

## E-mail: la posta che fa ammalare

**Author :** Luigi Rigolio

**Date :** 1 Marzo 2019



### Incatenati al computer ci facciamo del male...

L'ultimo trend del business consiste nel non rispondere ai messaggi di posta. Non credo sia una moda, quanto il risultato di alcuni fattori:

- visto che rispondere genera più problemi che opportunità, lasciamo il messaggio "a salare", visto che molte questioni, nel tempo, si risolvono da sole;
- aspettiamo che tutti abbiano esercitato l'opzione "rispondi a tutti", così che possiamo capire realmente di cosa si tratti;
- siamo senza energia, con la motivazione sotto le scarpe, e semplicemente aspettiamo di ritrovare le motivazioni...
- stiamo assimilando la posta ai sistemi di messaggistica, ove rispondere è un'opzione per passare il tempo sui mezzi pubblici.

L'evoluzione dell'utilizzo professionale della posta elettronica può essere considerato il paradigma di ciò che accade alla comunità umana quando l'introduzione di tecnologia viene metabolizzata male: si assiste al **progressivo diffondersi di comportamenti maladattivi**, che generano costi e malessere.

Il fenomeno è probabilmente causato dal ritmo dell'introduzione di novità strumentali, che impedisce di sviluppare la cultura, intesa come patrimonio di conoscenze che orientano i comportamenti. Ognuno si inventa le proprie pratiche, principalmente reagendo a traumi e disagi.

Se è utopico pretendere che la comunità umana nel suo insieme ritrovi la strada dell'efficienza nell'impiego della posta elettronica, la fatalistica rassegnazione comporta un prezzo rilevante: danni alla salute delle persone. **Sembra dimostrato[1] che l'estensione dell'orario di lavoro provochi malattie e tossicodipendenze.** Tra le cause della permanenza protratta in ufficio, il notevole impegno quotidiano nella gestione della posta elettronica.

Tra le altre cause: le riunioni (in particolare le riunioni inutili o inefficienti), la reportistica periodica, la burocrazia.

L'utilizzo maldestro della posta elettronica è la causa di inefficienza sulla quale è possibile intervenire con successo, mentre è più complicato e costoso - anche se possibile - ridurre gli altri fattori di stress.

Abbiamo verificato, in diverse organizzazioni, che **un investimento di poche ore per sensibilizzare le persone sulle modalità e sui vantaggi che derivano da un utilizzo disciplinato della e-mail porta benefici misurabili.**

## **Pochi principi, grandi miglioramenti**

È necessario che le persone percepiscano che l'e-mail si distingue dalla messaggistica e dal telefono in quanto ha un impiego specifico ricavabile dalla funzione storica: **la posta serve per consegnare.**

Le maggiori inefficienze derivano dagli utilizzi impropri, ove viene utilizzato un messaggio di posta per scambiare opinioni, discutere, complimentarsi, dove invece sono più efficienti altri strumenti, come il colloquio, eventualmente tramite call.

Accettata la premessa, deduciamo che **il messaggio di posta efficiente è composto da:**

- **Uno o più allegati (gli oggetti da consegnare)**
- **Un testo con le istruzioni di lavorazione dell'allegato (archiviazione, ri-lavorazione, verifica, re-inoltro, etc...).**

Facciamo un esempio. Ove il mio scopo sia finalizzare un questionario da passare ad un'agenzia di ricerche di mercato, il percorso sarà:

- a) riunire le persone che devo consultare per stendere il questionario;
- b) sintetizzare i contributi ricevuti in un documento (si apre qui il tema della gestione documentale);
- c) inviare i doc. al mio supervisore affinché validi (il contenuto) e inoltri all'istituto incaricato di svolgere la ricerca.

Nel corpo della mail scriverò, quindi, le istruzioni per lavorare l'allegato.

A questo punto diventa chiaro che **le e-mail modello hanno un solo destinatario: colui che deve operare sull'allegato.**

La controprova che un messaggio di posta è costruito in modo appropriato è **la possibilità di rispondere con una sola riga di presa in carico**, ad esempio:

“ricevuto, ti ringrazio e ti restituisco l’allegato corretto entro una settimana”, oppure

“non sono d’accordo con la tua proposta, ti richiamo entro domani per ridiscutere alcuni punti”.

## **I segnali di inefficienza**

Se le indicazioni per un corretto utilizzo sono poche - almeno per le funzioni standard - le modalità con le quali le persone creano messaggi problematici sono infinite, ma caratterizzate da alcuni segni tipici.

Mentre imposto il messaggio mi devo allarmare quando inserisco **più persone tra i destinatari**, ciò che genera invariabilmente risposte che si sovrappongono e si annullano senza che la questione si definisca.

Guai derivano anche dall’inserimento di **collaboratori del destinatario in CC** ove invece, a meno di eccezioni, è il supervisore a dover essere informato dello stato di avanzamento del processo o del progetto in questione.

**La sensibilità in fase di impostazione deve essere stimolata con cura nelle organizzazioni per progetti, ove le matrici organizzative generano un aumento esponenziale della complessità, che deve essere compensata da una cultura della comunicazione evoluta.**

A corollario di quanto già detto risulta che non dovrebbero esistere messaggi verbosi, senza allegati, che scatenano una catena di risposte che rendono ingestibile l’informazione.

Un primo grande vantaggio dell’adozione di pratiche evolute di utilizzo della comunicazione elettronica è la riduzione immediata della complessità dell’archiviazione. **Ove si impostano i messaggi proattivamente (ovvero prevedendone il destino) le necessità di archiviare le mail si abbatte drammaticamente**, e le risorse risparmiate si possono utilizzare per la manutenzione dell’archivio documentale.

Ci sono anche metodi per garantire l’evoluzione, come la cancellazione periodica di tutte le mail inviate, ma sono possibili solo a valle di un investimento formativo adeguato.

## **Cattiva gestione documentale, anche una questione di salute**

Mi rendo conto che in molti contesti la situazione sia talmente degenerata da autorizzare la disperazione; ma un cauto ottimismo è lecito, tenendo in mente che le inefficienze nell’utilizzo della posta impattano sulla salute organizzativa, oltre che sulla salute dei singoli. Errori di gestione documentale - ampio capitolo nel quale rientra il tema della e-mail ad uso professionale - impattano negativamente sull’esecuzione dei progetti, sull’efficienza, sul clima e sulla motivazione.

**Il manager che decide di affrontare la situazione non deve attendere di avere il piano perfetto per abbattere ogni inefficienza.**

Se è certo che esiste una quota di persone che, per deficit di proattività o di talenti logici, risultano refrattarie ad ogni iniziativa volta a ottenere disciplina, è altrettanto sicuro che **una quota rilevante del personale, sottoposta ad adeguati stimoli, adotterà di buon grado pratiche efficienti**; i benefici saranno proporzionali alla percentuale di user (comprendendo clienti e fornitori) che rispondono positivamente alla formazione.

Le organizzazioni e le imprese, investendo in iniziative per sviluppare una cultura evoluta sull'impiego dell'e-mail, possono generare efficienza e tutelare concretamente la salute dei dipendenti[2]. Per una volta, pochi sforzi generano grandi benefici.

## Note

[1] Enrico Franceschini, *"Si lavora solo 11 ore la settimana. Sotto accusa mail e riunioni. Ecco tutti gli errori"*, Repubblica, 12 aprile 2014.

[2] <https://blog.hubspot.com/marketing/overwork-bad-health>.

Articolo a cura di **Luigi Rigolio**