'aquesta informació no en podem dir *postdata*, ja que en els correus electrònics no escrivim la data.

El correu electrònic permet adjuntar al missatge tota mena de documents de text, àudio, vídeo, etc.

c. *Criteris de redacció*

Generals

La claredat, el rigor, la precisió i la concisió són els principis de la redacció administrativa.

Bàsicament, això vol dir:

- concentrar-nos en el contingut essencial i ordenar-lo de manera lògica amb l'ajuda de paràgrafs,
- fugir de les ambigüitats, les incoherències i les informacions supèrflues,
- utilitzar els mots i les expressions entenedores i precises que recullen el diccionari normatiu i els diccionaris especialitzats,
- preferir les oracions actives a les passives i complexes,
- no fer errors ortogràfics o sintàctics,
- puntuar correctament,
- revisar el text, posar-nos en el lloc del destinatari i preguntar-nos si és prou comprensible i coherent,
- si cal, corregir el text.

Particulars

El camp *Assumpte* de l'encapçalament ha de recollir de manera clara i concisa la idea principal del missatge; amb un sintagma nominal breu n'hi ha prou. L'assumpte és el primer referent del contingut del missatge que té el destinatari; per tant, com més breu, clar i concís, millor.

Els missatges de correu electrònic tant poden substituir una trucada telefònica com ser el mitjà de transmissió d'un document administratiu. Això fa que el grau de formalitat vagi des d'un to de cordialitat pròxim a la llengua oral fins a un to més distant, propi de la documentació administrativa tradicional en suport paper. Per tant, abans de començar a redactar el missatge hem de tenir en compte l'assumpte, sense oblidar la relació que tenim amb el destinatari.

Ara bé, per molt informal que sigui un missatge, hem de tenir la mateixa cura que tindríem si escrivíssim, per exemple, una carta que haguéssim de signar i enviar. Quan enviem un missatge no sabem mai si pot quedar arxivat i si més endavant algú altre el consultarà.

Els tractaments de l'emissor i el destinatari, que s'han d'adequar al to general del missatge, són els següents:

Emissor: 1a persona singular (*jo*)
L'habitual.

2a persona del plural (*nosaltres*)
Si l'emissor escriu en nom d'una organització i, doncs, l'organització preval sobre l'individu.

En un mateix document poden conviure el *jo* i el *nosaltres* si ens interessa diferenciar les nostres opinions i accions de les de l'organisme que representem.

Destinatari: 2a persona del plural (*vós*)
L'habitual i el recomanat en el llenguatge administratiu.

2a persona del singular (*tu*)
En cas de confiança o amistat entre els interlocutors i entenent que el text no ha de transcendir a altres persones o organismes.

3a persona del singular (*vostè*)
Si volem crear un to més distant amb el destinatari.

(V. els punts «Emissor» i «Destinatari», del *Llibre d'estil de la Diputació de Barcelona*.)

En el nucli del missatge és convenient redactar paràgrafs no gaire llargs, separats amb una línia en blanc, i, si convé, fer servir enumeracions. Amb aquesta presentació facilitem la lectura al destinatari.

Es recomana no escriure paraules amb majúscules, ja que això va contra les convencions habituals i sovint s'interpreta com si l'emissor aixequés el to de veu.

Si veiem que la informació que hem de transmetre ens obliga a fer un missatge massa llarg, és preferible adjuntar-hi un fitxer amb la informació necessària i comunicar al destinatari que la hi enviem.

Pel caràcter narratiu del missatge, els connectors i les frases relacionals hi tenen un paper rellevant. Els exemples següents s'han d'adequar als tractaments personals de cada missatge:

Amb motiu de...

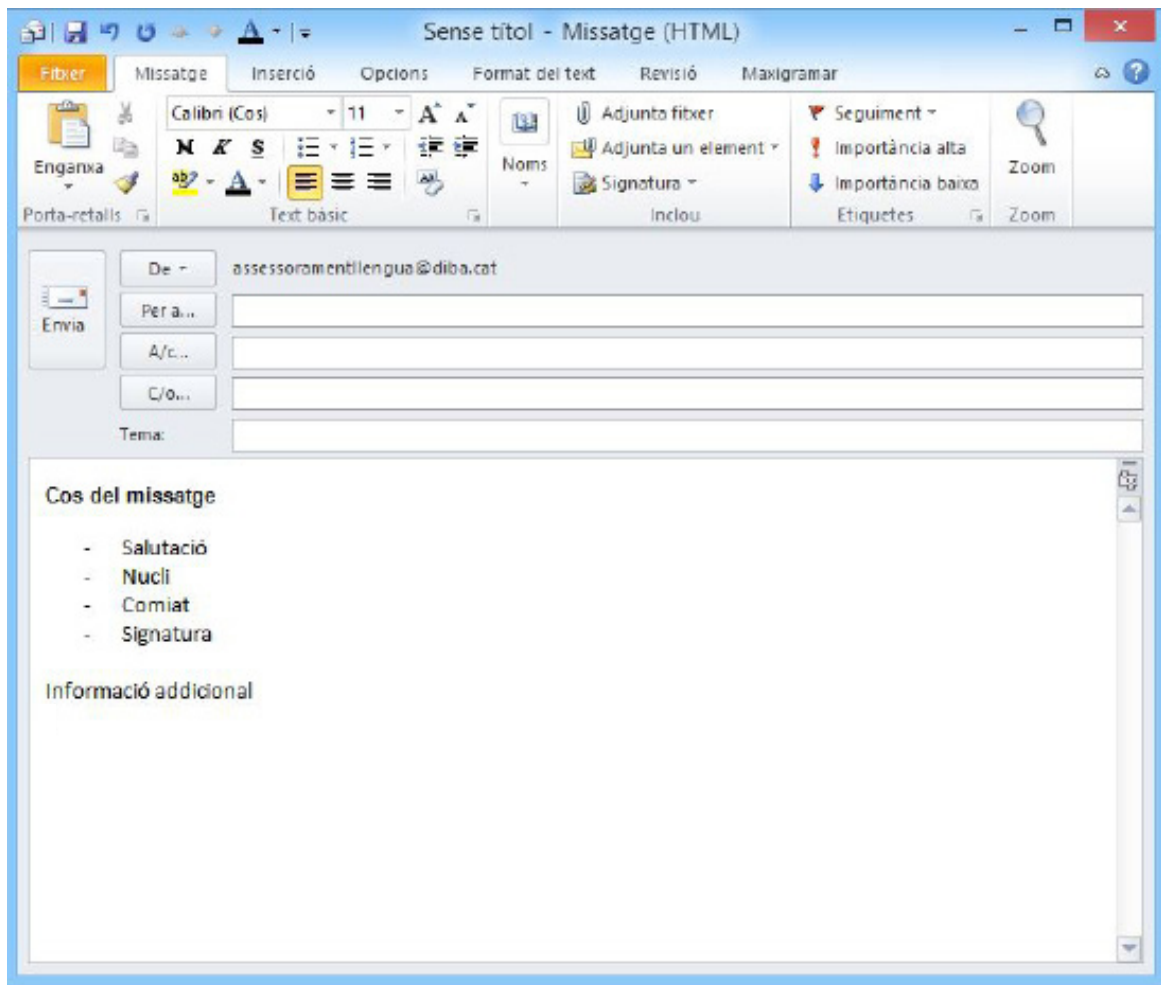
El motiu d'aquest missatge és...

Com ja deveu saber,...
Us escric per...
Us comuniquem que...
Us fem saber que...
Ens plau comunicar-vos que... (només si es tracta d'una bona notícia!)
Lamentem haver-vos d'informar...
Tal com vam quedar en la nostra conversa telefònica,...

Pel que fa a la vostra proposta, us he de dir que...
D'altra banda, us haig de manifestar...
Envieu-nos, si us plau,...
A fi de..., us demanem que...
Amb la finalitat de..., us recordem que...
Com que tenim el propòsit de...,
Em permeto demanar-vos...

Us agraeixo la confiança que...
Confio que...
Us dono les gràcies per...
Us agraeixo per endavant...
Us trametem, adjunta, la documentació...
Us trametem, adjunts, els documents...
Si en voleu més informació, podeu adreçar-vos a...
Estic a la vostra disposició per...
Esperem la vostra resposta.
Rebeu la meva sincera felicitació.
Per a qualsevol comentari o suggeriment, no dubteu a posar-vos en contacte amb...
Per a qualsevol consulta sobre..., us podeu adreçar a...

d. *Esquema*



Models elaborats per la Unitat Lingüística i validats per la Secretaria General i el Gabinet d'Innovació Digital.