

Comunicare con le e-mail

di Erika Leonardi

La tecnologia ci ha permesso di velocizzare la comunicazione interna e esterna con uno strumento informatico all'insegna della velocità. Sono lontani i tempi in cui un accordo veniva trasmesso con il telex o con l'invio per posta di documenti cartacei. Però le lamentele sono tante: ... temo il momento di aprire la posta elettronica... devo salvare da una valanga di messaggi... li cestino senza leggerli! C'è da capire il perché.

La sensazione di disagio

Sembra quasi che il mondo delle e-mail sia caratterizzato dall'eccesso: numero elevato e testi troppo lunghi.

L'e-mail è oggi lo strumento di comunicazione più utilizzato grazie alla velocità ed alla sicurezza del trasferimento di informazioni. Sarebbe un delitto metterlo al bando. Per rimuovere il disagio nei suoi confronti basterebbe ragionare sul fatto che l'e-mail è un canale, non un documento! Attraverso l'e-mail inviamo una lettera, un'offerta, una richiesta, una lamentela, un parere, una fattura, etc.

Quanto del tempo impegnato a leggere le e-mail è realmente utile? Quanto tempo dedichiamo a scrivere le e-mail nell'arco di una giornata? Qual è il ritorno concreto? Come interpretare la presenza del nostro nome nei diversi livelli di destinatario? Con quale criterio inserire una persona nelle diverse tipologie di destinatario?

Appare quindi necessario fare ordine su più livelli: la redazione e la gestione.

La comunicazione nelle e-mail

Uno degli errori più ricorrenti è usare il linguaggio del parlato: non dimentichiamo che l'e-mail non viene "sentita" bensì viene "letta", e forse più volte. Quindi il testo deve essere curato alla stessa stregua di una

lettera con caratteristiche diverse: più breve, inviata e ricevuta in tempo reale.

La relazione fra chi scrive e chi legge è qui molto particolare. Non c'è il contatto diretto: chi scrive non vede le reazioni di chi riceve il messaggio.

Riflettiamo sulla lettura. Chi riceve l'e-mail può accedere al messaggio con diverse modalità: sullo schermo del PC dell'ufficio, del notebook, ma anche del tablet o dello smartphone. Varia la grandezza dello schermo e quindi la leggibilità del testo. Non solo. Può essere molto diversa la contestualizzazione: la persona è seduta da sola nell'ufficio, o sta prendendo parte ad una riunione, è in viaggio, sta camminando,...

Essere uno strumento veloce e ubiquitario, da punto di forza può diventare un aspetto critico. E quando ciò accade è un peccato!

Le regole di scrittura

Tutto ciò che vale per la redazione di un documento è ancora più stringente per una e-mail. Non dimentichiamo che non si può utilizzare il linguaggio del parlato! Diamoci semplici regole di scrittura per far sì che il messaggio giunga nei contenuti e nella forma voluta in relazione al nostro obiettivo. Sinteticità e completezza devono diventare un imperativo. Le e-mail fiume non le legge nessuno: tempo sprecato per la redazione e per la lettura.

E per non correre il rischio di sembrare scortesi, mettiamo a punto anche un galateo interno.

Le regole di comportamento

Dobbiamo anche intervenire sulla prevenzione dell'eccesso del numero delle e-mail. Quante volte la presenza di tanti destinatari è realmente giustificata? Quante volte sarebbe più utile un colpo di telefono o un contatto diretto? Quante volte si ricorre all'e-mail per lasciare traccia

e salvaguardarsi da critiche?

Ebbene, considerando l'azienda come una struttura sociale, è utile mettere a punto semplici regole sull'uso della e-mail e sul comportamento. In questo modo potremo far sì che l'apertura della posta non sia preceduta da timore, ma diventi un utile momento di contatto con il mondo esterno.

Conclusioni

La tecnologia nasce per essere di aiuto. Sta a noi non esserne vittime ma padroni.

Erika Leonardi

Esperta di gestione dei servizi e docente corsi di formazione UNI in ambito qualità

Nota: Per maggiori informazioni www.erikaleonardi.it



COMMUNICATE BY E-MAIL

The technology has allowed us to speed up the internal and external communication tool with a dedicated speed. The days, when an agreement was transmitted by telex or by mailing paper documents, are gone. But the complaints are many: ... I fear the time to open the mail ... I have to save avalanche of messages. I trash them reading...! Is important to understand why. More details in this text.