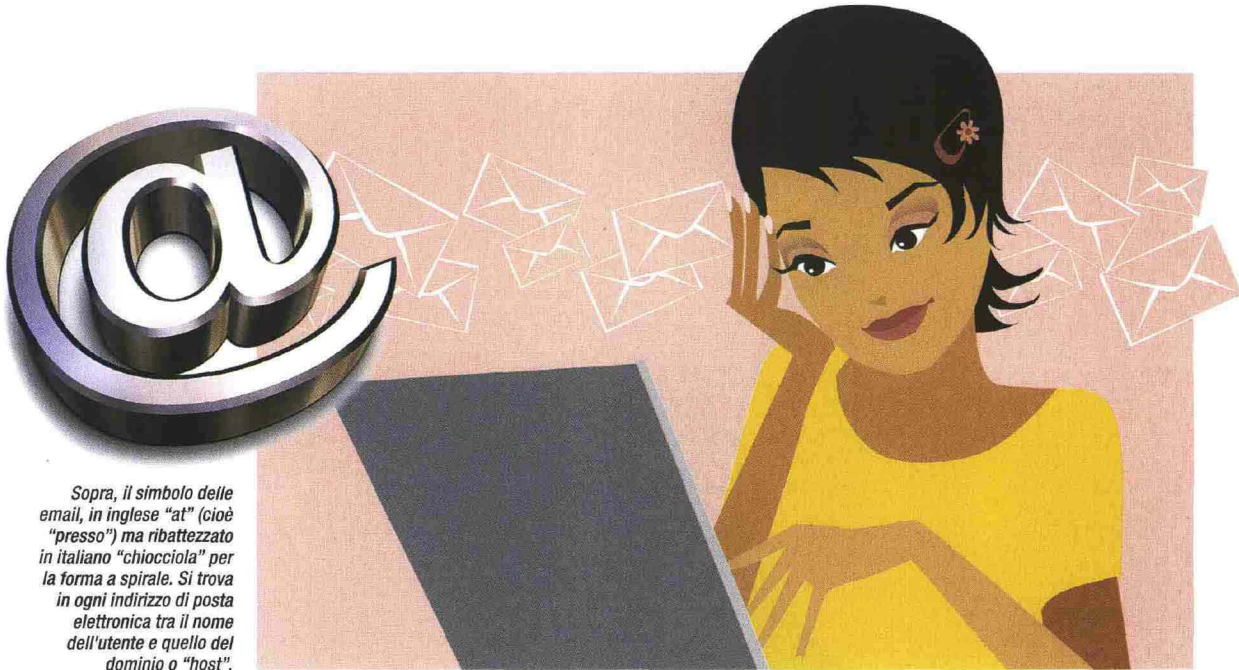


## TEMPO DI... EMAIL ETIQUETTE

Tutti le usano, ma pochi sanno scriverle in modo corretto. Finalmente è arrivato un vademecum per la posta via web



Sopra, il simbolo delle email, in inglese "at" (cioè "presso") ma ribattezzato in italiano "chiocciola" per la forma a spirale. Si trova in ogni indirizzo di posta elettronica tra il nome dell'utente e quello del dominio o "host".

### NON UN GALATEO, MA UN METODO PER INVIARE MESSAGGI PIÙ EFFICACI

**P**erché spesso capita di scrivere email e di non ricevere alcuna risposta? O perché a volte gli amici fraintendono il contenuto di messaggi scritti con "innocente" ironia, fino a piccarsi e offendersi? Semplice: le email inviate non erano scritte in modo corretto, con metodo e bon ton. Chi comincerà a sbuffare, pensando che si stia parlando dell'ennesimo codice di comportamento, si ricrederà subito dopo aver sperimentato l'efficacia del metodo di scrittura indicato nel libro di E. Invernizzi e A. Lucchini *Email etiquette, le sette regole per l'uso efficace dell'email* (FrancoAngeli editore). Non un galateo fatto di norme formali, ma un codice per inviare l'email perfetta, sia sul piano dell'efficacia, sia (che non guasta) della buona educazione.

#### Sette regole, prima dell'invio

È vero: la rapidità è la ragione per cui è nata la comunicazione via posta elettronica. Questo non significa però che sia lecito scrivere email con disattenzione, pena l'inefficacia del loro messaggio. Prima di fare click sul tasto "invia", è bene dunque osservare alcune regole. Sette, per la precisione.

1) Valutare se è opportuno comunicare via email. Non lo è per tutti quei messaggi in cui non si possono mostrare espressioni e gesti. Le emoticons (faccine grafiche) non bastano per

chiarire malintesi, fare una critica, scusarsi, confidarsi.

2) Non mettere in conoscenza (spazio Cc) persone a cui non interessa il messaggio. Si evita di intasare la casella altrui.

3) Ricontrollare l'oggetto dell'email. Se il destinatario leggerà il contenuto sarà per ciò che annuncia l'oggetto. Bisogna essere creativi, per incuriosire, ma non esagerati o inopportuni.

4) Ricontrollare sempre l'ortografia: un errore grammaticale fa pensare al destinatario che si è usata poca attenzione.

5) Mai rispondere "a caldo": salvare il testo nelle bozze dà il tempo di sbollire e smorzare i toni.

6) Restare il più possibile misurati nel lessico, nel tono, nella punteggiatura, limitandosi ai fatti ed evitando le emozioni.

7) Rileggere il testo con cura, ripulendolo da errori, dall'abuso di punteggiatura e da frasi che possono creare malintesi.

#### Last but not least: non sempre email

Un'ultima riflessione, ma non meno importante, riguarda la scelta del mezzo di comunicazione più adatto per ogni circostanza. Chi ha detto che l'email, pur essendo ben scritta, sia il metodo migliore per esprimere i propri pensieri? A volte, infatti, per le comunicazioni più importanti la classica, vecchia telefonata, la romantica lettera manoscritta o l'appuntamento vis-à-vis, non hanno eguali.

Elena Goretti