

LA COMUNICAZIONE TRAMITE POSTA ELETTRONICA

La posta elettronica è un mezzo fondamentale di comunicazione con gli altri. Un buon uso della comunicazione elettronica può facilitare i rapporti con le altre persone, anche quelli professionali, o quelli tra studenti e docenti. Anche nella ricerca di un lavoro o nella presentazione/invio di un curriculum vitae, l'inosseranza della netiquette si rivela sempre controproducente e, in ultima analisi, auto-lesionista.

D'altra parte, un uso improprio dei messaggi di posta, o l'inosseranza di alcune semplici e basilari norme di *netiquette* può rendere inefficace la comunicazione o contribuire a malintesi, fino ad arrivare a creare seri problemi nelle relazioni interpersonali.

1. Un messaggio di posta elettronica deve **sempre** iniziare con una "formula" di saluto: Gentile, Gentilissimo, Egregio, Caro (a seconda del grado di confidenza con il destinatario e di quanto formale/informale è il tono del messaggio). Non s'inizia un messaggio con la formula "Salve", soprattutto se non si conosce o non si è in confidenza con il destinatario. Dopo il saluto iniziale, si va a capo e si lascia una riga di spazio.
2. Nell'ambito della comunicazione elettronica la sintesi è una virtù: il messaggio è bene che sia sintetico e illustri in modo chiaro e diretto la questione. Se ci sono più punti da affrontare, si può usare un elenco puntato o numerato, in modo da facilitare la lettura al destinatario.
3. L'utilizzo del maiuscolo nel testo dei messaggi è assolutamente da evitare: nella rete questo comportamento equivale a **URLARE**, ed è considerato un comportamento maleducato e molto aggressivo. L'uso di parole in maiuscolo è tollerato nei messaggi informali per sottolineare un concetto particolarmente importante rispetto al resto del testo. A tale scopo però è sempre meglio usare il grassetto o la sottolineatura.
4. **È segno di mancanza di rispetto per il lavoro e per il tempo altrui richiedere informazioni tramite posta elettronica che sarebbero facilmente reperibili su siti web e accessibili a chiunque.**
5. **Non è lecito** inoltrare ad altri, senza l'esplicito permesso dell'autore, il contenuto di messaggi di posta elettronica che si sono ricevuti, violando così la *privacy* altrui, a meno che la mail fosse effettivamente destinata a qualcun altro che anche il ricevente conosce, e che, nel tentativo di aiutare il mittente, prova a contattare, oppure nel caso in cui il coinvolgimento di altri nella conversazione tramite posta elettronica possa contribuire a chiarire i quesiti posti dallo scrivente. Anche in quest'ultimo caso, infatti, si tratta di una forma di aiuto da parte del ricevente nei confronti dello scrivente, per consentirgli di risolvere il problema posto.
6. Anche se la posta elettronica è caratterizzata dalla velocità di scrittura e d'invio, ciò non significa che i messaggi debbano essere sgrammaticati e sciatti nella forma. È bene rileggere il proprio messaggio, prima di inviarlo, e controllare che non vi siano errori grossolani di grammatica, di punteggiatura, di sintassi. Messaggi sgrammaticati sono più faticosi da leggere, fanno perdere più tempo a chi li riceve, e denotano una mancanza di rispetto nei confronti del destinatario.
7. Non si utilizzano punti esclamativi o punti interrogativi multipli nel testo. In particolare, l'uso di molteplici punti interrogativi alla fine di una richiesta che si rivolge al destinatario del proprio messaggio, indica un elevato livello di aggressività, che è bene evitare.
8. Nel messaggio va sempre indicato un "**oggetto**", in modo chiaro e specifico: l'invio di messaggi senza un oggetto è poco rispettoso nei confronti del destinatario. Molte persone ricevono per lavoro centinaia di messaggi di posta elettronica al giorno, tra i quali debbono necessariamente stabilire una priorità di lettura; se tutti questi messaggi non indicassero un "oggetto" sarebbe quasi impossibile definire una priorità con la quale leggerli, arrecando così un grande disagio a chi li riceve.

9. È scorretto scrivere “**urgente**” nell’oggetto del messaggio, se la domanda da porre riguarda informazioni che sarebbe possibile reperire facilmente altrove (ad es. in rete, nei siti web specificamente dedicati a fornire quelle informazioni), o se si tratta di richieste per le quali non vi è un reale motivo d’urgenza. A chi farebbe piacere essere “allarmato” da un messaggio, che spicca tra gli altri perché il mittente ha scritto “urgente” in oggetto, e al quale diamo la priorità nella lettura, per poi scoprire che si tratta di una questione banale, niente affatto urgente, e che poteva essere tranquillamente risolta in altro modo, come ad es. consultando il sito web dove quelle informazioni erano effettivamente disponibili? E quale credibilità avrà da quel momento in poi, agli occhi dei destinatari di suoi futuri messaggi, una persona che si comporta in modo simile?
10. È scorretto usare la funzione “**priorità alta**” nei casi in cui non sia davvero necessario. È assolutamente da evitare poi l’impostazione di *default* “priorità alta” per l’invio di tutti i propri messaggi: dopo un po’ i destinatari avranno imparato che l’alta priorità è fasulla, e non ne terranno più conto nelle comunicazioni successive. In questo modo lo scopo dell’utilizzo di quella funzione sarà completamente venuto meno.
11. La richiesta di notifica di lettura non va impostata di *default*, ma usata solo in casi molto particolari e quando è davvero necessario, ad es. per motivi di lavoro, come nel caso di un docente che deve accertarsi che la propria comunicazione abbia effettivamente raggiunto gli studenti, etc.
12. Sembrerebbe scontato, visto che si tratta di una semplice norma di buona educazione, ma vale la pena ribadirlo: i messaggi vanno **sempre firmati** con nome e cognome. Non firmare i propri messaggi è un atto di grande disprezzo nei confronti del destinatario . A chi farebbe piacere ricevere un messaggio da un utente il cui indirizzo di posta elettronica non indica un nome, e nel cui testo non vi è firma? In pratica, così facendo, chi scrive sa benissimo chi è il destinatario, ma quest’ultimo non ha alcuna idea di chi sia il mittente. Non firmare i propri messaggi è **offensivo**, e il destinatario di un messaggio anonimo (magari proveniente anche da un indirizzo di posta elettronica che non rivela nome e cognome del mittente, ma un semplice *nickname*) ha tutti i diritti di **ignorare** quel messaggio e non rispondere.
13. Particolarmente scorretto è l’invio o l’inoltro di posta elettronica a un gran numero di persone inserendone gli indirizzi nel campo “A”, senza aver prima chiesto il consenso a tutti i destinatari: infatti in questo modo tutti gli indirizzi di posta elettronica sono mostrati apertamente a tutti i destinatari, violando così la riservatezza delle persone alle quali si è inviato il messaggio. Inoltre, se un computer fra quelli dei destinatari è infettato da virus che utilizzano la posta elettronica per diffondersi, tutti gli indirizzi inseriti nel messaggio possono essere catturati dal virus e usati come destinatari di messaggi infettati.
14. Se si è inviato un messaggio con una richiesta a un’altra persona, e quest’ultima ha puntualmente risposto, fornendo le informazioni che desideravamo, è bene inviare un breve messaggio di ringraziamento, che serve anche all’interlocutore come conferma dell’avvenuta corretta ricezione della propria risposta.
15. È meglio non allegare file di dimensioni eccessive senza aver prima contattato il destinatario: file troppo pesanti possono creare problemi in fase di ricezione della posta.
16. Non si conclude **mai** un messaggio con formule del tipo “attendo una sua risposta”, o peggio ancora “attendo al più presto una sua risposta”. Se il destinatario ha ricevuto il messaggio di posta elettronica, **sa perfettamente che il mittente attende una risposta.**
17. Un messaggio va sempre concluso con una formula di **saluto** (“Distinti saluti”, “Cordiali saluti”, etc.), posta dopo aver lasciato una riga di spazio dal testo precedente. Tale formula di saluto potrà chiaramente variare a seconda del grado d’intimità dello scrivente con il ricevente, e sarà seguita dal proprio nome e cognome, posti di nuovo a capo.