



## COME QUOTARE BENE

### Cosa significa "Quotare"?

Nei messaggi email, a differenza di quanto avviene nella corrispondenza cartacea, è buona norma riportare brani del messaggio cui si sta rispondendo.

Tale pratica in originale si chiama “**quoting**”, da “**to quote**” che può essere tradotto con “**citare**”, benché siano ormai d'uso comune i neologismi “**quotare**”, “**quotato**” etc.

Si può facilmente constatare come le regole per quotare correttamente siano sempre più spesso ignorate, purtroppo anche a causa di qualche programma che porta a farlo in maniera scorretta. Anzi è possibile che stiate leggendo questa breve guida dopo che qualcuno vi ha ripreso con l'ormai classico “**Impara a quotare!**”. Niente paura! Come vedrete le regole da seguire sono davvero poche e facili da imparare, ma soprattutto sono dettate dal buonsenso (ricordate che tutto questo serve per facilitare la vita, non per complicarla!).

In questo breve documento quindi si cercherà di mostrare quali sono i modi corretti per “**quotare bene**” sulle Mailing-Lists o sui forum e perché sono da preferire ad altri metodi.

### A cosa serve?

Un **quoting corretto** rende possibile identificare immediatamente il punto del messaggio cui si sta replicando nonché l'autore di tale messaggio. In questo modo non sarà perciò necessario andare a cercare tali informazioni negli articoli passati, con un notevole risparmio di tempo ed un aumento di leggibilità.

### Come si fa?

Le regole fondamentali per quotare correttamente sono solo tre:

- Le righe quotate, perché si possa distinguerle da quelle della risposta, devono essere precedute dal simbolo “>” (Il simbolo di maggiore);
- La risposta va **sempre dopo la parte quotata** o, se si deve rispondere a più punti, inframezzata ad essa;
- Tutto ciò che non è necessario alla comprensione dovrebbe essere eliminato compresa la firma ed il footer delle Mailing-Lists;

A parte questo, l'unica cosa da ricordare è di attribuire anche la citazione al suo autore originale, **evitando comunque di esporre il suo indirizzo email per sottrarlo ai programmi di spamming.**

Molti programmi di posta elettronica, evidenziano automaticamente la parte “quotata” con colorazione del testo differente. Quindi in questo caso, non è necessario aggiungere manualmente il simbolo “>” al testo che si sta quotando, ma basta selezionare il testo che si desidera quotare e premere “Rispondi” oppure “Rispondi alla lista”.

### **Facciamo un piccolo esempio**

Ammettiamo che il messaggio originale fosse questo:

```
Ciao a tutti!  
Rispondendo ai messaggi della Mailing-List, non ho ancora capito come fare  
perché la firma venga inserita automaticamente alla fine del messaggio,  
sotto la parte quotata.  
Qualcuno sa come posso fare?  
E a parte questo qualcuno sa come attivare la visualizzazione ad albero?  
  
Grazie in anticipo!  
  
--  
Massimo
```

Ora, secondo quanto detto sopra, potremmo rispondere in **due modi**.

### **Questo è il primo:**

```
Il 20/12/21 03:21, Massimo ha scritto:  
  
>Rispondendo ai messaggi della Mailing-List, non ho ancora capito come fare  
>perché la firma venga inserita automaticamente alla fine del messaggio,  
>sotto la parte quotata.  
>Qualcuno sa come posso fare?  
>E a parte questo qualcuno sa come attivare la visualizzazione ad albero?  
  
Per aggiungere la firma in automatico su thunderbird vai su Modifica =>  
Impostazioni Account => e scrivi la tua firma nel campo “Testo per firma”.  
Per la visualizzazione ad albero vai su Visualizza => Ordina per =>  
“Visualizzazione ad albero”  
  
Se serve altro, chiedi pure.  
  
--  
Nicola
```

Nell'esempio abbiamo messo tutta la risposta sotto al messaggio originale, ma come detto è possibile anche inframezzare risposta e parte quotata.

### Questo è il secondo:

Il 20/12/21 03:21, Massimo ha scritto:

>Rispondendo ai messaggi della Mailing-List, non ho ancora capito come fare  
>perché la firma venga inserita automaticamente alla fine del messaggio,  
>sotto la parte quotata.  
>Qualcuno sa come posso fare?

Per aggiungere la firma in automatico su thunderbird vai su Modifica => Impostazioni Account => e scrivi la tua firma nel campo "Testo per firma".

>E a parte questo qualcuno sa come attivare la visualizzazione ad albero?

Per la visualizzazione ad albero vai su Visualizza => Ordina per => "Visualizzazione ad albero"

Se serve altro, chiedi pure.

--

Nicola

Come si può vedere adoperare questo **secondo metodo** rende più comoda la lettura, soprattutto quando si risponde a messaggi molto lunghi, perché in ogni momento risulta immediatamente comprensibile a quale punto preciso del messaggio originale ci si sta riferendo.

Come detto sopra è sempre buona abitudine tagliare tutto ciò che non serve (firme e/o footer), basta solo non esagerare e rispettare il senso originale.

Rispettando queste semplici regole, non solo si rende la vita più facile a chi legge i messaggi scaricandoli in locale, ma anche a tutti quelli che leggono i messaggi delle Mailing-Lists su piattaforme Web, dove, solitamente vengono adottate strutture di visualizzazione tipo forum.

Infine prendiamo in considerazione il caso in cui si stia rispondendo ad un messaggio che era già replica di un altro. In questo caso, è lecito supporre, abbiamo già una parte quotata. Nessun problema, anche in questo caso basta seguire le regole date sopra, ed eventualmente quotare anche le parti che già erano quotate; tali righe avranno dunque due simboli di quoting anziché uno.

Ovviamente è anche possibile avere righe con tre simboli, con quattro etc., questi sono i casi in cui si parla di **livelli di quoting**: il primo livello è quello con un solo simbolo ">" ed indica che si sta quotando un altro messaggio per rispondere, il secondo livello ha due simboli (">>", attenzione a non aggiungere spazi tra i simboli) ed indica che nel messaggio cui stiamo rispondendo quella parte già era quotata, il terzo livello, ormai dovrebbe essere ovvio, ha tre simboli (">>>") ed indica che quella parte apparteneva ad un messaggio ancora precedente, e così via... È sempre bene stare attenti a non esagerare con i livelli di quoting ma lasciare solo ciò che effettivamente è necessario ai fini della comprensione, e soprattutto riportare le indicazioni di chi è che sta parlando in quel momento, visto che con troppi livelli diventa più difficile capire chi abbia scritto cosa.

A volte, però, lasciare più livelli di quoting facilita la comprensione, evitando a chi legge di dover ricostruire il discorso risalendo nel thread.

Facciamo un esempio, immaginando di rispondere al messaggio di Nicola dell'esempio precedente:

On 20/12/21 03:21, Nicola wrote:

>>Rispondendo ai messaggi della Mailing-List, non ho ancora capito come fare  
>>perché la firma venga inserita automaticamente alla fine del messaggio,  
>>sotto la parte quotata.  
>>Qualcuno sa come posso fare?

>Per aggiungere la firma in automatico su thunderbird vai su Modifica =>  
>Impostazioni Account => e scrivi la tua firma nel campo "Testo per firma".

>>E a parte questo qualcuno sa come attivare la visualizzazione ad albero?

>Per la visualizzazione ad albero vai su Visualizza => Ordina per =>  
>"Visualizzazione ad albero"

>Se serve altro, chiedi pure.

Ciao Massimo, ovviamente la risposta di Nicola si riferisce solo per gli utenti che usano come programma di posta thunderbird. Ma le impostazioni che hai chiesto dipendono dal programma di posta utilizzato. Se ci fai conoscere quale programma di posta utilizzi, sarà più facile darti delle dritte più mirate.

--

Filippo

Come si vede è stata lasciata anche l'introduzione del messaggio cui si è risposto perché fosse più chiaro lo svolgimento della discussione. Questo tra l'altro è uno dei buoni motivi per cui è consigliato adoperare un'introduzione breve (non più di due righe).

### **Come NON si fa!**

Una volta spiegato come si fa a quotare, vediamo ora come **NON** si fa, ossia diamo un'occhiata a quali sono gli errori più comuni e i motivi per i quali è meglio evitarli.

- **Il primo errore** consiste nel non riportare niente dell'articolo originale. Questo è chiamato "**null quoting**" ed è molto fastidioso in quanto costringe chi legge il messaggio ad andarsi a ricercare quello cui si sta replicando, e soprattutto se si tratta di un thread di una Mailing-List la cosa può essere molto seccante, ad esempio perché nel frattempo il link di riferimento dell'articolo potrebbe non essere più disponibile.

Anche il **quoting troppo striminzito** può essere indigesto. Quando si cita una frase che rinvia a un'altra frase, per esempio "La seconda che hai detto", è opportuno citare anche la frase originaria, con un **quoting di secondo livello**, in modo da non obbligare chi legge a risalire il thread per capirne il senso. Da evitare il cosiddetto "**quoting sporco**", ovvero selezionare ad arte solo alcune parole o pezzetti di frase in modo da stravolgere completamente il significato inteso!

- **Il secondo errore** invece, diametralmente opposto al primo, consiste nel riportare sempre tutto il messaggio originale. È il cosiddetto “**overquoting**”. In questo caso, oltre allo spreco di bit, il fastidio principale è dovuto al fatto che è più difficoltoso capire a quale punto del messaggio originale ci si sta riferendo nella risposta. Molto meglio rispondere sotto al punto preciso cui si riferisce la risposta, e tagliare il resto.
- **Il terzo errore**, il più comune e solitamente legato al precedente, consiste nel riportare il messaggio originale dopo la propria risposta. È definito “**bottom quoting**” o anche “**top posting**”. Tale comportamento crea fastidio in quanto molte persone preferiscono leggere prima la domanda, poi la risposta alla domanda, inoltre chi usa questo metodo evita di tagliare alcunché della parte quotata, cosicché diventa difficile capire a cosa ci si sta riferendo e si è costretti ad andare a leggersi di nuovo il messaggio riportato in basso, e quindi tornare in alto per rileggere la risposta.

Vediamo un esempio di questa pratica detestabile:

```
Quale programma di posta utilizzi?
```

```
--
```

```
Nicola
```

```
>Ciao a tutti!
```

```
>Rispondendo ai messaggi della Mailing-List, non ho ancora capito come fare
```

```
>perché la firma venga inserita automaticamente alla fine del messaggio,
```

```
>sotto la parte quotata.
```

```
>Qualcuno sa come posso fare?
```

```
>E a parte questo qualcuno sa come attivare la visualizzazione ad albero?
```

```
>
```

```
>Grazie in anticipo!
```

```
>
```

```
>--
```

```
>Massimo
```

Come si vede la leggibilità di un messaggio del genere è seriamente compromessa, visto che prima si legge la riga di risposta poi si deve andare a rileggere la domanda e quindi tornare eventualmente alla risposta. Alcuni rispondono che questo modo è il più veloce in quanto non si deve scorrere tutto il messaggio originale, peccato dimentichino che quello che non serve può essere eliminato e che chi legge parecchi messaggi non può ricordarsi di tutto ciò che ha letto e ricollegare immediatamente la risposta alla precedente domanda. Inoltre, se alcuni inseriscono la risposta prima del quoting, mentre gli altri utenti la inseriscono correttamente dopo il quoting, il risultato finale sarà un garbuglio di citazioni senza alcun ordine!

È vero, rispondendo all'inizio si guadagna qualche secondo in più, ma ormai quasi ogni programma di posta ha l'opzione che consente di quotare solo una parte di testo selezionata, eppoi certo non è una tragedia se rispettare l'educazione richiede qualcosina in più, ma soprattutto non dimenticate che sulla rete in genere e sulle Mailing-Lists soprattutto, l'unico modo in cui gli altri vi conoscono è proprio il modo in cui presentate quanto avete da dire: non aspettatevi risposte se non rispettate la buona educazione!

È opportuno precisare a questo punto che la pratica del “**top posting**” con tanto di citazione integrale in coda è diventata **purtroppo cosa estremamente diffusa**, soprattutto in ambiti professionali dove la comunicazione elettronica avviene principalmente tra singoli interlocutori; in questi casi infatti è molto meno importante contestualizzare logicamente i propri messaggi, in quanto spesso l'interlocutore ha già ben presente l'oggetto della discussione. Dato che i clienti di posta elettronica più diffusi negli uffici pongono il cursore in testa al testo automaticamente citato, diventa naturale abituarsi in queste condizioni al “**top posting**”. Ciò non toglie però che quando ci si sposta dall'ambito della comunicazione uno-a-uno a quello dell'uno-a-molti, come avviene ad esempio frequentando le Mailing-Lists o i forum, il contesto cambia radicalmente e per le ragioni prima esposte diventa quindi educato ed auspicabile adeguare le proprie abitudini al diverso mezzo di comunicazione.