

8. La posta elettronica

- 8.1 Come funziona questo mezzo di comunicazione?
 - 8.1.1 Elementi della posta elettronica
 - 8.1.2 Come si scrive?
 - 8.1.3 Le informazioni di contatto
 - 8.1.4 La suddivisione in paragrafi
 - 8.1.5 Come rivolgersi agli interlocutori: presentazioni iniziali e saluti
- 8.2 Adattarsi ai limiti dello strumento
- 8.3 Sfruttare le caratteristiche dello strumento
 - 8.3.1 Uso delle liste
 - 8.3.2 Allegati e link
 - 8.3.3 Scelta del destinatario
 - 8.3.4 Rispondere ai messaggi
 - 8.3.5 Inoltrare messaggi
 - 8.3.6 Scrivere per (farsi) rispondere
 - 8.3.7 Gestire la posta elettronica

Le tecnologie di comunicazione su carta fanno parte della cultura occidentale da tempi molto remoti: la macchina per scrivere ha quasi un secolo e mezzo, la stampa a caratteri mobili cinque secoli e mezzo, la carta stessa è impiegata da quasi mille anni e i libri nella loro forma attuale (rilegati su un lato) sono stati inventati quasi due millenni fa.

La comunicazione elettronica ha invece una storia molto breve. La posta elettronica, nata negli anni Sessanta, è diventata di uso comune in Italia solo alla metà degli anni Novanta, in contemporanea con la grande diffusione di Internet. Daremo qui per scontato che i lettori di questo manuale abbiano acquistato almeno una certa familiarità con lo strumento, ma che le loro abitudini di scrittura si siano in buona parte formate in un circuito scolastico in cui la carta è il supporto principale.

Naturalmente la posta elettronica ha molti punti di contatto con le normali lettere su carta; si discosta però da questo modello in molti altri punti non secondari. Insomma, il semplice passaggio da un mezzo di comunicazione all'altro richiede degli aggiustamenti (capitolo 1). Qui di seguito ci occuperemo appunto di questi temi, evitando di insistere troppo sui principi fondamentali di uso.

Aggiungiamo però una premessa importante: esistono sistemi di posta elettronica molto diversi tra di loro, ma il sistema di gran lunga più noto è quello distribuito via Internet attraverso i protocolli Pop e Imap3. È quindi solo a questo che faremo riferimento, anche se in realtà molte delle osservazioni presentate possono essere applicate anche a sistemi diversi.

8.1 Come funziona questo mezzo di comunicazione?

Tutti i sistemi di comunicazione a distanza fanno ricorso a tecnologie e strumenti. La posta su carta si basa per esempio su alcune tecnologie semplici e ampiamente diffuse, con cui praticamente tutti gli abitanti d'Italia acquisiscono familiarità fin dalla scuola dell'obbligo: carta e penna per la stesura dei messaggi, spedizioni compiute da esseri umani e così via (paragrafo 7.1). La posta elettronica richiede invece tecnologie un po' più complicate da gestire: un computer, un programma per spedire la posta, un collegamento di rete.

In questa sede però ci interesseranno solo le caratteristiche principali del sistema, presentate dal punto di vista dell'utente. In estrema sintesi:

1. La posta elettronica permette a un mittente di inviare messaggi tramite una rete informatica a un destinatario o a più destinatari presenti sulla stessa rete.
2. Mittente e destinatario sono identificati da indirizzi precisi e univoci. Due destinatari diversi non possono mai avere contemporaneamente lo stesso indirizzo.
3. Gli indirizzi sono formati da un nome utente e da un nome di dominio. I due elementi sono separati dal carattere @, come in *nomeutente@nomedominio*. Il

nome utente può essere composto da più elementi separati da un punto, il nome di dominio deve avere almeno due di questi elementi; quindi un indirizzo reale si presenta come *mirko.tavosanis@manuale.com* o come *mirko.tavosanis@manuale.com*.

4. I messaggi possono essere scritti, letti e spediti attraverso programmi appositi.

8.1.1 Elementi della posta elettronica

Rispetto alla posta ordinaria, la posta elettronica presenta alcuni elementi obbligatori. Il mittente è di solito fisso: è l'indirizzo di posta elettronica che ci siamo procurati. È obbligatorio anche inserire il destinatario (altrimenti il messaggio non può arrivare a destinazione). Data e ora di spedizione, invece, sono inserite dal sistema.

In una comunicazione commerciale perfino un elemento apparentemente "neutro" come la scelta dell'indirizzo del mittente può essere importante, per ragioni di immagine o di altro genere (alcune aziende, per esempio, non offrono determinati servizi via Internet a persone che si registrano indicando indirizzi assegnati gratuitamente e senza controlli da grandi fornitori come Hotmail o Yahoo). Uno standard commerciale oggi abbastanza diffuso è:

nome.cognome@dominioaziendale.com (o *dominioaziendale.it*)

Conta anche il modo in cui vengono presentati per esteso nome e cognome in aggiunta all'indirizzo (molti programmi consentono di associare a un indirizzo di posta elettronica una breve scritta visibile ai destinatari umani). In questi spazi è consigliabile inserire prima il nome e poi il cognome, evitando di aggiungere titoli professionali.

Per esempio:

"Mirko Tavosanis" <mirko.tavosanis@apogeo.it>

e non:

"Tavosanis Mirko" <mirko.tavosanis@apogeo.it>

e nemmeno:

"Dott. Mirko Tavosanis" <mirko.tavosanis@apogeo.it>

L'oggetto della lettera, infine, è la parte più importante della lettera stessa. È il primo punto di contatto del lettore con il testo. Per questo motivo deve essere breve, esplicito, preciso e accattivante.

Non “novità”, ma quale novità. Non “sito Internet”, ma “aggiornamenti febbraio sito Pinco Pallino”. Non “nuova offerta clienti”, ma “brochure Internet Banking”. Non “indirizzo”, ma “nuovo indirizzo sede Napoli”. Non “comunicato stampa”, ma il titolo del comunicato. Non “ciao!”, ma “perché sei sparita?” (Carrada 2000, p. 124).

8.1.2 Come si scrive?

A un livello generale, è bene eliminare un pregiudizio in scomparsa ma ancora molto diffuso: che la posta elettronica richieda l'uso di uno stile di comunicazione informale (Crystal 2001, in particolare p. 107). In realtà, se all'origine la posta elettronica era spesso usata per comunicazioni informali tra persone che spesso si conoscevano bene, la sua stessa diffusione ha posto fine a questo stato di cose. Oggi è normale mandare lettere informali per situazioni informali, e lettere formali per situazioni formali. Nella posta elettronica, oggi come oggi, trovano quindi posto messaggi che vanno dal “Ciao, C6 stasera?” al classico “Spett. Ditta, facendo seguito alla pregiata vostra del 14 u.s., comunichiamo...” (paragrafo 7.2).

Scrivendo un messaggio di posta elettronica ci comportiamo quindi esattamente come nel parlato, adattando il linguaggio a situazioni comunicative diverse: si parla in un modo quando siamo con gli amici, e in un altro modo quando stiamo dando un esame o un colloquio di lavoro.

È invece vero che, a parità di situazioni comunicative, la posta elettronica *consente* l'uso di uno stile più individuale e meno irrigidito rispetto ad altri mezzi di comunicazione (in linguistica, in casi del genere si parla di “variazione diamesica”). È una preziosa libertà creata dalle origini informali di questo mezzo di comunicazione.

8.1.3 Le informazioni di contatto

Come abbiamo visto per la posta ordinaria (paragrafo 7.1.2), le informazioni di contatto sono gli elementi che servono a farci raggiungere (subito o in un secondo momento) dai nostri corrispondenti. Nella posta normale o nella creazione di pagine web sono indispensabili. Nella posta elettronica, invece, l'indirizzo del mittente permette già di ricontattarlo. Quindi le altre informazioni servono a *integrare* il contatto.

Un tipico canale è la firma a fine lettera: qui è possibile registrare dati sulla nostra organizzazione, inserire un numero di telefono o l'indirizzo di un sito web. Molti programmi permettono di inserire con facilità questa firma, scegliendo tra diverse alternative preregistrate, e di decidere se metterla in coda automaticamente o meno a tutti i messaggi.

Una delle regole principali nell'uso della firma è quella della moderazione. Nell'uso: può essere sensato usare le firme più formalizzate solo la prima volta in cui scriviamo a una determinata persona. Ma anche nella scelta della firma stessa: firme troppo solenni o troppo informali possono colpire sfavorevolmente. Anche qui, come sempre, tutto dipende dal destinatario. In ogni caso, è

sconsigliato superare le quattro-cinque righe di firma (anche se le eccezioni motivate sono sempre possibili).

8.1.4 La suddivisione in paragrafi

Un punto importante su cui lavorare è la suddivisione in paragrafi. Questo modo di scrivere non è consigliato solo per la posta elettronica (ne parliamo più diffusamente nel paragrafo 3.3). Tuttavia, quello che per altri tipi di testo è semplicemente consigliato, nella posta elettronica diventa fondamentale. I limiti del mezzo in questo caso rendono necessario seguire tre regole di base:

1. Rendere i paragrafi quanto più brevi possibile.
2. Inserire *una sola informazione nuova* per ogni paragrafo.
3. Staccare sempre un paragrafo dall'altro usando una riga vuota.

Per una motivazione delle regole 1 e 2 rimandiamo alla prima e alla seconda parte di questo manuale. La terza regola invece è legata a un semplice fatto: la leggibilità di un testo con paragrafi separati da una riga vuota è molto superiore alla leggibilità dello stesso testo scritto di continuo. Utile su carta, questo modo di distribuire l'informazione è quasi indispensabile a schermo, visto che la leggibilità degli schermi attuali è molto ridotta rispetto a quella della carta stampata. Qui di seguito ripetiamo tre volte lo stesso testo, prima spezzato in paragrafi separati da una riga vuota, poi interrotto da un semplice a capo, infine senza interruzione.

Testo con riga vuota

Cara Anna,

ti mando il testo che volevi.

Ne ho parlato con Laura e Paolo: tutti e due mi hanno detto che non vogliono aggiungere altro.

Da domani saranno in linea anche le modifiche che avevi richiesto venerdì.

Testo senza riga vuota

Cara Anna,

ti mando il testo che volevi.

Ne ho parlato con Laura e Paolo: tutti e due mi hanno detto che non vogliono aggiungere altro.

Da domani saranno in linea anche le modifiche che avevi richiesto venerdì.

Testo senza neppure a capo

Cara Anna, ti mando il testo che volevi. Ne ho parlato con Laura e Paolo: tutti e due mi hanno detto che non vogliono aggiungere altro. Da domani saranno in linea anche le modifiche che avevi richiesto venerdì.

8.1.5 Come rivolgersi agli interlocutori: presentazioni iniziali e saluti

Il tono e la persona da usare vanno scelti fin dall'inizio della lettera, e da quello che viene chiamato "vocativo d'inizio" ("Caro dottor Hourani" ecc.). Una volta scelto l'uso del tu o del lei, occorre rimanere fedeli a questa scelta per tutta la durata della lettera.

Se il rapporto è formale, è consigliabile seguire le indicazioni codificate per la posta ordinaria (paragrafo 7.1.2). Tuttavia, con la posta elettronica capita spesso di avere contatti "mezzo e mezzo". In questi casi, magari conosciamo abbastanza bene il nostro interlocutore, gli diamo del tu e così via, ma la nostra corrispondenza ha comunque un valore formale e dovrà essere presentata a terzi per documentare l'evoluzione di un lavoro.

Per questi casi non esistono (ancora) regole formalizzate. Proponiamo quindi qui alcuni modelli, tutti utilizzabili. Schematizzando, le quattro diverse possibilità, dalla più formale alla meno formale, sono:

- Caro/a [cognome],
- Caro/a [nome],
- Ciao [nome],
- [nome],

Per esempio, il primo tipo si può concretizzare in un testo di questo genere:

Caro Hourani,

ti mando una nuova versione delle specifiche. Puoi rivederla subito, per favore? Mi serve per domani alle 9.

A sfavore di queste forme va detto che, semplicemente, sono piuttosto goffe. Alcuni scrittori e lettori le trovano addirittura imbarazzanti. Inoltre, a seconda dei casi, possiamo addirittura sbagliare tono e rivolgerci al nostro interlocutore in modo troppo formale o informale.

Potremmo quindi chiederci: perché non cominciare direttamente così?

Ti mando una nuova versione delle specifiche. Puoi rivederla subito, per favore? Mi serve per domani alle 9.

Tuttavia sconsigliamo di farlo, per una serie di motivi. Innanzitutto perché le lettere vengono inoltrate, a volte tagliando le intestazioni (ne riparleremo più avanti), e in alcuni casi il non poter capire a chi si sta rivolgendo un interlocutore rende le cose molto complicate. Inoltre, abituarsi a personalizzare le comunicazioni è molto importante. Per chi scrive, che in questo modo può evitare alcuni trabocchetti della comunicazione. E soprattutto per chi legge: a tutti piace sentire il proprio nome.

E i saluti? Anche questi sono poco codificati. Tuttavia, per gli stessi motivi è consigliabile inserirli sempre (magari come parte della firma). Per esempio, andando anche qui dal più formale al meno formale:

1. Distinti saluti,
2. Con i migliori saluti,
3. A presto,
4. Ciao,

8.2 Adattarsi ai limiti dello strumento

I più diffusi programmi di posta mettono a disposizione di chi scrive una serie di funzioni supplementari per intervenire sui caratteri e sulla grafica. Tra le funzioni più comuni troviamo oggi:

- formattazione del testo (corsivi, grassetti, colori, gestione degli accenti...);
- sfondi;
- inserimento di elementi decorativi o comunque di grafica.

Consigliamo tuttavia di *non usare* queste funzioni, se non in circostanze eccezionali. E questo per due motivi. Innanzitutto, non servono quasi a nulla (tranne che per la grafica dei messaggi commerciali veri e propri). Inoltre, in molti casi possono rappresentare addirittura un ostacolo alla comunicazione.

Per quanto riguarda quest'ultimo punto, i formati usati da diversi programmi di posta possono diventare un ostacolo alla lettura perché i sistemi non sono standard¹. Perfino le lettere accentate possono essere visualizzate diversamente da programmi di posta diversi. Alcuni programmi per esempio gestiscono i formati allegando una versione Html di ogni messaggio; non tutti gli utenti però

¹ L'unico assieme di caratteri universalmente riconosciuto dai computer è ancora oggi l'Ascii di base (Iso 646), che comprende solo 95 caratteri. Si sta però diffondendo lo standard Unicode (strettamente collegato all'Iso/Iec 10646), che permette di identificare in modo affidabile decine di migliaia di caratteri.