

John Freeman

La tirannia dell'e-mail

Traduzione di Giuliana Olivero



John Freeman
La tirannia dell'e-mail

Progetto grafico: studiofluo srl
Impaginazione: Maria Beatrice Zampieri
Coordinamento editoriale: Enrico Casadei

John Freeman
The Tyranny of E-Mail
The Four-Thousand-Year Journey to Your Inbox
Copyright © 2009 by John Freeman
All rights reserved

© 2010 Codice edizioni, Torino
Tutti i diritti sono riservati

ISBN 978-88-7578-155-2

*Questo libro è per mia nonna, che scriveva lettere meravigliose,
e per mia madre, che mi ha insegnato a rispondere.*

*Nessun uomo può essere trasformato per sempre
in una macchina [...] Appena gli viene sollevato dal capo
il peso morto dell'autorità,
inizia a funzionare normalmente.*

Mahatma Gandhi

Indice

3	<i>Introduzione</i>
	<i>Capitolo 1</i>
23	Parole in movimento
	<i>Capitolo 2</i>
55	L'invenzione dell'adesso
	<i>Capitolo 3</i>
75	E ora tutti insieme
	<i>Capitolo 4</i>
117	E-mail e cervello: effetti collaterali
	<i>Capitolo 5</i>
139	L'alba delle macchine
	<i>Capitolo 6</i>
169	Manifesto per una Slow Communication
	<i>Capitolo 7</i>
181	Non inviare
197	Bibliografia
201	Ringraziamenti
203	Indice analitico

La tirannia dell'e-mail

Introduzione

La poesia d'amore più antica del mondo si trova in una teca di vetro nel Museo dell'Antico Oriente di Istanbul, dove fu esposta il giorno di San Valentino del 2006. È incisa in caratteri cuneiformi su una tavoletta d'argilla grande come un toast. Le lettere sembrano minuscole impronte di uccelli. «Sposa, hai provato con me il piacere» declama il poeta in sumero, remota eco del tempo. «Mi hai ammaliato: lascia che io stia trepidante di fronte a te».

L'amore potrà anche non essere eterno, ma questa sua espressione si è conservata più a lungo di spade forgiate nel fuoco, di città progettate dai più valenti architetti, delle più grandi macchine che si siano mai alzate in volo, delle più titaniche imbarcazioni mai salpate. Prima di scrivere questi versi, il poeta molto probabilmente li compose nella propria mente o li recitò a un amico, poi modellò la tavoletta, e con estrema perizia e attenzione li incise con un bastoncino prima che l'argilla si indurisse. Infine fece asciugare la poesia al sole, e aspettò un altro giorno affinché la tavoletta si raffreddasse, pronta per essere consegnata nelle mani della sua amata.

I sentimenti forse non hanno una velocità prestabilita, ma bisognerebbe ricordare che certe loro espressioni traggono beneficio da una ponderata riflessione. Questo vale per l'amore, certo, ma la stessa cosa si può dire per il rimpianto, il desiderio, il perdono, la curiosità, la rabbia. La comunicazione, nella sua accezione più generale di trasmissione di significato da una persona all'altra, dipende dal contesto in cui la inquadrano. La questione più importante da affrontare, una volta che si è deciso di comunicare, riguarda infatti la forma in cui esprimere ciò che vogliamo dire. A quattromila anni di distanza dall'epoca in cui il poeta sumero ha lavorato chino sul suo tavolo, abbiamo tante scelte quanti sono i linguaggi.

Possiamo scrivere il nostro messaggio in cielo, inviarlo con un telegramma cantato, registrarlo in una casella vocale, imbucarlo in una cassetta postale. E sperare per il meglio. Possiamo scriverlo in versi,

diffonderlo a trecento dei nostri “amici” più intimi su Facebook, spedirlo tramite un programma di *instant messaging*, pubblicarlo su Twitter. Se pensiamo alle modalità di comunicazione come a una gamma che rispecchi lo spettro della voce umana, disponiamo di tutti i registri che la nostra bocca è in grado di produrre. Le telescriventi sono scomparse, è vero, ma molte copisterie e uffici hanno ancora il fax. Agli angoli delle strade si vedono spesso anche le vecchie cabine telefoniche, più o meno devastate da atti vandalici. Possiamo personalizzare un messaggio, mimarlo, mandare un SMS, girare un video, inciderlo come brano musicale, caricare una dichiarazione d'amore su YouTube, disegnarlo con il gesso su un marciapiedi, inciderlo sulla corteccia di un albero.

Nel suo libro *Il dono*, Lewis Hyde sostiene che uno dei modi più efficaci per mandare un messaggio a qualcuno sia quello di confezionarlo in una forma originale ed esclusiva, quindi consegnarlo come un regalo. Perché comprare una cartolina quando possiamo farne una? Perché fare la solita predica quando possiamo comporre un sonetto? Ma quanti di noi hanno il tempo, o le capacità, di fare queste cose? Oggi, in ogni parte del mondo, si lavora con orari che non sono mai stati così lunghi, si dorme sempre meno, si fanno vacanze sempre più brevi. In tale contesto, stressati ed esauriti, incatenati a una macchina che ci fissa negli occhi per più ore al giorno di quanto non faccia persino il nostro partner, facciamo la cosa più sensata che ci resta da fare: mandiamo i nostri messaggi nel modo più veloce possibile.

Una posta elettronica da re

Nel giugno del 2004, Google fece un annuncio che senza esagerare avrebbe segnato una pietra miliare nell'era dell'e-mail: Gmail, il suo programma di posta elettronica gratuito via web, avrebbe offerto capienza illimitata. Fermiamoci un secondo a pensare a cosa questo significhi. Grazie a un gruppo di 450 000 computer sparsi per tutti gli Stati Uniti come depositi di missili sotterranei, si sarebbero potute immagazzinare più e-mail di quanti sono i fili d'erba del Kansas. Non era solo qualcosa di mai visto fino ad allora; era qualcosa di sovrumano. La casella di posta di Dio sarà altrettanto capiente? Prima dell'era elettronica, nemmeno re e dittatori avevano a disposizione simili “milizie epistolari”.

Ma tant'è, oggi la loro capacità in quel campo appare nulla in confronto alla potenza erculeale dell'e-mail di chiunque di noi. È mai possibile che la gente comune abbia esigenze tali da rendere necessaria una capienza di proporzioni industriali per il proprio client di posta? Che razza di megalopoli iperattiva potrà trovarsi sulla lunghezza d'onda di questo techno-rave di invia e ricevi, invia e ricevi? Il cervello umano è dotato di connessioni adeguate per assimilare e gestire tutti questi stimoli? I nostri occhi sono in grado di esaminare tutti questi frammenti di informazione? Qualcuno sta origliando? E chi c'è dietro gli schermi, che scatena il putiferio e preme a manetta sulla tastiera di questa enorme macchina pulsante, a tutte le ore del giorno e della notte?

Per amore dell'e-mail

La risposta, naturalmente, è che dietro quegli schermi ci siamo noi. Noi amiamo la posta elettronica. Nel 2007 sono stati spediti e ricevuti 35 000 miliardi di messaggi fra il miliardo di computer esistenti al mondo. Durante i minuti che sono trascorsi da quando avete iniziato a leggere questo libro, sono andate avanti e indietro qualcosa come trecento milioni di e-mail. Si sono riversate a fiumi nei cavi dei server, accumulate nei programmi che elaborano mailing list, portando con sé la promessa di tornare a investire in un piccolo paese africano, una barzelletta sui maiali, le ultime notizie dell'intervento al cuore di vostra nonna. Secondo un'indagine della Stanford University, il 90% degli utenti di Internet usa la posta elettronica. Si è stimato che nel 2009 i dipendenti delle aziende hanno impiegato in media più del 40% della propria giornata lavorativa per inviare e ricevere circa duecento messaggi. Invece di percorrere a piedi corridoi e uffici, sollevare la cornetta del telefono o usare la messaggeria interna, noi mandiamo mail.

Ormai la posta elettronica ci accompagna ovunque. La controlliamo in metropolitana, mentre siamo in bagno, prima di andare a dormire o subito dopo esserci alzati. La controlliamo persino nel bel mezzo di una conversazione, convinti che nessuno lo noterà. La controlliamo accanto al letto di morte dei nostri cari. Anche i potenti del mondo lo fanno con la stessa frequenza. Durante la corsa elettorale del 2008 per la presidenza, il BlackBerry di Barack Obama era quasi sempre fissato alla sua cintura, e gli forniva un canale unico verso il

mondo esterno via via che con il progredire della campagna gli impegni si facevano sempre più stringenti. L'ex presidente George W. Bush, che riceveva 15 000 e-mail al giorno alla Casa Bianca, diceva che dopo essere uscito dall'ufficio la cosa che non vedeva l'ora di fare era dedicarsi alla posta elettronica. C'è persino un servizio che consente di inviare un'e-mail dopo che si è morti. Se c'è da risparmiare un'ora, un minuto o anche solo un secondo, usiamo l'e-mail. È la nostra smania elettronica.

Non dobbiamo biasimarci per questo. L'ampia diffusione della connessione a banda larga ha fatto in modo che la posta elettronica diventasse lo strumento di comunicazione più conveniente al mondo. Poco più di dieci anni fa quasi tutti noi stampavamo le nostre lettere, le imbustavamo e poi, a piedi o in auto, andavamo all'ufficio postale, dove perdevamo altro tempo in coda. Tutto questo perché la corrispondenza potesse arrivare a destinazione nel giro, forse, di qualche giorno. Il servizio postale statunitense ha stimato che, anche se il 99,8% delle e-mail non sostituisce una lettera, il volume della posta elettronica ha fatto sì che ogni anno più di due miliardi di spedizioni cartacee siano diventate elettroniche. E questo solo per quanto riguarda la corrispondenza personale. Fra il 1999 e il 2005 il numero di persone che hanno deciso di saldare le proprie fatture via web anziché con la posta tradizionale ha dirottato tre miliardi di spedizioni. Nel gergo delle poste, la sostituzione della corrispondenza fisica e tangibile con comunicazioni via e-mail viene chiamata *erosione elettronica*, e in parte si tratta di una cosa positiva. Oggi possiamo scrivere una nota sul computer a New York, e questa nel giro di qualche nanosecondo arriva in Nuova Zelanda. Usiamo l'e-mail per spedire documenti, musica, testamenti, fotografie, fogli di calcolo e piantine di edifici, comunichiamo con le nostre banche, mandiamo inviti. Non dobbiamo più compilare quei fastidiosi moduli per avere indietro dalle poste una ricevuta di ritorno, a dimostrazione che una nostra lettera importante sia giunta a destinazione. Il computer lo fa per noi. Possiamo anche ottenere un messaggio di conferma nel momento in cui qualcuno apre una nostra e-mail. Se ci limitiamo a considerare questo singolo aspetto, la posta elettronica effettivamente ci consente tutti gli anni di risparmiare l'equivalente di parecchie giornate.

Il problema è che sembra che passiamo questo surplus di tempo proprio usando l'e-mail. In media chi lavora in un ufficio *invia e riceve duecento e-mail al giorno*, e la cifra tende a crescere. Non parliamo poi del tempo sprecato a girare a vuoto su Internet: questa abitudine

sta compromettendo la nostra produttività. Il sovraccarico di informazioni costa all'economia americana qualcosa come 650 miliardi di dollari ogni anno. In ambito lavorativo la posta elettronica ha imposto ritmi da reattori nucleari, e per stare al passo siamo costretti a correre come matti, dritti dritti verso un sicuro *burn out*, o un esaurimento nervoso, o un improvviso e violento scatto di rabbia.

Le insidie nascoste in questa forma di comunicazione sono sempre in agguato, per tutti. Secondo un'inchiesta condotta dal "Journal of Personality and Social Psychology", il 50% delle volte fraintendiamo il tono di un'e-mail, e non senza un buon motivo: dall'altra parte non c'è nessuno che possa fermarci a metà frase per avvisarci se ciò che stiamo dicendo è offensivo, doloroso o se non si capisce nemmeno di cosa stiamo parlando. Diciamo qualunque cosa senza pensare, come quell'amministratore delegato che di recente ha scritto un'e-mail in cui ha minimizzato gli effetti dei pignoramenti ipotecari, e l'ha inviata inavvertitamente a gente che aveva appena perso la casa. Un simile comportamento, che a quei poveretti sarà apparso quanto meno come un grossolano errore di valutazione, dagli psicologi viene chiamato *disinibizione*, e i suoi effetti pervasivi – fateci caso, li potete osservare ogni giorno nei commenti feroci aggiunti agli articoli dei quotidiani on line, nel tono e nell'intento offensivo di alcuni interventi o pubblicati sui blog, nelle caselle di posta elettronica intasate da risse virtuali – hanno trasformato molti spazi di Internet in qualcosa di molto sgradevole.

La tentazione di ammettere che Internet, molto semplicemente, attrae persone aggressive è forte. Ma tutti noi, chi più chi meno, abbiamo mostrato almeno una volta atteggiamenti violenti in rete o per e-mail. C'è un motivo per cui ogni tanto ci comportiamo in maniera così nervosa e rabbiosa. Secondo alcuni neurologi impariamo a interagire con il mondo attraverso un rispecchiamento reciproco; non solo abbiamo bisogno di vedere le altre persone per capire in modo più efficace, ma la nostra mente impara a far muovere le varie parti del corpo e a capire il senso delle cose imitando per riflesso le azioni altrui. Nel nostro cervello ci sono dei neuroni che si attivano soltanto in risposta al rispecchiamento di azioni compiute da altri soggetti, neuroni che hanno strette connessioni con le aree cerebrali che ci permettono di muoverci e di comprendere il mondo. La parte del nostro cervello che controlla i movimenti di afferramento mostra livelli maggiori di attività neurale, ad esempio, quando osserviamo qualcuno prendere in mano un bicchiere di succo d'arancia,

come se fossimo noi stessi a farlo. Secondo Marco Iacoboni, professore di psichiatria e scienze comportamentali alla University of California di Los Angeles, questo porta a ritenere che «i processi mentali sono modellati dal corpo e dal tipo di esperienze percettive e motorie che sono il prodotto dei suoi movimenti nel mondo circostante e delle sue interazioni con esso». Proviamo a valutare, allora, i vari aspetti di un'epoca come la nostra, segnata dalla comunicazione, nella quale siamo staccati dal corpo come mai era accaduto prima. In questo nuovo contesto, caratterizzato da tale sovraccarico di e-mail, ci ritroviamo ad agire in un ambiente in cui non c'è altro da rispecchiare se non le nostre stesse parole.