



Automobile Club d'Italia

# LINEE GUIDA PER LA COMUNICAZIONE VIA E-MAIL

A cura del

***Servizio Trasparenza, Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico***

*Aggiornate il 18 Giugno 2018*

*Chi scrive, a differenza di chi parla, non dispone liberamente delle parole, non si limita a usarle; le scopre: meglio questa, meglio quella, una sola parola, e solo in quel momento, in quel punto del testo, senza mai ripeterla meccanicamente.*

Peter Handke

## **Premessa: la forma al servizio della sostanza**

A luglio 2017, l'URP Centrale ha avviato un progetto, sperimentato in cinque Strutture Territoriali, finalizzato alla creazione di un sistema integrato di comunicazione tra il cittadino e il mondo URP dell'ACI.

L'attenzione è stata focalizzata sulle risposte fornite alla clientela, valutate dal punto di vista meramente formale, con l'obiettivo di strutturare uno "stile ACI" di comunicazione esterna.

In questa fase di sperimentazione sono emerse alcune valutazioni, che hanno portato ad una revisione delle "Linee guida per la gestione della posta elettronica", già aggiornate e pubblicate a febbraio 2015 sul Portale della Comunicazione Interna -> Gestione URP -> Documenti. La presente versione, pertanto, le sostituisce integralmente.

Partendo dai riferimenti normativi in tema di comunicazione delle PA e dalle direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP), si richiamano, poi, le principali indicazioni relative alla *netiquette*, il galateo di *internet*.

Si tiene conto, quindi, della rivoluzione avvenuta negli ultimi anni nel mondo della comunicazione: *internet* infatti ha reso possibili conversazioni tra esseri umani che erano inconcepibili qualche epoca fa.

Si delineano, infine, degli esempi concreti di risposte al cittadino con l'utilizzo di un linguaggio formale e lineare, per evidenziare le differenze nello stile di scrittura.

## **La posta elettronica nella PA: riferimenti normativi**

Il nuovo [Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali](#), il *General Data Protection Regulation* (GDPR) Reg. UE 2016/679, pienamente applicabile in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea dal 25 maggio 2018, fa riferimento agli obblighi già vigenti e previsti dalla normativa italiana,

ampliandone la portata rispetto alla protezione e sicurezza dei dati, al fine di scongiurare le possibili lesioni degli stessi (*data breach*).

In attesa di assicurare il coordinamento del processo di adeguamento con gli adempimenti previsti dal GDPR, si ripercorre, qui di seguito, l'evoluzione temporale del quadro normativo in materia di posta elettronica.

Un passo decisivo per lo sviluppo della posta elettronica nella PA, nella direzione della trasparenza, della digitalizzazione, della dematerializzazione e della semplificazione, è stato compiuto con il [DPR 28 dicembre 2000, n. 445](#) "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa".

Anche il [d. lgs. 7 marzo 2005, n.82](#) recante il Codice dell'amministrazione digitale (CAD), formalizza l'uso delle *e-mail* tra privati e PA. L'art. 3, comma 1, prevede che chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti digitali nei rapporti con le pubbliche amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi statali. Inoltre l'art. 47, comma 1, sancisce che "le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica [...]".

E' importante citare anche la [Direttiva](#) del DFP n. 2 del 26 maggio 2009 "Utilizzo di internet e della casella di posta elettronica istituzionale sul luogo di lavoro", nella quale si fa presente che: "A fronte del potere di controllo dell'Amministrazione datore di lavoro, esiste in capo ai dipendenti l'obbligo, sancito da norme di legge (anche di rilevanza penale) e di contratto, di adottare comportamenti conformi al corretto espletamento della prestazione lavorativa ed idonei a non causare danni o pericoli ai beni mobili ed agli strumenti ad essi affidati, tra i quali vi sono le attrezzature ICT ed i sistemi informativi messi a disposizione dell'Amministrazione".

"Pertanto, l'utilizzo delle risorse ICT da parte dei dipendenti, oltre a non dover compromettere la sicurezza e la riservatezza del Sistema informativo, non deve pregiudicare ed ostacolare le attività dell'Amministrazione od essere destinato al perseguimento di interessi privati in contrasto con quelli pubblici".

La direttiva impone, inoltre, all'Amministrazione cui è riconducibile il sistema informativo, "l'onere di predisporre misure per ridurre il rischio di usi impropri di *internet*, consistenti in attività non correlate alla prestazione lavorativa [...]".

Un ulteriore sviluppo nella diffusione della *e-mail* all'interno della Pubblica Amministrazione, è rappresentato dalla [posta elettronica certificata](#), espressamente prevista dall'art. 48, comma 1, del CAD. Attraverso questo strumento si riconosce validità giuridica ai documenti inviati per via telematica.

Importante inoltre richiamare la [circolare](#) dell'Agencia per l'Italia Digitale (AGID) del 17 marzo 2017, n. 1 "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015)", che si propone di fornire alle PA dei criteri di riferimento per stabilire se il livello di protezione offerto da un'infrastruttura risponda alle esigenze operative, individuando anche gli interventi idonei per il suo adeguamento.

## **Netiquette**

*Netiquette* è un neologismo telematico, formato dal termine inglese *network* (rete) e francese *etiquette* (*bon ton*): significa, in sostanza, insieme di regole comportamentali di *internet*.

La *netiquette* è fissata in forma definitiva nell'ottobre 1995 con il documento [Request for Comments](#) (RFC) 1855, che contiene tutte le regole ufficialmente e universalmente riconosciute dai *netizen* (cioè dalle persone che partecipano attivamente alla vita di *internet*) per un buon uso della rete.

Comportamenti contrari alla *netiquette* sono:

- diffondere gli indirizzi di posta dei propri contatti e l'invio o l'inoltro di messaggi a destinatari multipli, senza occultare gli indirizzi di posta, con una implicita violazione della *privacy*;
- inviare messaggi senza un oggetto, in quanto diventa difficile, per il destinatario, definire la priorità con cui leggere le *e-mail* ricevute;
- inviare messaggi di posta elettronica contenenti grossi allegati a un gran numero di destinatari, dal momento che deteriora il rendimento complessivo della rete. E' preferibile, quindi, effettuare queste operazioni in orari diversi da quelli di massima operatività.

Comportamenti palesemente scorretti sono:

- violare la sicurezza di archivi e *computer* della rete;
- violare la *privacy* di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata;
- compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono, con programmi (*virus*, *trojan horses*, ecc.) costruiti appositamente. Ciò rappresenta un vero e proprio crimine informatico, punibile dalla legge.

Alcune regole riferite al semplice buon senso sono:

- essere tolleranti con chi dovesse commettere errori in una lingua straniera;
- rispettare le persone diverse per cultura, religione o altro. La discriminazione sociale e l'apologia di certe ideologie politiche non sono quasi mai tollerate e possono comportare l'esclusione (*ban*); non incitare o fornire informazioni su attività illegali, immorali o pericolose per chi le fa e per gli altri;
- non fornire informazioni errate, imprecise, incomplete, ambigue ovvero obsolete; in caso di dubbio, verificarle prima;
- non postare con leggerezza immagini o video.

*I social network hanno abituato il lettore ad un linguaggio ibrido che si colloca a metà strada tra l'oralità e la scrittura. E' bene, quindi, usare sempre un linguaggio più quotidiano, più vicino alla vita delle persone, stabilendo una relazione con i lettori e clienti con parole e testi che mantengano la naturalezza del parlato senza rinunciare alla precisione, alla esaustività e stabilità che appartiene solitamente alla lingua scritta.*

Luisa Carrada

## **Come utilizzare l'e-mail per comunicare**

Per comporre *e-mail* chiare e quindi comunicare con efficacia, si dovrebbero seguire le "regole" della scrittura *on line* e soprattutto ricordare alcune caratteristiche dello strumento: assenza di un immediato *feed-back*; impossibilità di modulare la comunicazione in base alle reazioni del destinatario (come avviene, invece, nella comunicazione *face to face*, anche mediata, come ad esempio quella telefonica); possibilità di strutturare e progettare il messaggio; impossibilità di modificare il messaggio dopo averlo inviato.

In questo contesto, tuttavia, l'intento è soffermarsi sullo stile da adottare nelle risposte fornite dai dipendenti ai cittadini, tenendo presente che, nella PA, **trasparenza** e **chiarezza** sono le parole chiave per scrivere testi accessibili a tutti, regole che valgono anche per le *e-mail*.

## **Contenuto**

Il **contenuto** deve essere organizzato in maniera logica.

Chi legge deve trovare le informazioni principali nelle primissime righe.

La **tecnica delle 5W** (*Who, What, When, Where, Why*), di derivazione giornalistica di stampo anglosassone, è una regola che può benissimo essere applicata nella PA, nell'ambito, soprattutto, della stesura di testi amministrativi, da mutuare anche nelle risposte al cittadino.

La forma e lo stile della *e-mail* cambia in base al contenuto della comunicazione e al rapporto tra mittente e destinatario: l'*e-mail* è utilizzata infatti sia per comunicazioni formali che informali. Come per ogni

interazione comunicativa, quindi, chi produce il messaggio deve tenere in considerazione il destinatario, l'oggetto e adeguare conseguentemente il registro e lo stile.

Prima di rispondere, bisogna comprendere la domanda, leggendola più volte, con molta attenzione. Se una richiesta non è chiara, completa (ad esempio, non è indicata la targa) o è troppo generica, può essere necessario richiedere altre informazioni. Nei casi più complessi, per i quali è difficile soddisfare la richiesta con la sinteticità tipica di un messaggio *e-mail*, si può richiedere all'utente un recapito telefonico, al fine di acquisire ulteriori elementi.

La risposta deve essere assolutamente pertinente alla domanda. Per molte richieste si può contare sull'esperienza personale e sul bagaglio di competenze acquisito, per altre può essere necessario avvalersi del contributo dei colleghi più esperti oppure documentarsi.

Per mantenersi costantemente aggiornati, si consiglia di:

- leggere tutte le lettere circolari che incidono sulle modalità di erogazione dei servizi e che comunque hanno riflessi sull'esterno;
- consultare il sito ACI e navigare al suo interno per conoscerne meglio i contenuti;
- acquisire informazioni dalle altre amministrazioni che operano sul territorio, stringendo rapporti di reciproca collaborazione;
- mantenersi informati anche attraverso le notizie diffuse dagli organi di stampa (spesso gli utenti scrivono perché hanno appreso notizie dai *mass media*);
- condividere e diffondere le conoscenze con tutto il personale dell'ufficio.

Da ottobre 2016, gli addetti URP hanno a disposizione un altro strumento per svolgere con efficienza e competenza la propria attività lavorativa. Si tratta di URNet, la piattaforma di *work collaboration* del mondo URP dell'ACI, composta dal **Sito**, destinato alla raccolta di notizie, informazioni e documentazione e dalla **Community**, una finestra di dialogo e confronto dedicata a tutti gli addetti URP del territorio.

Se un quesito esula dalle attività istituzionali dell'Ente, si consiglia comunque di rispondere all'utente senza utilizzare espressioni negative e secche; anziché esplicitare la propria "incompetenza", è opportuno usare una forma positiva, indirizzando il cliente all'Amministrazione competente. Se si trovano all'esterno informazioni utili per l'utente, bisogna fare attenzione ed accertarsi della loro attendibilità e ricercarle presso fonti ufficiali, preferibilmente indicando *link* a pagine di siti di altre PA.

## Lo stile

Quando si parla di scrittura *on line*, un'espressione spesso utilizzata dai comunicatori anglosassoni è *conversational tone* che, secondo un autorevole *blog* sul mestiere di scrivere, si può tradurre in "naturale come il parlato, preciso come lo scritto" e cioè "che suoni naturale come una voce che ci parla, ma con una naturalezza che non abbia nulla delle ridondanze e delle sciatterie del parlato, piuttosto tutti i vantaggi del tempo e dello studio che solo la scrittura può concederci".

In questa logica:

- è sempre opportuno evitare nella comunicazione via *e-mail* uno stile eccessivamente colloquiale/confidenziale o viceversa troppo burocratico/formale. Va bene dare del "lei", così come del resto facciamo sempre quando parliamo con una persona con cui non abbiamo familiarità;
- è buona regola esordire con la formula "Gentile Signor/Signora ... ", indicando il cognome del destinatario, naturalmente se quest'ultimo ci ha fornito i propri dati anagrafici: è questo un piccolo espediente che serve a personalizzare il rapporto e quindi a migliorare la relazione;
- controllare sempre gli allegati, il testo e l'indirizzo del destinatario, prima di inviare un messaggio;
- quando si utilizzano sigle o acronimi, vanno indicati per la prima volta per esteso inserendo tra parentesi la sigla e solo successivamente si può adoperare la sigla [es. Pubblico Registro Automobilistico (PRA) e poi PRA ];
- inserire il *link* alla pagina specifica del sito a cui si fa richiamo, in luogo del *link* generico alla *Home page*;
- evitare l'uso di *emoticon*;
- firmare il messaggio, soprattutto se l'indirizzo di posta non presenta dati identificabili (esistono vari modelli di firma, come nome, nome e cognome, nome e contatti: scegliere quello più appropriato al contesto comunicativo);
- a conclusione del messaggio si può chiudere semplicemente "Con i migliori saluti" o "Con i più cordiali saluti", formula preferibile rispetto alla più fredda ed ormai superata "Distinti saluti".

Si delineano, di seguito, alcuni esempi utili per una scrittura semplice ed efficace. Sono consigli intuitivi, ma rivederli in una sequenza ordinata e coerente serve per ricordare una cosa: "scrivere una *e-mail* è un modo di comunicare noi stessi e, come si fa, racconta di noi ed ha conseguenze sul rapporto con gli altri".



Scrivere frasi brevi (non più di 20-30 parole):

<b>Linguaggio formale</b>	<b>Linguaggio lineare</b>
Qualora dal controllo dovesse emergere la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici conseguiti sulla base della dichiarazione non veritiera, fermo restando quanto previsto dall'art. 75 del DPR 28 dicembre 2000, n.445, in materia di sanzioni penali.	Chi rilascia una dichiarazione falsa, anche in parte, perde i benefici descritti e subisce le sanzioni penali di cui all'art. 75 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

Scrivere frasi semplici e lineari:

<b>Linguaggio formale</b>	<b>Linguaggio lineare</b>
In caso di rateazione del debito che ha generato il fermo amministrativo, la mancata richiesta di annotazione al PRA, decorso il termine di 60 giorni dall'emissione del provvedimento di sospensione, emesso dal concessionario della riscossione, comporta il mancato accoglimento dell'istanza di sospensione del fermo medesimo.	Un veicolo sottoposto a fermo amministrativo, il cui intestatario abbia ottenuto la rateazione ed il provvedimento di sospensione del fermo, può circolare se, entro 60 giorni, richiede l'annotazione al PRA del provvedimento.

Scrivere frasi affermative, più chiare di quelle negative perché più dirette:

<b>Linguaggio formale</b>	<b>Linguaggio lineare</b>
Se l'interessato contatta l'ufficio oltre l'orario di sportello, non è possibile ottemperare alla richiesta pervenuta.	I nostri uffici potranno rispondere alla sua richiesta solo se contattati dalle ore ... alle ore ....

Scrivere con verbi di forma attiva (preferibile rispetto a quella passiva e impersonale):

<b>Linguaggio formale</b>	<b>Linguaggio lineare</b>
L'imposta deve essere corrisposta mediante versamento su apposito conto corrente postale intestato al concessionario.	I cittadini devono versare l'imposta sull'apposito conto corrente postale intestato al Concessionario ... Via ... Cap ... Città ... c/c postale n. ...
Detto obbligo è stato voluto dal legislatore a tutela del consumatore.	Il legislatore ha voluto tale obbligo per tutelare il consumatore.

Scrivere con modi e tempi semplici:

<b>Linguaggio formale</b>	<b>Linguaggio lineare</b>
Qualora il concessionario non rispetti le modalità previste ...	Se il concessionario non rispetta le modalità previste ...
Vanno qui indicate le somme previste per legge, l'IPT, gli emolumenti e l'imposta di bollo, comprendendosi nell'ammontare da versare anche le somme previste dalla Motorizzazione Civile.	L'acquirente di un veicolo deve versare l'Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT), gli emolumenti e l'imposta di bollo. Occorre, inoltre, aggiungere gli importi dovuti alla Motorizzazione Civile.

Un testo è chiaro e comprensibile se usa parole che tutti possono capire. L'utilizzo del linguaggio comune è da preferire a quello arcaico e colto:

<b>Linguaggio formale</b>	<b>Linguaggio lineare</b>
interloquire	parlare
ottemperare	rispettare
apporre	mettere
eccepire	contestare
diniego	rifiuto
differimento	rinvio
esperimento (di una gara)	svolgimento
disdettare	disdire
oblazione	pagamento
istanza	richiesta
ingiunzione	ordine

Sostituire le perifrasi e i giri di parole con termini semplici e concreti:

<b>Linguaggio formale</b>	<b>Linguaggio lineare</b>
mancato accoglimento condizione ostativa dare comunicazione apporre la firma	rifiuto impedimento comunicare firmare

Da evitare le parole straniere, i latinismi ed i grecismi. Meglio utilizzare l'equivalente in italiano:

<b>Linguaggio formale</b>	<b>Linguaggio lineare</b>
de iure de facto de cuius de quo contra legem ex ante ex nunc ex tunc ope legis una tantum stage planning meeting	di diritto di fatto persona che lascia un'eredità in questione contro la legge come prima da ora da allora secondo quello che dispone la legge per una volta seminario piano incontro/riunione/convegno

Evitare le formule solenni:

<b>Linguaggio formale</b>	<b>Linguaggio lineare</b>
in ossequio a in ottemperanza ci preghiamo di informare la S.V. è fatto obbligo a chiunque la Signoria Vostra istanza corredata di	secondo come prevede La informiamo tutti devono Lei domanda completa di

*Lo scopo che mi sforzo di raggiungere, col solo potere della parola scritta, è di farvi udire, farvi sentire, e prima di tutto farvi vedere.*

Joseph Conrad

## **Grafica**

La chiarezza di un testo è determinata anche dall'aspetto grafico, la cui realizzazione è affidata quasi interamente al computer, per questa ragione, è considerata la fase meno impegnativa del processo di scrittura. In realtà, il primo elemento che si presenta al destinatario non è il contenuto ma la forma: il significato di una parola o di un messaggio può quindi essere valorizzato e sostenuto grazie ad una buona impaginazione.

Progettare una buona comunicazione grafica è fondamentale anche per garantire alla PA di essere immediatamente riconoscibile.

La scelta del carattere tipografico (o *font*) è la spina dorsale della realizzazione grafica di un testo, perché ne influenza l'aspetto e la leggibilità più di ogni altra decisione tipografica.

Esistono due famiglie di base: i caratteri con le grazie (detti romani o *serif*) che sono provvisti di minuscole appendici orizzontali (le grazie, appunto) e i caratteri senza grazie (detti bastoni o *sans serif*), privi di appendici terminali.

Sono considerati standard per il web, perché supportati da tutti i sistemi operativi, i seguenti *font*:

- » Arial
- » Calibri
- » Cambria
- » Georgia
- » Helvetica
- » Tahoma
- » Times New Roman
- » Trebuchet MS
- » Verdana

Dal momento che garantiscono una visualizzazione ottimale, questi *font* sono la scelta più sicura per l'invio delle *e-mail*.

Una prassi consolidata suggerisce l'utilizzo del carattere Arial e Verdana.

Quando si leggono le *e-mail*, l'occhio di norma scansiona un paio di paragrafi al massimo. Una spaziatura significativa e costante tra le lettere

aiuta la lettura veloce, mentre la presenza delle grazie facilita il riconoscimento dei caratteri da parte dell'occhio, specialmente in presenza di blocchi di testo lunghi e compatti.

Per quanto riguarda la dimensione di carattere (o corpo) leggibile, si suggerisce che non sia né troppo piccola né troppo grande (dai 10 a 12 punti).

## **I tempi di risposta**

Nei servizi pubblici la velocità di risposta è una delle condizioni per far apprezzare l'attività della PA. Per il cliente la posta elettronica è sinonimo di rapidità di risposta, a prescindere dalla tipologia di quesito.

E' opportuno cercare di rispondere in tempi brevi, possibilmente il giorno stesso o entro la giornata lavorativa immediatamente successiva.

Nei casi in cui l'utente sottopone un quesito complesso, per il quale è necessario svolgere verifiche ed accertamenti e non è possibile fornire una risposta nel merito entro i termini sopra indicati, è bene - anche per evitare che il silenzio sia mal interpretato - inviare tempestivamente una risposta interlocutoria, con cui si rassicura la persona che il suo problema è in corso di esame e che, concluse le verifiche, verrà fornito un riscontro nel merito. Fare ciò ha sicuramente un effetto positivo sulla clientela, perché chi ha un problema, che avverte come grave o pressante, riceve il segnale di un immediato interessamento e si sente, già solo per questo, almeno in parte sollevato.