

## **2. Actualització de la informació**

Mantenir la informació actualitzada és una tasca constant, per això s'ha de tenir present el tractament que se li dóna a la informació. També és important tenir en compte la gestió de la informació obsoleta.

### **2.1 Tractament de la informació**

Hi ha cinc aspectes importants relacionats amb el tractament que cal donar a la **informació** des del punt de vista de l'empresa:

- Recollida de la informació
- Registre de la informació
- Elaboració de la informació
- Comunicació de la informació
- Emmagatzematge de la informació

#### **2.1.1 Recollida de la informació**

Informació telefònica: constantment ens estem comunicant a través del telèfon amb els clients o els proveïdors, les altres sucursals, altres empreses, amb bancs...

Informació personal: ens comuniquem i rebem informacions en forma personal de clients, representants, supervisors, auditors, inspectors...

Respecte a la informació oral és de summa importància tenir present que:

- La informació que es lliura ha de ser confiable, és a dir, una persona que maneja un conjunt d'informacions ha de diferenciar la que és confidencial respecte de la pública i ha de reconèixer qui són els destinataris de cada informació.
- Els integrants d'una institució són els principals encarregats que la comunicació entre les persones de l'empresa flueixi. Això significa que no ha d'interpretar ni canviar la informació. Informacions escrites: existeix una quantitat enorme d'informació escrita interna i externa: diaris, revistes especialitzades, butlletins publicitaris, material de promoció, publicacions oficials...

---

## 2.1.2 Registre de la informació

Per a tenir un control eficient de la informació cal registrar-la en el moment de rebre-la. Per exemple, un encàrrec telefònic haurà de ser registrat en un imprès adequat per a aquest fet.

Si un document ha de ser utilitzat per més d'una persona, caldrà fotocopiar-lo per evitar-ne la pèrdua.

## 2.1.3 Elaboració de la Informació

Abans d'utilitzar la informació, cal que sigui elaborada, procés que es realitza segons els passos següents:

- **Pas 1:** Recopilar tota la informació de diverses fonts possibles, analitzar, interpretar, redactar, resumir, editar tota aquesta informació.
- **Pas 2:** Mecanografiar o emmagatzemar la informació en un ordinador. L'elaboració de la informació, possiblement canviï la seva forma, depenent del tipus d'empresa o institució que la generi. **2.1.4 Comunicació de la Informació** La informació ha de ser lliurada o tramesa a tothom que necessiti conèixer-la o utilitzar-la. Per a això podem usar les següents vies:

- Oralment: de forma personal o per telèfon.
- De forma escrita: enviant-la per correu postal o electrònic, fax, catàlegs, revistes, fulletons publicitaris, etc.
- A través d'imatges: per exemple a la pantalla d'un ordinador. **2.1.5 Emmagatzematge de la informació** És imprescindible per a qualsevol empresa controlar correctament totes les seves activitats, tenir la capacitat de revisar-les i estudiar-les en qualsevol moment, a fi de tenir absolutament clar què és el que té i el que no té, i com s'està duent a terme el treball. Tota empresa ha de tenir un sistema per a controlar la informació relacionada amb:

- 
- Protecció de noves creacions, productes o serveis.
  - El control de l'efectiu de caixa i altres valors.
  - Preservar la informació concernent a contractes, pagaments a clients, informes de personal, carpetes del personal, correspondència en general. L'anomenada *era de la informació* ha generat una importància inusual respecte a l'emmagatzematge i conservació de la informació, entesa com el registre de dades amb algun significat d'importància, qualsevol que sigui el mitjà que s'utilitzi per a això, i part de la qual es troba en els anomenats arxius administratius. Diverses raons han dut a l'empresa a millorar els seus sistemes d'arxius:
    - La proliferació de documents que en fa més difícil l'organització i la conservació.
    - La necessitat d'obtenir informació útil, precisa, oportuna i veraç, que garanteixi l'èxit de la presa de decisions, ja que una bona decisió requereix igualment d'una bona informació.
    - El desenvolupament de mitjans electrònics per a l'ús, la conservació i la recuperació de la informació. **2.2 Tipologia i selecció de la informació** Ningú no espera que un empleat administratiu o secretari recordi tots els detalls i dades, ni que sàpiga de memòria tota la informació necessària per a efectuar tots els contactes, trucades, entrevistes, cotitzacions, consultes... que es produeixen en una empresa, producte del treball mateix. Seria absurd pensar que una persona podria ser capaç de memoritzar-ho tot. Per realitzar un bon treball de recolzament administratiu s'han de seguir algunes pautes:
      - Aprendre de memòria les dades que s'utilitzen de manera habitual i que no canvien gairebé mai. Exemples: codis telefònics, adreces que es repeteixen, claus computacionals, adreces electròniques... o tot allò

essencial per al bon funcionament diari.

- Organitzar un sistema de referències propi: podria ser mitjançant claus per accedir amb rapidesa a la informació que s'utilitza constantment, adreces essencials, números de telèfons, noms de catàlegs, nom de productes en venda, noms dels funcionaris de l'empresa amb els seus respectius càrrecs... Hauria de ser un sistema que es pugui actualitzar fàcilment quan sigui necessari.

Operacions administratives de suport 46 Selecció i tractament de la informació

---

- Tenir accés en tot moment i de forma ràpida a llibres i materials de consulta que pugueu necessitar. Exemples: guies telefòniques, diccionaris, guies de transports, horaris de línies aèries... Cal assegurar-se de tenir les últimes edicions de les guies, per tal d'evitar un efecte negatiu en el treball ocasionat per un canvi.

- Tingueu en compte que quan necessiteu informació més especialitzada, heu de saber on anar i a qui demanar-la. Exemples: Com fer una publicació a la premsa local, com legalitzar un document, on pagar els impostos, les imposicions del personal, ...

És important que tingueu en compte que dintre del camp d'acció del vostre treball, requereu de molta informació i heu de saber on buscar-la.

És convenient que es mantingui, a l'oficina, una col·lecció de fonts d'informació per solucionar els dubtes que poguessin sorgir. Alguns dels llibres bàsics de consulta poden ser: diccionari Català-Castellà, diccionari de sinònims, diccionari d'Anglès, gramàtica, manual de redacció comercial, guia de telèfons amb pàgines grogues de la ciutat, guia telèfons amb pàgines grogues de la capital, guies d'hotels i restaurants, mapes de carreteres, plànol de la ciutat...

### **2.3 Gestió de la informació obsoleta**

Quan una empresa neix i comença a informatitzar-se és molt important definir els fluxos de comunicació i anar fixant-hi les pautes del

tractament de la informació. La gestió de la informació en l'empresa pot ser un gran obstacle en el seu creixement.

La qüestió és la següent, fins a quin punt podem manejar la informació sense que perdem més temps a planificar-ne l'organització o modificar o trobar arxius? Informàticament parlant; és convenient guardar còpies en local o s'ha de treballar directament sobre una única còpia al servidor? Les còpies d'informació per al tractament en local poden ser un cúmul de problemes i un retard a l'hora de gestionar la informació en l'empresa.

Aquesta qüestió dependrà fonamentalment de la responsabilitat en el tractament de la informació de la persona que duu a terme els canvis. Cal ser conscients que la còpia última i la vàlida per a tots els departaments que puguin utilitzar-los ha de ser la més actualitzada. Les modificacions que es facin en local han de ser immediatament enviades al servidor o disc compartit, perquè tots els treballadors de l'empresa tinguin accés a l'última informació.

Definir com es genera i comparteix el flux de la informació en l'empresa és un procés que s'ha de fer i definir amb la creació de l'empresa i en el qual cal tractar de ser el més estricte possible en el compliment, ja que això no provocarà una pèrdua de productivitat en els processos empresarials. No significa que hagi de ser un procediment rígid i sense canvis, sinó que una vegada definit el com, perquè funcioni en caldrà un alt grau de compliment.

Operacions administratives de suport 47 Selecció i tractament de la informació

---

### **2.3.1 Control de la informació**

L'emmagatzematge i el manteniment de la informació tenen un cost, per això és important tenir definida una bona política de gestió de la informació obsoleta. Desfer-se de la informació antiquada, que ja no serveix permetrà obtenir més espai físic si l'emmagatzematge és en format paper, o bé espai al disc dur o als altres suports si ho tenim en formats informàtics.

Si llencem o esborrem els arxius inútils, treballarem molt més còmodament i amb més rapidesa. No és el mateix treballar amb 100

arxiu que amb 10, com tampoc no ho és buscar un expedient entre 1000 proveïdors que entre 200.

Per saber si una informació és obsoleta, s'han de tenir en compte diversos factors:

- La periodicitat amb la que es renova la informació que guardem.
- Qui la utilitza.
- La necessitat que es tindrà de la informació en un futur.

Per portar un bon control i una bona gestió de la informació obsoleta es pot utilitzar un full de càlcul que hauria de tenir, com a mínim, els següents camps: tipus d'informació, suport de la informació, data de generació de la informació, data de caducitat prevista, data de revisió, font de la informació i departament al què pertany.

També és important saber si s'ha de sol·licitar algun permís per esborrar o llençar una informació, ja que hi ha documents que són irrecuperables i cal anar amb molta cura.

### **2.3.2 Programari informàtic**

És interessant mantenir un arxiu actualitzat amb les versions dels programes que tenim instal·lats a l'ordinador i que utilitzem. Hi ha llicències de programari que es compren per a un determinat temps, així que s'ha d'estar pendent si tenim tot el programari que necessitem en una versió que és correcta per realitzar les nostres tasques.

Si hi ha programari que no utilitzem o del qual tenim una versió més nova, és interessant desinstal·lar el programari antic o que ja no utilitzem, i probablement el rendiment del nostre equip informàtic millorarà.