

La Comunicazione formale Vademecum

Il sistema universitario si regge costantemente su un sistema di **comunicazione formale**, sia essa scritta o orale, fra studenti, studentesse e istituzione.

Gli strumenti a disposizione degli utenti sono diversi: e-mail, forum didattici, lettere formali.

Tuttavia, sono numerosi e molto frequenti gli errori commessi che possono far risultare una conversazione o un'email inappropriata e privarla di risposta.

La comunicazione formale si divide in:

1. comunicazione scritta:

- a. e-mail
- b. forum didattici
- c. lettere formali (comprese lettere di presentazione o candidatura)

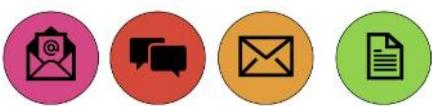
2. comunicazione orale:

- 1. comunicazione telefonica
- 2. ricevimenti in ufficio
- 3. conversazioni al termine della lezione

Questo documento intende fornire, per ogni singolo strumento e mezzo di comunicazione, alcuni consigli, delle linee guida e dare informazioni essenziali per una comunicazione efficace e appropriata fra studenti/esse e il sistema universitario.



A/ LA COMUNICAZIONE SCRITTA



La comunicazione scritta è la forma di comunicazione più utilizzata dagli studenti e dalle studentesse per comunicare con le istituzioni universitarie, il più delle volte con i/le docenti.

Si avvale del supporto di piattaforme digitali predisposte per la vita quotidiana della didattica, quali Moodle e UNIWEB.

Questa forma di comunicazione:

- non è sincrona, poiché i messaggi inviati in forma scritta possono non ricevere risposta immediata da parte dei destinatari;

- può essere conservata e archiviata e rimane consultabile;
- risponde a regole di formalità.

Le principali tipologie di comunicazione scritta utilizzate nel settore accademico sono:

1. l'e-mail;
2. i forum didattici dei singoli corsi tenuti dai/lle docenti;
3. le lettere di presentazione o di candidatura.

Ognuno di questi strumenti verrà associato alle linee guida da seguire e alle regole da rispettare per una comunicazione formale ed efficace.

NB: Prima di porre quesiti a docenti e personale amministrativo, è necessario accertarsi che le informazioni richieste

- non siano già disponibili nelle pagine di sito istituzionali o
- non siano già state comunicate direttamente dai/lle docenti (es. tramite forum Moodle o nelle presentazioni di corsi e insegnamenti).

Es. le informazioni relative al corso di laurea nel suo insieme

- sono tutte presenti sulla homepage Moodle del corso.
- seguono l'ordine cronologico dello sviluppo della carriera, dall'iscrizione alla laurea.
- tale pagina e le pagine ad essa legate forniscono il 99,99% di risposte ai quesiti, con attendibilità istituzionale massima.

Es. le informazioni relative al singolo insegnamento

- sono *sempre* presentati nella sezione iniziale dei corsi Moodle, con il titolo "Scheda dell'insegnamento".
- tale scheda specifica obiettivi, contenuti, metodi, prove d'esame, bibliografia di riferimento.

1. L'email: oggetto, apertura



I messaggi di posta elettronica, **e-mail**, rappresentano la forma di comunicazione scritta con l'istituzione più **diretta ed efficace**.

È il più utilizzato dagli studenti per comunicare con i docenti e il personale tecnico amministrativo.

Di seguito, proponiamo alcune linee guida su come scrivere correttamente una e-mail per comunicare con le istituzioni.

Scrivere un'email

Quando si comunica con un docente o con le istituzioni universitarie, è necessario utilizzare unicamente l'email istituzionale nome.cognome@studenti.unipd.it.

Successivamente, il testo del messaggio deve contenere i seguenti elementi:

1. l'oggetto
2. la formula di apertura
3. il corpo del messaggio
4. la formula di chiusura
5. la firma
6. l'allegato (eventuale).

1. L'oggetto: riassume sinteticamente il contenuto della mail in modo da risultare leggibile. Consente al destinatario:

- di conoscere subito il motivo del messaggio, agevolandone la ricezione;
- di archiviarlo nella cartella pertinente: es. *Erasmus, Stage, Tesi, Esami* ecc.
- di recuperare la mail con una parola chiave.

Affinché un oggetto sia **efficace** per il destinatario, deve:

- contenere la **sigla** del Corso di Laurea di appartenenza: es. nel caso in cui il docente tenga corsi indirizzati a più dipartimenti;
- essere scritto in **minuscolo** (fatta eccezione per le sigle) o altre tipologie di formattazione (es. corsivo o grassetto);
- essere **conciso e specifico**: non troppo generico, né troppo formale o colloquiale (es. *Info* al posto di *Informazioni*).

Esempi:

- *LLM: chiarimento modalità d'esame*
- *LLA: richiesta tesi*
- *LCC registrazione 3 CFU.*

2. La formula di apertura: è fondamentale per la formalità della mail e si distinguono sulla base del registro di riferimento.

Nella comunicazione in ambito universitario, è bene **evitare** formule quali:

- ***Buongiorno/Buon pomeriggio/Buonasera prof.*** (non è detto che il messaggio verrà letto lo stesso pomeriggio o la sera)
- ***Salve prof./ professore,*** (troppo informale)
- ***Professoressa*** (freddo e perentorio)
- ***Prof.*** (troppo disinvolto)
- ***Ciao Cristina*** (troppo familiare)

Le formule più appropriate per questo tipo di comunicazione sono:

Se ci si rivolge a uno o più professori

- ***Gentile professore/professoressa (Cognome),***
- ***Gentili professori/professoresse (Cognomi),***

Se ci si rivolge ad altre istituzioni interne all'università:

- ***Spettabile *nome dell'ufficio****: es. *Spettabile Segreteria Didattica*

3. Il corpo del messaggio: deve essere scritto in maniera concisa, completa e formale in quanto contiene il contenuto del messaggio.

Le informazioni devono essere esposte in un ordine ben preciso, per consentire al destinatario di "fare mente locale": chi sono, cosa faccio, cosa mi serve e perché.

a. Chi sta scrivendo: è importante presentarsi, soprattutto se si scrive al docente per la prima volta, e deve specificare:

- Nome e Cognome di chi sta scrivendo (**mai cognome nome**);
- Numero di matricola;

- Corso di Laurea e l'anno frequentato (è sufficiente la sigla: es. primo anno di *Lingue moderne per la comunicazione e cooperazione internazionale* --> LCC1);
- nome dell'insegnamento tenuto dal/la docente per il quale si scrive
- anno di frequenza dell'insegnamento (da un anno all'altro, può avere cambiato programma o altro).

Esempio:

Gentile professore,

sono Anna Bianchi (1234567), studentessa di LCC1.

Ho frequentato il Suo insegnamento di Letteratura Italiana nell'a.a. 2019-2020.

b. Perché mi rivolgo al professore: specificare il contesto e il motivo per cui ci si rivolge al/la docente. I motivi possono essere:

- una richiesta di informazioni in merito alla modalità d'esame (se non sono già presenti nel syllabus e/o nelle diapositive di presentazioni del corso);
- alcune precisazioni sui contenuti dell'insegnamento o sullo svolgimento di attività pratiche;
- una richiesta per un ricevimento: es. per revisione/riscontro in seguito a un esame sostenuto, tesi.

Esempi:

Vorrei chiederle un chiarimento in merito alla modalità d'esame, che non trovo nel syllabus.

Vorrei chiederle una precisazione in merito ai contenuti del Suo corso.

Vorrei prendere appuntamento per un ricevimento con Lei.

c. Cosa voglio chiedere: esporre nel dettaglio la richiesta. In questa parte del messaggio è bene:

- rivolgersi al docente con una domanda chiara e diretta (senza inutili giri di parole).
- evitare di inserire informazioni strettamente personali o non pertinenti all'oggetto del messaggio e/o alla nostra richiesta;

Esempi:

Ho frequentato con interesse il Suo insegnamento nel primo semestre del presente anno accademico.

Sarei interessata a svolgere la mia tesi di Laurea con Lei.

Sarebbe disponibile a seguirmi? Può concedermi un appuntamento per esporre il mio progetto?

4. La formula di chiusura: questa fase è dedicata ai saluti/congedi ed eventualmente a una richiesta di risposta. In questa fase è **necessario**:

- ringraziare il professore per aver letto il messaggio di posta elettronica e per essersi messo a nostra disposizione;
- richiedere cordialmente risposta da parte del docente.

Si possono utilizzare formule di chiusura della mail, ad esempio:

Cordiali saluti

Cordialmente

Le porto i miei cordiali saluti.

Sono da evitare formule come:

- *Distinti saluti*, in quanto appartenenti alla comunicazione commerciale
- *Saluti* o *Cari saluti*, poiché troppo colloquiali.

Esempi:

La ringrazio in anticipo per la disponibilità e mi scuso per il disturbo.

In attesa di una Sua risposta, le pongo cordiali saluti.

La ringrazio anticipatamente per la Sua disponibilità.

Resto in attesa di un Suo gentile riscontro e La saluto cordialmente.

5. La firma: Firmarsi sempre con nome e cognome (**mai l'inverso**) alla fine di ogni messaggio di posta elettronica, anche in caso di più corrispondenze.

Esempi:

Anna Bianchi	✓	Anna	X
Mario Rossi	✓	Rossi Mario	X

6. Gli allegati: Spesso serve inviare file in allegato all'e-mail.

È consigliato inserire nel corpo del messaggio una frase che annunci l'allegato e ne specifichi il contenuto:

Le invio in allegato alla presente il primo capitolo della mia tesi.

In allegato troverà il mio Libretto eventi relativo al seminario...

Per garantire un recupero rapido dell'allegato, è importante nominare i file nella maniera corretta, inserendo nel nome:

1. il cognome dello studente;
2. la sigla del corso di laurea di appartenenza;
3. una parola chiave relativa al contenuto del file: es. "tesi_capitolo 1" nel caso si tratti di un capitolo di tesi da correggere.

Esempi:

Rossi_LCC_tesi_capitolo 1

Bianchi_LLA_libretto-eventi

È fondamentale prestare attenzione anche ai formati degli allegati.

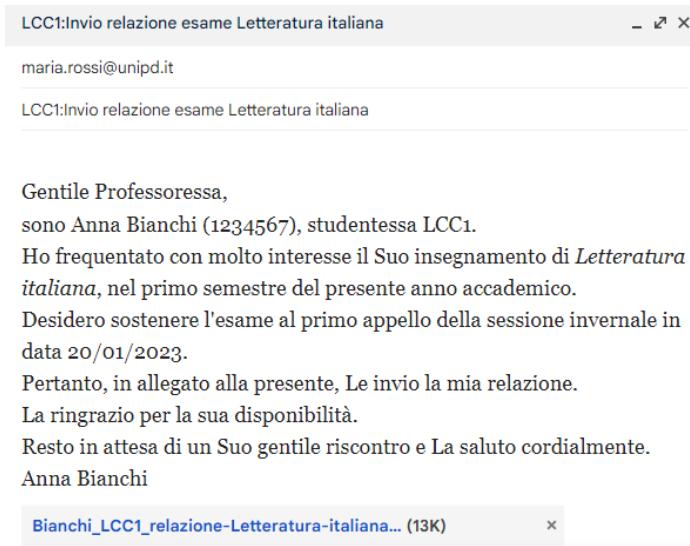
I formati più frequenti nello scambio di documenti fra docenti e studenti sono:

- .pdf
- .doc/.docx

Questi formati consentono al destinatario di apportare modifiche e commenti, ad esempio: nel caso di capitoli di tesi da correggere o relazioni e/o dossier (che sostituiscono o integrano alcuni esami).

Tutti gli altri tipi di documentazione (es. moduli di richiesta di autocertificazioni, libretti eventi per le attività seminariali) devono essere inviati solo in formato .pdf, per evitare di alterare il documento o di apportare modifiche involontarie al documento.

Esempio di un'e-mail:



Sollecitare la risposta a un'e-mail

Può accadere che un/a docente non risponda in maniera tempestiva a un messaggio di posta elettronica per diversi motivi.

In questi casi è possibile sollecitare una risposta, utilizzando sempre maniere cordiali e il giusto registro.

Non esistono regole fisse o prestabilite, ma alcune linee guida sono:

- **attendere almeno 2-3 giorni** dal primo messaggio prima di contattare nuovamente il destinatario.
- **evitare** di inviare ulteriori e-mail durante il fine settimana in quanto il destinatario potrebbe non leggerle immediatamente e la nostra mail verrà quindi superata da nuove comunicazioni inviate nei giorni successivi.

Se anche al termine di questi giorni di attesa non si riceve risposta, è possibile (e a volte necessario) inviare una e-mail di sollecito al professore

scegliendo fra due modalità:

a. **rispondere direttamente alla mail inviata in precedenza**, copiando e incollando il testo del messaggio senza aggiungere nessuna modifica.

b. **scrivere una nuova e-mail** (seguendo le regole indicate nel paragrafo precedente).

Prima di iniziare, è importante:

- presentarsi nuovamente poiché il messaggio precedente potrebbe non essere stato letto;
- introdurre in maniera cordiale il motivo del sollecito, facendo riferimento alla mail inviata in precedenze, seguita poi dal contenuto del messaggio con la nostra richiesta.

Esempi:

Chiedo scusa per il disturbo, Le scrivo in merito alla e-mail inviata in data 01/01/2022 relativa...

Le scrivo in quanto in data 01/01/2022 le inviai una mail in merito a...

Esempio di un'email di sollecito:

LCC1: Informazioni esame Letteratura italiana

maria.rossi@unipd.it

LCC1: Informazioni esame Letteratura italiana

Gentile Professoressa,
sono Anna Bianchi (1234567), studentessa LCC1.
Chiedo scusa per il disturbo. Le scrivo nuovamente per chiedere chiarimento sulle modalità d' esame di Letteratura italiana.
Come già spiegato nella mia precedente mail del 12/12/2022, purtroppo non ho potuto frequentare le lezione di questo semestre in ragione di varie sovrapposizioni.
Ma sarei intenzionata a sostenere ugualmente l'esame.
Qual è la modalità d'esame per i non frequentanti?
Sono richiesti materiali integrativi rispetto a quelli consigliati ai frequentanti?
La ringrazio per l'attenzione accordata al mio messaggio.
In attesa di un suo gentile riscontro, Le porgo cordiali saluti
Anna Bianchi

2. Il forum Moodle



Un altro strumento molto efficace sulle piattaforme di e-learning sono i forum didattici. Si tratta di un ottimo mezzo di comunicazione non solo con l'istituzione e con i docenti, ma anche con i colleghi.

Ai nostri messaggi, infatti, possono rispondere anche altri studenti del corso in maniera rapida e tempestiva.

Questo significa che i nostri messaggi sono visibili a tutti e una nostra richiesta potrebbe rispondere ai dubbi di molti.

In questa sezione proponiamo una guida su come utilizzarli al meglio.

- **Registro:** anche in questo caso, come per le e-mail, ci si sta rivolgendo a una istituzione. Sebbene la richiesta non sia diretta solamente al professore, la risposta verrà comunque da parte del docente, quindi, è bene utilizzare un registro **formale** ed essere sempre **cordiali**.
- **Chiarezza:** Per essere capiti da tutti, è necessario essere chiari, esplicativi, precisi e senza troppi giri di parole.
- **Tipologia di richieste:** nel forum le domande devono essere di carattere generale e non personali.

Generalmente, si possono avanzare richieste relative a:

- **Chiarimenti sul contenuto del corso o di una lezione:** es. potrebbe essere sfuggito un carattere essenziale della lezione e si potrebbe richiedere un chiarimento;
- **Avvisare di un malfunzionamento:** es. se un determinato contenuto reso disponibile su Moodle dal professore presenta dei problemi tecnici, si può utilizzare il forum per avvisare anche gli altri colleghi.
- **Fare presente dell'esistenza di una problematica comune a più studenti:** invece di inviare più e-mail al docente per comunicare un problema che riguarda più studenti (es. due eventi didattici nello stesso giorno ma appartenenti a due corsi diversi, sovrapposizioni di orario

gravi, ad esempio, fra due insegnamenti di lingua), il forum permette di fare presente questo problema a nome di tutti.

Anche in questo caso, è bene assicurarsi che le informazioni richieste non siano già presenti su Moodle o il docente non sia già intervenuto in merito.

3. La lettera di candidatura o presentazione



Spesso sottovalutata e posta in secondo piano, la lettera di presentazione accompagna il curriculum vitae e consente in poche righe al candidato di “raccontarsi”: cosa sta cercando e quali sono le motivazioni e le aspirazioni professionali.

Queste lettere sono utili in ambito sia lavorativo, sia universitario poiché vengono spesso richieste per attività formative quali Erasmus+, Stage e Tirocini in Italia e all'estero, o altri tipi di borse con graduatoria.

Tuttavia, spesso gli studenti non sanno come scrivere in maniera appropriata queste lettere. In questa sezione vengono dettate alcune linee guida da seguire per scrivere al meglio una lettera di presentazione.

Caratteristiche

- **Non inviarla in allegato:** Se inviata via e-mail, la lettera di presentazione va scritta nel corpo dell'e-mail: La lettera deve invogliare il selezionatore a leggere il tuo CV. È quindi importante inserire la lettera nel corpo del messaggio di posta elettronica, così selezionatore vedrà immediatamente la lettera e solo se convincente e mirata aprirà il file CV allegato.
- **Personalizzazione:** la lettera di presentazione deve essere personalizzata, cioè destinata singolarmente all'azienda a cui ci stiamo candidando e non “preimpostata” per candidature varie.
- **Lunghezza:** non deve essere troppo lunga, né troppo dettagliata: es. le mansioni e competenze specifiche saranno scritte nel dettaglio nel CV allegato.
- **Unicità:** spiega cosa ti ha spinto a candidarti per quella specifica posizione, sottolineando le capacità e qualità che possiedi affinché il datore di lavoro o il selezionatore sia spinto a leggere il tuo CV.
- **Informazioni sull'azienda:** deve dimostrare di aver letto e analizzato accuratamente le richieste e i requisiti dell'azienda (nel caso in cui si risponde a una offerta di lavoro).

Prestare attenzione ad alcuni aspetti, come:

- richiesta di competenze specifiche: es. se si richiede conoscenze Access e PowerPoint, inserire nelle prime righe della lettera di presentazione: *“sono in possesso dei requisiti da voi richiesti, in particolare conosco molto bene Access e PowerPoint”*.
- menzionare la fonte da cui si hanno reperito le informazioni necessarie per candidarsi: ad esempio *“Il vostro sito web (www.tecnoxxxx.com) illustra/ informa/ segnala/ descrive.... Spero di poter presto fare parte del vostro staff.”*

Impostazione

La lettera si struttura in quattro (4) parti:

1. **Intestazione**: deve presentare:

- nome, cognome e i dati personali;
- il nome del responsabile o del selezionatore: va cercato sul sito web o contattando l'azienda.
- In alternativa inserire il nome dell'azienda: es. Spett.le Thecon srl etc.;
- **Evita aperture generiche** quali: "Spett.le ditta", "Spett.le società" o "Egregio direttore del personale".

3. **Introduzione**

- specifica per quale posizione ti candidi;
- introduci quali sono le tue esperienze di lavoro o studio;
- menziona le conoscenze, competenze e abilità che ti rendono adatto alla posizione.

4. **Corpo**: la parte più importante della lettera, da cui traspare la motivazione. Spiega:

- perché sei interessato alla posizione;
- perché ti piacerebbe lavorare per quell'azienda;
- perché pensi di essere la persona adatta per quel ruolo.

5. **Conclusione**

- rimarca i tuoi punti di forza;
- ringrazia per l'attenzione
- indica che resti a disposizione per un eventuale colloquio.

B/ LA COMUNICAZIONE ORALE



Nel corso della carriera universitaria, spesso si ha necessità di **comunicare oralmente** con le istituzioni: per esempio, contattare telefonicamente la segreteria didattica o richiedere un ricevimento con i professori.

Anche in questo caso, è importante saper gestire la comunicazione in maniera formale con l'interlocutore.

In questi casi, innanzitutto è necessario sapere a quale ufficio dobbiamo fare riferimento sulla base delle nostre esigenze: nella Home del nostro corso di laurea è presente una sezione denominata "**REFERENTI E CONTATTI**" che ci consente di identificare le varie istituzioni e i rispettivi contatti.

Nell'ambito universitario i principali tipi di comunicazione sono:

- a. comunicazione telefonica
- b. colloquio orale o ricevimento in ufficio
- c. conversazione al termine della lezione

1. La comunicazione telefonica



La comunicazione telefonica è lo strumento di comunicazione orale più diretto ed efficace per comunicare con le istituzioni, nello specifico con la Segreteria Didattica, la Segreteria Studenti o i Tutor.

Per comunicare nella maniera più efficace con il nostro interlocutore, è necessario:

1. **Presentarsi:** indica il tuo nome e cognome e specifica il Corso di Laurea di appartenenza. Tieni a portata di mano il tuo numero di matricola in caso di necessità.
2. **Riassumere in maniera sintetica la tua richiesta:** vai dritto al punto e senza fare troppi giri di parole.
3. **Essere disposti ad aspettare:** non è sempre facile soddisfare una richiesta telefonicamente e potrebbe volerci diverso tempo.

Per soddisfare la tua richiesta potrebbero essere necessarie pazienza ed essere consapevoli che potrebbe volerci diverso tempo prima di mettersi in contatto con la segretaria.

2. Il ricevimento in ufficio



Il ricevimento in ufficio è la forma di comunicazione orale più diretta con le istituzioni e in particolare riguarda il rapporto uno a uno studente-professore.

I motivi per cui si richiede un ricevimento a un professore sono vari, alcuni possono essere:

- richiesta di tesi;
- chiarimenti in merito all'insegnamento o ai contenuti del corso;
- feedback in merito a un esame sostenuto.

L'orario di ricevimento dei professori è riportato nella pagina docente di ogni professore. È importante tenere, però, monitorata tale pagina e/o le e-mail in quanto i professori potrebbero apportare modifiche a tale orario o annullare il ricevimento.

In generale, è sempre bene **accordare prima un appuntamento con il docente tramite e-mail**, prima di presentarsi in ufficio.

Una volta giunti al ricevimento, è buona norma:

- **Utilizzare il giusto registro:** formalità, rispetto e cordialità devono essere alla base dell'atteggiamento durante tutto il colloquio;
- **Essere puntuali:** una volta concordato l'orario, è bene rispettarlo oppure, in caso di ritardo, avvisare il professore del vostro contrattempo tramite e-mail.
- **Non utilizzare il telefono:** è sempre bene mettere in silenzioso o spegnere il cellulare prima di entrare in ufficio e non utilizzarlo durante il colloquio.
- **Prepararsi in anticipo su ciò che si vuole chiedere:** è bene arrivare al ricevimento preparati su cosa si vuole chiedere, può essere d'aiuto portarsi una scaletta di domande ed eventuali richieste per evitare di dimenticarle e perdere tempo.

3. La conversazione dopo la lezione



Un altro modo per poter comunicare con i nostri docenti è quello di intrattenere una **conversazione faccia a faccia** con loro al **termine della lezione**.

Nonostante il contesto in cui avviene la conversazione non sia puramente formale o ufficiale (come nel caso di un ricevimento), è sempre bene

mantenere la giusta formalità poiché la conversazione uno a uno con il docente implica sempre un rapporto professionale.

Quando si intrattiene una conversazione con un docente al termine di una lezione, sarebbe bene:

- **avanzare richieste che richiedono una risposta tempestiva:** anche i professori, come gli studenti, spesso devono spostarsi da una sede all'altra da un'aula all'altra per svolgere la lezione, quindi la domanda deve essere specifica e veloce. Nel caso in cui la domanda sia complessa, si può optare per un ricevimento oppure, se può essere pertinente ai contenuti del corso, chiederlo direttamente alla lezione successiva.
- **non interrompere conversazioni già avviate:** è bene non intervenire quando il docente sta già parlando con qualcun altro.