

COMUNICARE ONLINE Ver.(1.0)

È sempre una questione di stile.

La posta elettronica ha modificato drasticamente il modo in cui le persone comunicano e, dal punto di vista professionale, non sempre per il meglio. La rapidità offerta dalla posta elettronica non è eguagliata da alcun'altra forma di comunicazione scritta. Inoltre, l'e-mail rappresenta un modo estremamente conveniente per mantenersi in contatto con clienti e colleghi di qualsiasi parte del mondo. Tuttavia, proprio perché rapido ed economico, questo mezzo spesso non riceve la considerazione che merita.

Comunicare online in modo professionale e cordiale.

Ovvero perché la *netiquette* è importante; la netiquette è chiamata scherzosamente l'etichetta della rete, ma non è un banale "galateo". È una raccolta di criteri, dettati dall'esperienza e dal buon senso, che nessuno è obbligato a rispettare ma che aiutano a migliorare la qualità del dialogo e a evitare inutili incomprensioni e problemi.

Nella comunicazione per posta elettronica, spesso è la forma, non la sostanza a essere carente. Il messaggio che si intende inviare potrebbe rivestire notevole interesse per il destinatario e tuttavia non essere chiaro per la presenza di errori. Un sondaggio sottoposto ad alcuni dipendenti di aziende europee ha rivelato come i messaggi di posta elettronica contenenti errori di ortografia lascino in genere una cattiva impressione.

Errori da evitare con la posta elettronica.

Nella posta elettronica le buone maniere sono importanti esattamente come quando si telefona a un cliente o ci si incontra per affari: la forma può variare, ma l'obiettivo è sempre lo stesso. La differenza è che, nel caso della posta elettronica, non si possono verificare le reazioni di coloro che ricevono i messaggi; una volta che è stato fatto clic sul pulsante *Invia*, quanto è stato scritto sarà letto dal destinatario. Pertanto è essenziale essere accurati da subito per evitare di allontanare i clienti e perdere opportunità di affari, o semplicemente perdere un amico.

Quelli che seguono sono alcuni suggerimenti su ciò che si deve e non si deve fare con la posta elettronica.

1. Quando si comunica con persone che non si conoscono, o con cui non si ha confidenza, è consigliabile adottare un tono piuttosto formale, utilizzando una formula di saluto appropriata e rivolgendosi, se possibile, al destinatario per cognome o per nome e cognome a seconda dei casi.
2. Scrivere un "Oggetto" diretto e pertinente, in grado di comunicare con chiarezza l'argomento del messaggio.
3. Scrivere solo le informazioni necessarie, senza dilungarsi inutilmente.
4. Utilizzare un tipo e una dimensione di carattere di facile leggibilità (alcune ricerche indicano in *Verdana* o *Arial* a 10 punti due dei caratteri di maggiore leggibilità nei documenti online).
Evitare di inserire elementi decorativi elaborati nelle comunicazioni professionali.
5. Per ridurre il rischio di diffondere virus, inviare i messaggi di posta elettronica come testo normale e non includere allegati senza averne richiesto il permesso. Microsoft Office[®] e Outlook[®] dispongono di varie funzionalità che consentono di ridurre il rischio di diffusione sia di virus che di posta indesiderata che potrebbe contenere virus.
6. Utilizzare una firma di posta elettronica che includa tutte le informazioni di contatto, compreso il numero di telefono e il nome della società.
7. Eseguire sempre il controllo ortografico e verificare attentamente che il messaggio non presenti errori grammaticali prima di inviarlo.
8. Evitare commenti umoristici, inappropriati o gergali che possano essere male interpretati.
9. Quando si riceve un messaggio di posta elettronica da un mittente legittimo, ossia non da uno *spammer*, confermarne la ricezione entro 24 ore, anche se non si ha il tempo per fornire una risposta esaustiva nell'immediato. In Microsoft Outlook[®], è possibile utilizzare la funzionalità *Contrassegni rapidi* per contrassegnare i messaggi in base alla priorità o all'urgenza.
10. Se ci si deve assentare per più di 24 ore, predisporre una risposta di fuori sede automatica.

Per lo più, la *netiquette* in materia di posta elettronica è fatta di semplici regole di buon senso. Tutti sanno come comportarsi quando devono incontrare o telefonare a un amico o a un cliente. Con il minimo impegno e con l'ausilio degli strumenti di posta elettronica, è possibile comporre messaggi di posta elettronica che comunichino la stessa cortesia e lo stesso rispetto, ottenendo in cambio il rispetto e la cortesia degli altri.

Limitazione di responsabilità

L'Autore ha messo ogni cura nella stesura di questo documento, che tuttavia non può essere ritenuto esente da errori e refusi tipografici, per tale ragione l'Autore non fornisce alcuna garanzia riguardo la completezza e l'esattezza delle informazioni contenute, né potrà essere considerato responsabile per eventuali errori, omissioni, inaccuranze, perdite o danni eventualmente arrecati a causa di tali informazioni, ovvero istruzioni ovvero consigli contenuti nel presente documento.

L'Autore è grato, fin da ora, verso tutti coloro che vorranno segnalargli eventuali inesattezze e errori contenuti nel testo. L'Autore si riserva il diritto di effettuare modifiche a propria discrezione, e in qualsiasi momento senza darne preventiva notifica.



Quest'opera è stata rilasciata sotto la licenza Creative Commons Attribution-ShareAlike 2.5 Italy. Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.5/it/> o spedisci una lettera a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

Copyright © 2010 Giovanni Ponziani