

— Hacerlo lo más pequeño posible.

— Incluir la máxima cantidad de información necesaria. El balance adecuado entre este punto y el anterior es un logro casi artístico.

— Debe estar disponible a todos los que lo necesiten.

— No debe ser accesible a nadie que no lo necesite ni esté autorizado a consultarlo.

El diseño y la elaboración de un manual de trabajo administrativo es una tarea engañosamente sencilla. La vida ha demostrado que comunicar mediante la escritura es una de las tareas más difíciles que enfrenta el ser humano. Esa es la razón por la cual hay tantos trabajadores manuales y tan pocos escritores.

## FORMAS DE DISEÑO DE LOS MANUALES DE TRABAJO ADMINISTRATIVO

Tradicionalmente los manuales se diseñaron en forma de un libro, ensamblado en carpetas con argollas, anillas u otro tipo de solución que permitiese la actualización periódica, añadiendo páginas que incluyesen nuevos contenidos o eliminando o sustituyendo las antiguas ya obsoletas.

Todavía ese es el diseño clásico, a pesar de los avances en la informática y las comunicaciones. Ese diseño puede aderezarse con fotos, imágenes, gráficos, etc., de forma que resulte placentero consultarlo, con lo que los acostumbrados «aburridos» manuales (que duermen en gavetas y en anaqueles, cubiertos de polvo) pueden dejar de serlo y con-

vertirse en herramientas de trabajo útiles y sistemáticas.

De cualquier forma, con colores o no, con imágenes o con descripciones literales, el manual en forma de libro con hojas intercambiables está siendo superado por nuevas maneras de diseñar: ya estamos en la era de la informática y las comunicaciones globales. Ello da nuevas posibilidades a los manuales de trabajo administrativo, al utilizar nuevas técnicas y tecnologías, entre las que se encuentran:

— Uso de hipertextos e hipermedias, con lo que la clásica forma lineal de escritura (una sola dimensión, del principio hasta el final), deja paso a estructuras de lecturas complejas, definidas por los lectores, en función de sus necesidades y posibilidades (ver figura 7), a partir del empleo de enlaces entre textos diferentes, lo que permite al lector desviarse de la lectura lineal, ir a otro texto que le interese y después regresar o simplemente seguir leyendo en la nueva secuencia.

— Empleo de imágenes en todas las posibles alternativas: fijas, en movimiento, en dos colores, en varios colores, etc. Puede llegarse a utilizar vídeos, filmando a los mejores trabajadores o con actores y situaciones dramatizadas.

— Empleo de música incidental, ruidos ambientales comunes para mostrar situaciones reales, utilización de locutores profesionales, etc.

— Disponibilidad de los manuales en línea, mediante las redes de computadoras, para que puedan ser utilizados en cualquier momento que se necesite.