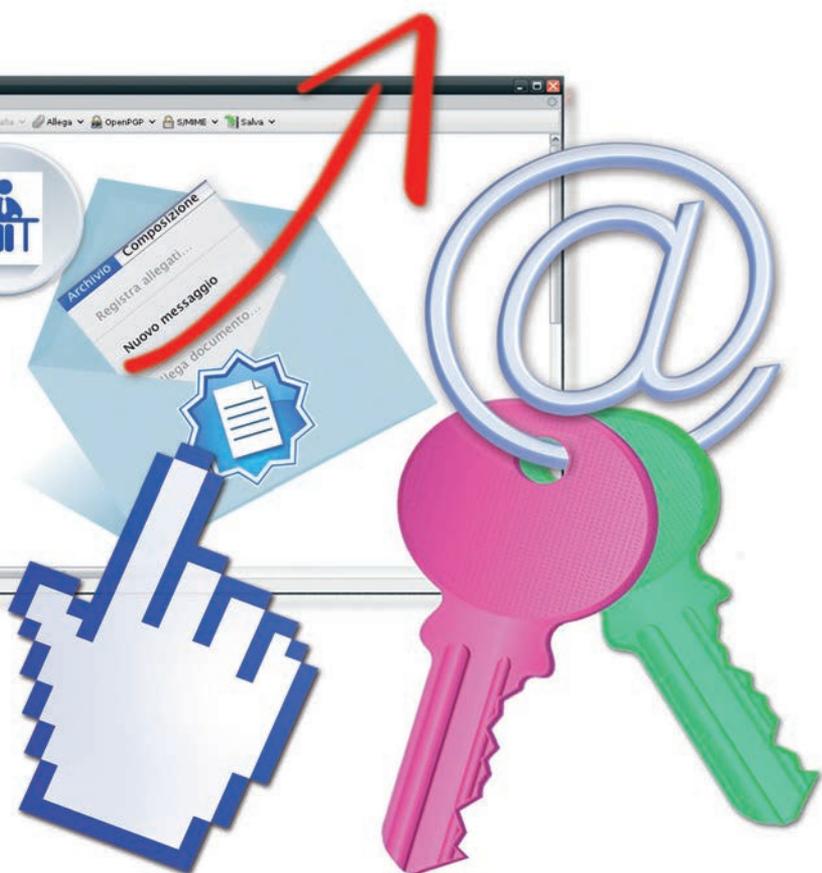
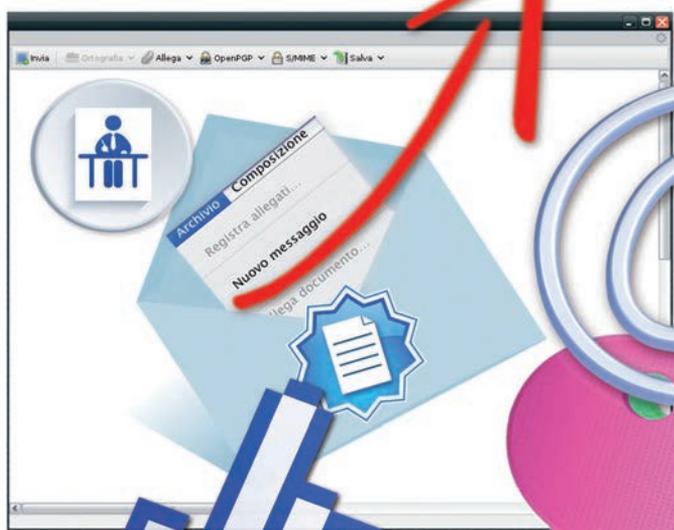


Samantha Gamberini, Elena Russo

COME GESTIRE AL MEGLIO LA PROPRIA POSTA ELETTRONICA



MANUALI/FrancoAngeli

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

Samantha Gamberini, Elena Russo

**COME GESTIRE
AL MEGLIO
LA PROPRIA
POSTA ELETTRONICA**

FrancoAngeli

Progetto grafico di copertina di Elena Pellegrini

Copyright © 2013 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it

Indice

1. La posta elettronica in azienda	pag.	9
1. Il contesto di riferimento	»	9
1.1. Check list	»	10
2. La Netiquette	»	13
2.1. Dietro il monitor ci sono persone	»	13
2.2. Effetto boomerang	»	15
2.3. Cyberspazio e vita “reale”	»	15
2.4. Il contesto è importante anche se è virtuale	»	16
2.5. Il tempo è prezioso	»	16
2.6. L’immagine, anche quella virtuale, è importante	»	17
2.7. Non provocare incendi!	»	17
2.8. Rispettare la privacy delle altre persone	»	17
2.9. Errare è umano	»	18
3. I paradossi della posta elettronica	»	19
3.1. Le e-mail fanno risparmiare tempo	»	19
3.1.1. Multitasking e concentrazione	»	20
3.2. Le e-mail ci fanno risparmiare carta	»	21
3.3. Le e-mail non costano nulla	»	22
3.3.1. Cosa accade in Italia?	»	24
4. Le insidie della scrittura	»	25
4.1. Canale e messaggio	»	26

4.2. Il fascino discreto del “copia/incolla”	pag.	28
4.3. Si è sempre fatto così!	»	30
5. Posta elettronica e gestione del tempo	»	31
2. Gli elementi della posta elettronica	»	35
1. Posta elettronica: i destinatari	»	35
1.1. A: il destinatario principale	»	36
1.2. Cc: La copia carbone	»	36
1.3. Ccn: La Copia Carbone Nascosta	»	39
2. Come scrivere l’oggetto	»	41
3. La firma	»	45
4. Il <i>disclaimer</i> e le note legali	»	48
3. Il testo	»	51
1. Prima di iniziare a scrivere	»	51
2. L’obiettivo della comunicazione	»	52
2.1. Completezza e linearità del testo	»	53
2.1.1. L’uso dei verbi	»	53
2.1.2. Periodo ipotattico e paratattico	»	58
2.2. La punteggiatura	»	59
2.2.1. La virgola e le guerre di religione	»	61
3. Individuazione del destinatario	»	61
3.1. Tecnicismi e pseudo-tecnicismi	»	64
3.2. L’importanza del nome	»	65
3.3. Maschile e femminile	»	66
3.4. Cari e gentili saluti	»	69
4. Sigle acronimi e abbreviazioni	»	69
5. Il dono della sintesi	»	71
5.1. La scaletta	»	73
5.2. La tecnica della piramide inversa	»	76
5.3. Per farsi ricordare	»	78
6. Evidenziare gli argomenti	»	81
7. La revisione	»	82
4. Il Lato umano della posta elettronica	»	87
1. Contenuto e relazione	»	87
1.1. Relazioni simmetriche e pericolo di escalation	»	88
2. La disconferma	»	91
3. Tipologie di comunicatori	»	94

5. L'utilizzo della posta elettronica nel rapporto di lavoro. Elementi giuridici	pag.	97
1. Privacy	»	97
1.1. La posta elettronica e le norme sulla corrispondenza	»	98
2. Posta elettronica e accertamenti del datore di lavoro: giurisprudenza	»	99
3. Tutela della segretezza	»	102
3.1. La posta elettronica può definirsi corrispondenza chiusa?	»	106
4. Posta elettronica e comunicazioni sindacali	»	107
Bibliografia	»	109

La posta elettronica in azienda

1. Il contesto di riferimento

Quello che scriviamo nella posta elettronica, sia che si tratti di una comunicazione di lavoro o personale, costituisce una testimonianza delle nostre abilità comunicative, della nostra intelligenza e della nostra personalità.

Focalizzarsi su questo elemento risulta fondamentale per prestare la massima attenzione a questa particolare espressione di noi stessi. Se questo è vero, è ancor più vero che la scrittura attraverso la posta elettronica nasconde insidie non indifferenti, che spesso vengono sottovalutate.

Occorre tener presente che la tecnologia da sola non farà di noi delle persone maggiormente informate o più brillanti nel campo comunicativo, solo noi abbiamo questo potere, ma la tecnologia può aiutarci nel processo.

All'interno del contesto lavorativo, noi apprendiamo a scrivere, non attraverso un percorso di formazione, ma attraverso un artificioso *learning by doing*, che spesso dissemina la strada di pericoli ed errori. Ognuno di noi apprende le competenze relative alla scrittura solitamente attraverso l'osservazione delle modalità utilizzate dagli altri colleghi (soprattutto con più esperienza), attraverso indicazioni spesso generiche

(fornite dai responsabili) o semplicemente applicando le regole utilizzate in passato e l'esperienza accumulata negli anni. Questo rischia sovente di sviluppare due criticità:

1. Si perpetua l'abitudine al copia e incolla.
2. La scrittura utilizzata all'interno dell'azienda è una sorta di mosaico raffazzonato che porta a conflitti interpersonali, perdite di tempo e peggioramento dell'immagine, sia individuale che aziendale.

Al singolo, spesso, viene lasciata la totale responsabilità dell'efficacia e dell'efficienza nell'ambito della comunicazione scritta e per quanto riguarda la posta elettronica questo viene rimarcato anche dalla quasi totale assenza di regolamenti aziendali relativi all'utilizzo delle e-mail.

Lo scopo di questa guida è quindi quello di fornire strumenti e tecniche utili a nuotare nel mare della comunicazione via posta elettronica, per lavorare non solo nel migliore dei modi, ma per coltivare al meglio anche il proprio personale stile di scrittura.

1.1. Check list

Di seguito verranno proposte alcune domande, se volete semplici e forse anche banali, ma in grado di consentire la focalizzazione su alcune pessime abitudini nell'ambito della gestione della posta elettronica.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Ti accade di sentirti sopraffatto dal numero di messaggi nella tua casella di posta elettronica?<ol style="list-style-type: none">a) Maib) Qualche voltac) Costantemente2. La tua vita professionale ha avuto vantaggi dall'uso della posta elettronica?<ol style="list-style-type: none">a) Tantissimob) Molto/abbastanzac) Non molto/per nulla3. Quanto spesso invii e-mail che poi ti penti di aver spedito?<ol style="list-style-type: none">a) Raramenteb) Qualche voltac) Regolarmente |
|---|

4. Quante e-mail ricevi quotidianamente dai colleghi di lavoro della tua sede?
 - a) Meno di 5
 - b) Da 5 a 15
 - c) Più di 15

5. Quante e-mail scrivi quotidianamente ai colleghi della tua sede?
 - a) Meno di 5
 - b) Da 5 a 15
 - c) Più di 15

6. Conosci tutte le regole che la tua organizzazione applica alla posta elettronica?
 - a) Certo
 - b) Solo alcune
 - c) Quali regole?

7. Quante e-mail inutili ricevi in una giornata?
 - a) Non ricevo e-mail inutili
 - b) Tra 5 e 10 e-mail
 - c) Più di 10

8. Potresti identificare approssimativamente la percentuale di e-mail che vengono spedite con il preciso scopo di “coprirsi le spalle” secondo l’adagio *verba volant scripta manent*?
 - a) Meno del 10%
 - b) Dal 10% al 20%
 - c) Più del 20%

9. Quanti messaggi ci sono abitualmente nella tua *inbox* (outlook, mozilla, ecc.) ancora da archiviare?
 - a) Meno di 50
 - b) Da 50 a 150
 - c) Non ne ho la più pallida idea

10. Quanto spesso archivi la posta elettronica?
 - a) Tutti i giorni
 - b) Ogni tanto
 - c) Quando la mia casella di posta è piena

11. Quando devi cercare una vecchia e-mail:
 - a) Al massimo in 2 minuti la ritrovo
 - b) Di media impiego più di 5 minuti
 - c) È un delirio

12. Quante e-mail ricevi al giorno (approssimativamente)?
 - a) Meno di 25
 - b) Da 25 a 45
 - c) Più di 45

13. A quali e-mail rispondi?
 - a) A tutte quelle dove io sono l'intestatario principale
 - b) A quelle che mi sembrano importanti
 - c) Dipende dal tempo a disposizione

14. Nell'ultimo anno ti è capitato di avere "discussioni" sgradevoli via posta elettronica?
 - a) No
 - b) Sì almeno in un paio di circostanze
 - c) Sì, in più di 3 circostanze

Punteggio: assegnate 1 punto per ogni risposta a); 2 per ogni risposta b) e tre per ogni risposta c)

Da 14 a 20: se non hai mentito, sembri assolutamente in grado di gestirti la posta elettronica. Hai un atteggiamento ordinato e preciso. Riesci a fare lo stesso anche con le competenze linguistiche e gli stili necessari a creare empatia e a negoziare?

Da 21 a 30: non c'è male, ma si può migliorare. Forse ricoprire un ruolo attivo nella scrittura delle regole di utilizzo della posta elettronica all'interno della tua azienda potrebbe darti maggiori strumenti e motivazione.

Da 31 a 42: niente panico, siamo qui per questo! Per il momento le e-mail hanno vinto, ma riusciremo a ribaltare il risultato!

2. La Netiquette¹

Innanzitutto occorre specificare che la *Netiquette*² è una sorta di galateo per internet, letteralmente l'etichetta per la rete. Le regole della Netiquette dovrebbero consentire a chi utilizza internet di comportarsi nel modo più appropriato.

Il cyberspazio, a tutti gli effetti, è un territorio (anche se virtuale) abitato da persone. Ha una sua cultura e delle regole, esattamente come gli spazi fisici (sia che siano stati o contesti) che siamo abituati a frequentare.

Per evitare goffaggini, incomprensioni o peggio di risultare offensivi e maleducati occorre prestare attenzione, come in qualsiasi altro contesto non virtuale. Se risulta molto complesso stilare una serie di regole statiche ed immutabili, per un mondo che cambia alla velocità della luce, esistono però dei principi che, se applicati, possono consentire una buona "navigazione a vista", indispensabile per imparare ad apprendere ed a modificare il proprio comportamento anche in relazione al contesto di riferimento. Molte di queste regole sembrano banali o scontate, in effetti potrebbero essere considerate una semplice elencazione di elementi legati al buon senso. L'esperienza insegna che soprattutto nella scrittura della posta elettronica, forse a causa anche della sua velocità, queste regole vengono spesso disattese.

2.1. Dietro il monitor ci sono persone

Questo elemento sembra scontato e banale. Il dramma è che costituisce la prima forma di amnesia che colpisce lo scrittore del cyberspazio (la seconda di solito riguarda le più banali regole di scrittura). Di fronte abbiamo un monitor, dei caratteri e questo potrebbe spingerci a dimenticare che il monitor è solo l'interfaccia di una persona, la quale, a differenza del monitor, ha sentimenti, aspettative, esigenze, ecc. Pertanto la regola d'oro di non fare agli altri quello che non vorremmo venisse fatto a noi è da tenere sempre presente, se volete scrivetevela sullo *screensaver*, ma non dimenticatevela mai!

1. Queste regole sono state liberamente tratte e adattate dal lavoro di Virginia Shea in <http://www.albion.com/netiquette>.

2. La parola Netiquette deriva dalla sincrasi del vocabolo inglese net (rete) e di quello di lingua francese *étiquette* (buona educazione), è un insieme di regole che disciplinano il comportamento di un utente di Internet nel rapportarsi agli altri utenti.

Ulteriore regola, che verrà analizzata nel dettaglio in seguito, è quella di mettersi nei panni degli altri. Se seguirete queste due banali modalità, sia nel cyberspazio che all’“esterno”, soprattutto nel contesto lavorativo, l’ambiente o meglio il clima, come viene definito dai consulenti, sarà destinato a migliorare.

La difficoltà principale, ma anche questo sarà oggetto di approfondimento, risiede nel fatto che la comunicazione digitale rimane per la gran parte una comunicazione scritta. Dimentichiamo per un attimo le *conference call*, le video chiamate o le video email³. Siamo destinati ad essere in balia della comunicazione ad una via ovvero una comunicazione che non permette di avere immediati *feedback* e che non consente l’utilizzo di elementi relativi al linguaggio non verbale (linguaggio del corpo e linguaggio paraverbale). Non è infatti possibile utilizzare il linguaggio del corpo e il tono della voce (ad esempio) per sottolineare, enfatizzare o dare un diverso senso alle parole che si pronunciano. Il riscontro immediato si può avere analizzando l’efficacia e la comprensione di battute proposte via posta elettronica. Anche se davanti abbiamo lo schermo, dietro c’è una persona che presumibilmente può essere ferita o amareggiata da un nostro messaggio, anche se la causa di questo è un fraintendimento, averne la consapevolezza aiuta a fare in modo che si verifichi il meno possibile.

Vista la tua risposta alla mia sollecitazione posso solo dire:
nervetti scoperti?
;-)
al resto preferisco non rispondere.
Buona giornata ed una valeriana calda per tutti

Per visualizzare bene il pericolo che si corre, a volte più nella vita privata, dove la censura di alcuni comportamenti deriva esclusivamente dal nostro buonsenso e non da una serie di timori nei confronti di eventuali ripercussioni aziendali, pensate a quello che siamo in grado di dire agli altri automobilisti mentre guidiamo. Alcuni addirittura si trasformano e lanciano impropri anche estremamente creativi. La maggior parte

3. Esiste la possibilità, anche attraverso l’utilizzo di software gratuiti, di inviare una e-mail nella quale sono presenti gli elementi tradizionali dell’oggetto e della presentazione. Lo spazio dedicato al messaggio è invece occupato da un video registrato attraverso la webcam del pc. Questo è uno strumento che al momento viene utilizzato sempre di più con scopi di marketing, complice l’abuso di e-mail tradizionali commerciali che stanno perdendo la loro originaria efficacia.

delle cose che diciamo ad un automobilista non le diremmo mai ad una persona “in carne ed ossa”. Noi stiamo parlando ad una macchina, ed è per questo che ci riesce facile... ma d'altronde anche quando scriviamo una e-mail stiamo parlando ad una macchina.

Internet ci permette di essere liberi, di esplorare spazi, che fino a poco tempo fa non pensavamo nemmeno esistessero, di inventare nuove parole, nuovi modi di esprimerci, ma occorre ricordare che per la *Netiquette* un comportamento che non tenga presente che si sta dialogando con delle persone, non è comunque accettabile. Pertanto prima di premere invio occorre farsi la seguente domanda: *se questa persona fosse di fronte a me, le direi le stesse cose? Lo farei allo stesso modo?* Se la risposta è negativa, occorre riscrivere il messaggio e ripetere questo processo fino a quando non ci sentiremo a nostro agio dicendo le stesse cose di fronte alla persona in carne e ossa. Se però ci sentiamo a nostro agio nell'uso di un linguaggio volgare o aggressivo, la *Netiquette* non può aiutarci. Il problema è di diversa natura e non affrontabile con questi suggerimenti.

2.2. Non scrivere messaggi che potrebbero essere usati contro di voi

Un ulteriore motivo per evitare elementi offensivi nei messaggi di posta elettronica è costituito dalla mancanza di controllo sul messaggio stesso. Mi spiego meglio: il messaggio una volta inviato non è più in nostro controllo. Non si dissolve, semplicemente non dipendono più da noi le sue sorti in quanto viene conservato in un luogo al quale noi non necessariamente abbiamo accesso e controllo. Quindi mai e sottolineo mai scrivere qualcosa che può essere in qualche modo compromettente o sgradevole.

Può risultare utile in questo caso dare risposta alla seguente domanda: *se la e-mail che sto spedendo venisse stampata e affissa nella bacheca aziendale questo mi creerebbe qualche imbarazzo?* Se la risposta è affermativa, è prudente non inviarla e modificare il messaggio fino a quando potrebbe “essere esposto” senza generare alcun problema.

2.3. Gli standard di comportamento nel cyberspazio devono essere gli stessi della vita “reale”

Nella vita “reale” molte persone seguono con scrupolo le norme e la legge, le motivazioni possono essere le più disparate e vanno dall'etica personale al timore di essere scoperti e puniti.

Nel *cyberspazio* si può avere la sensazione che questo essere ligi, non sia tutto sommato necessario, quasi come se elementi etici potessero essere declassati. Se questo può e ribadisco può, essere in qualche modo vero per alcuni spazi virtuali, non è così per tutto il *cyberspazio*. Essere etici quindi è sempre una buona, anzi ottima regola e quello che non si farebbe nella vita reale non deve essere percepito come ammissibile nella “vita” virtuale.

Qualora emergano profili normativi questa considerazione diviene ancor più rilevante. A volte si può avere la sensazione che la legge sia confusa e poco comprensibile, che sia inafferrabile e troppo complessa da seguire. Il problema è che a volte questo è vero. Pensate ad esempio alla privacy ed alla normativa di tutela. Ricordare che quando si scrive al pc si lascia traccia è sempre la cosa migliore!

2.4. Il contesto è importante...anche se è virtuale

Un'altra delle regole della *netiquette* da non dimenticare mai è che non tutti gli spazi virtuali sono uguali e quello che possiamo ed è magari opportuno fare in un luogo, risulta decisamente inappropriato farlo in un altro. Non tutti gli abiti vanno bene per lo stesso contesto, alla prima alla Scala non ci si veste come per una gita in campagna e viceversa. Di conseguenza occorre indossare l'abito giusto a seconda del luogo nel quale ci si trova, anche se non è fisico. Questa sorta di ineffabilità “territoriale” a volte può creare dei problemi.

Limitarsi ad osservare in silenzio prima di fare la propria apparizione “pubblica” può essere una buona prassi. Questo vale anche per la posta elettronica, dove non esiste un luogo, ma uno stile necessariamente derivato dal contesto aziendale di riferimento.

2.5. Il tempo è prezioso

Tutte le volte che scriviamo qualcosa a qualcuno, lo stiamo obbligando a dedicarci parte del suo tempo. Dobbiamo sempre avere il massimo rispetto di questa risorsa che è contemporaneamente scarsa e preziosa. Questa è una grossa responsabilità che spesso non viene minimamente presa in considerazione fino a che noi non siamo le vittime di questo tipo di ladrocinio.

Da questo punto di vista non è la velocità con la quale il nostro messaggio può raggiungere il destinatario, al momento elevatissima, ma il

tempo che il destinatario ci deve dedicare che deve essere al centro della nostra attenzione. Può essere utile spostare la nostra focalizzazione mentale: non siamo noi ad essere il centro del mondo, ma il nostro interlocutore, del quale dobbiamo prenderci la massima cura.

2.6. *L'immagine, anche quella virtuale, è importante*

Molte persone sono attratte dal *cyberspazio* anche in relazione a quella sorta di invisibilità, che in qualche contesto viene consentita dalla comunicazione virtuale. Questo non vuol dire non avere un'immagine. Nella comunicazione tramite posta elettronica questo risulta ancor più vero. Se esiste la possibilità di mettere una foto per farci riconoscere come utenti, è anche vero che in mancanza di questa, saranno le nostre parole a parlare per noi. Scrivere in modo scortese, raffazzonato, con errori grammaticali può essere un elemento estremamente importante nella percezione del nostro interlocutore, il quale anche se non potrà mai incontrarci, si farà comunque un'opinione di noi non lusinghiera. Curare bene questo aspetto risulta fondamentale soprattutto, ma non solo, nel contesto lavorativo.

2.7. *Non provocare incendi!*

Se questa regola può apparire oscura...siete stati sempre molto capaci o fortunati. I conflitti che si scatenano con l'utilizzo della posta elettronica sono molti e devastanti. Non provocateli o non contribuite alla loro *escalation*. Anche questo elemento verrà approfondito a più riprese in seguito. Per il momento occorre sapere che a volte basta veramente poco, come ad esempio incentivare qualcuno ad esprimere il reale pensiero in merito ad un evento o ad una persona. Farlo via e-mail e magari includere nella conversazione terze persone, può essere decisamente un errore. I limiti della comunicazione scritta, in questo frangente, emergono prepotentemente.

2.8. *Rispettate la privacy delle altre persone*

Il fatto che molti pc siano accessibili e che a volte lo sia anche la posta, non deve essere una scusa plausibile per leggere corrispondenze

che non vi riguardano. Certo non risulta opportuno utilizzare il pc dell'ufficio come una sorta di cassaforte per corrispondenze che non devono essere scoperte nella dimora abituale, ma anche in questo caso, scoprire un collega che ha questa pessima abitudine, non dovrebbe portare ad una lettura e successiva condivisione di elementi anche molto privati. Ci sono molti modi per non rendere accessibile un file o un'informazione. Solitamente vengono usate password, che costituiscono un modo molto semplice di inserire almeno un minimo di protezione. Per esperienza gli elementi relativi alla vita privata, esattamente come il *gossip*, risultano estremamente apprezzati. Lasciare, come è successo, sul desktop del computer di lavoro una cartella non protetta con scritto "amore" e nella quale sono raccolte tutta una serie di e-mail più o meno romantiche, non costituisce comunque un comportamento sensato.

Questo ovviamente senza addentrarci negli aspetti molteplici e insidiosi della normativa di riferimento.

2.9. Non essere troppo duri con gli errori degli altri

Capita a tutti di fare errori, che siano dimenticanze (il famoso allegato, mai allegato), che siano invii a persone sbagliate o errori di grammatica, poco importa, rimarcarli e/o condividerli risulta estremamente scorretto, ed evidenzierà non l'errore della persona, ma il vostro pessimo carattere. Inoltre chiedetevi: *sono proprio sicuro che a me non capiterà mai di sbagliare? E se mi accadesse, come vorrei si comportassero gli altri?* In questo caso è opportuno intervenire, magari con molta delicatezza, esclusivamente quando l'errore non costituisce una distrazione, una dimenticanza o il frutto di un'eccessiva velocità di esecuzione. Nello specifico può capitare di avere corrispondenze frequenti con una persona che ha spesso problemi di coniugazione dei verbi. Farlo notare in modo diretto e condividere il messaggio pubblicamente risulta estremamente sgradevole. Allo stesso modo non intervenire significa abbandonare quella persona al giudizio poco lusinghiero delle persone con le quali sarà destinato a rapportarsi. In questo caso non esiste una scelta corretta da fare, dovendo considerare una molteplicità di elementi.

Se un mio studente verrebbe a riferirmi i dogmi della dottrina classica gli direi di ripassare tra qualche mese.

La frase qui sopra è stata “prodotta” durante una discussione su un *forum*. Autore un sedicente docente universitario. La frase, inoltre, era preceduta dall’elenco di allievi famosi del professore in questione. Un qualsiasi intervento di correzione avrebbe prodotto esclusivamente fastidio, disappunto e forse la discussione si sarebbe spostata dall’argomento trattato (interessante per tutti) ad una discussione sterile su chi può permettersi di correggere un interlocutore di così alto livello.

3. I paradossi della posta elettronica

Prima di addentrarci all’interno delle tecniche pratiche di scrittura, risulta utile fare alcune riflessioni in merito ai paradossi della posta elettronica. Questo per diverse ragioni costituisce un elemento importante nel percorso che porta ad un uso consapevole e corretto delle e-mail. In questo periodo storico la stragrande maggioranza delle informazioni che vengono scambiate in azienda passa attraverso questo strumento, ed a volte l’accettazione incondizionata di questa modalità può portare anche ad un peggioramento della qualità della comunicazione aziendale. Come ha citato Bill Gates *«La prima regola di ogni tecnologia usata negli affari è che l’automazione applicata ad un’operazione efficiente ne ingrandirà l’efficienza. La seconda è che l’automazione applicata ad un’operazione inefficiente ne ingrandirà l’inefficienza»*.

3.1. Le e-mail ci fanno risparmiare tempo

Il primo paradosso riguarda **il tempo**: da quando possiamo utilizzare la posta elettronica abbiamo più tempo a disposizione? La risposta (senza volere essere dogmatici) spesso è negativa. La posta elettronica ha sicuramente reso molto più veloce la trasmissione di un messaggio, ma da questo a consentire un risparmio di tempo...

Se analizziamo alcuni dati⁴ relativi al 2010 possiamo focalizzare meglio questo concetto:

- ✓ 107 trilioni: numero delle mail spedite.
- ✓ 294 bilioni: numero di email al giorno.
- ✓ 1.88 bilioni: numero delle persone che usano le mail nel mondo.
- ✓ 89.1%: le mail che possono essere considerate *spam*.

4. Fonte: <http://royal.pingdom.com>.