



[www.servizisocialionline.it](http://www.servizisocialionline.it)

## **Gli strumenti della web communication**

### **La e-mail: caratteristiche e modalità di utilizzo**

**A cura di Antonio Bellicoso e del suo Staff di S.O.S. Servizi Sociali On Line**

La e-mail, tra gli strumenti della web communication, è quello maggiormente utilizzato dagli utenti di Internet e tra questi vi figurano anche gli assistenti sociali. Oggi, si sta sempre più diffondendo la comunicazione mezzo e-mail all'interno dei servizi sociali, tra gli operatori, per motivi professionali. Trattasi di una innovativa modalità interattiva che ai fini dello svolgimento della professione sociale presenta indubbi vantaggi e opportunità. Nella pratica quotidiana non sempre è semplice e agevole contattare il "collega", attraverso il telefono, perché la comunicazione "sincrona", tipica della conversazione telefonica impone che i protagonisti siano in quell'istante liberi entrambi da altri impegni e ciò non sempre risulta possibile. La e-mail consente più facilmente la messa in contatto tra due o più professionisti perché appartenendo alla modalità di comunicazione "asincrona" permette all'emittente di inviare un messaggio al destinatario senza la necessità di contattarlo telefonicamente. Il ricevente, a sua volta, ha la possibilità di leggere il messaggio a lui destinato senza dover necessariamente essere libero in quel mentre per riceverlo, ma collegandosi in un secondo momento al suo client<sup>1</sup> di posta e accedendo al suo account per consultare tutti i messaggi che gli saranno giunti e scegliendo l'istante più favorevole per rispondervi. La web communication pertanto, attraverso lo strumento della e-mail consente ai professionisti del sociale di utilizzare l'ideale modalità comunicativa che determinate circostanze, quale, per esempio, quella sopra descritta, richiedono. La e-mail dunque, consente di razionalizzare tempi e modi operativi degli assistenti sociali in servizio, ma un largo uso della e-mail viene ormai da tempo praticato dagli operatori del sociale, anche per motivi non strettamente legati all'ambito lavorativo. La diffusione dei più comuni social network (Facebook, Twitter, ecc.) e la presenza in rete di alcuni siti di servizio sociale on line ([www.servizisocialionline.it](http://www.servizisocialionline.it), [www.serviziosociale.com](http://www.serviziosociale.com), [www.assistentsociali.org](http://www.assistentsociali.org), [www.sunas.it](http://www.sunas.it)), nonché la presenza sul web dei siti appartenenti agli Ordini Regionali e Nazionale degli assistenti sociali, hanno incrementato e favorito un crescente e massiccio utilizzo della comunicazione mezzo e-mail fra i professionisti e fra questi e gli organismi che li rappresentano, con svariate finalità: aggiornamento professionale, confronto su argomenti di servizio sociale e della professione, acquisizione di materiale, ecc.). Un altro duplice vantaggio offerto dalla e-mail è quello della velocità

di trasmissione e ricezione del messaggio, da un lato e dall'abbattimento delle barriere geografiche e spaziali, dall'altro. Una e-mail inviata da un assistente sociale di Palermo ad un suo collega di Milano, impiega pochi secondi a giungere a destinazione. La possibilità di inviare un messaggio di posta elettronica da qualsiasi luogo in cui ci si trovi e a qualsiasi orario, unitamente alla possibilità di allegarvi dei documenti, rappresenta l'ulteriore duplice vantaggio offerto dalla e-mail ai professionisti del sociale. La e-mail, peraltro, offre anche la possibilità di nascondere uno o più indirizzi di posta elettronica con la funzione "Ccn" o "Bcc" nell'elenco dei destinatari. Si può inviare una e-mail a più persone, nascondendo cioè uno o più indirizzi di modo che i riceventi visibili possano ignorare che la stessa e-mail è indirizzata anche ad altri destinatari il cui indirizzo è invisibile. Questa funzione risulta essere molto utile nella pratica professionale di servizio sociale quando ad esempio si voglia portare a conoscenza una o più persone della e-mail inviata ad altri senza dover effettuare un doppio invio. La funzione Ccn o Bcc è utile anche quando, scrivendo a più persone si vuole tutelare la privacy secretando gli indirizzi mail di alcuni destinatari. Quando si inviano delle e-mail è bene anche osservare una serie di regole che per convenzione vengono chiamate "Netiquette". Le principali sono le seguenti:

- Proteggere e tutelare la privacy dei destinatari, dotando il proprio computer di software idonei (antivirus, firewall, ecc.)
- Non appropriarsi di testi o documenti altrui senza indicarne la paternità
- Usare il meno possibile i caratteri maiuscoli, perché per convenzione dei cybernauti, il carattere maiuscolo equivale ad "alzare la voce"
- Non inviare e-mail pubblicitarie o di altra natura non richieste, per non incorrere nel fenomeno dello "spamming", considerato intrusivo, odiato dai più e una chiara e seria infrazione alla Netiquette

Quando si invia una e-mail bisogna, altresì, curarne la forma, perché giunta a destinazione mostra la faccia nascosta dell'emittente: serietà, immagine, affidabilità, capacità di sintesi, professionalità, ecc. Onde evitare, inoltre, di correre il rischio che la nostra e-mail finisca nel cestino dello Spam di molti Client di posta e sottraendosi dal rischio di renderla "laboriosa" per il ricevente, sarebbe opportuno, quanto più possibile, inviarla in formato "testo" e non in formato "html", soprattutto se all'e-mail è allegato un documento. Quando si invia una e-mail, è importante, altresì, tener conto di poche ma efficaci regole:

- L'oggetto della e-mail deve essere chiaro, breve e suscitare l'interesse alla lettura da parte del destinatario. L'oggetto è il primo contatto immediato con il lettore
- La e-mail deve essere breve, ordinata e ben strutturata. Sul video l'occhio si stanca presto, quindi i periodi devono essere corti. Sarebbe utile inserire frasi per preavvisare il lettore di

quanto ci si accinge a dirgli. Un indice iniziale sarebbe utile. Sarebbe, altresì, utile inserire delle interlinee tra un paragrafo e l'altro e laddove fosse necessario inserire degli elenchi puntati

- Sarebbe utile usare la struttura cosiddetta “BLOT” (Bottom Line on the Top), ovvero, l'argomento principale all'inizio
- Una e-mail dovrebbe poi contenere una forma di Reader Focused Writing che consenta cioè di orientare il messaggio, delle formule di apertura e di chiusura tipiche della comunicazione commerciale e la firma deve essere chiara e completa di nome, cognome, ente, telefono, indirizzo e-mail, fax, ecc.
- Utilizzare la funzione “bozze” dove collocare le e-mail in uscita per sedimentare il “flaming” (fiammate di emotività), prima di inviarle

Il primo messaggio di posta elettronica inviato dallo studioso americano Ray Tomlinson (l'inventore della posta elettronica), a se stesso, nel 1972, conteneva questo testo: “qwertyuiop”, corrispondente alle prime 10 lettere della tastiera del computer. Il simbolo @ (“at” in inglese e “chiocciola” in italiano) è stato scelto proprio perché, essendo tra i meno utilizzati, si adattava meglio, tra i molti altri simboli presenti sulla tastiera di un computer, al suo scopo: identificare con estrema chiarezza e semplicità gli indirizzi di posta elettronica.

#### Bibliografia

Riccardo Di Bari, L'era della web communication, Tangram Edizioni Scientifiche, Trento, 2010

Banzato S., Battistelli A., Frattone P., Internet per il servizio sociale, Manuale per l'uso della rete, Carocci Faber, Roma, 2002

Riccardo Di Bari, L'era della web communication. Tangram Edizioni Scientifiche, Trento, 2010