

**base9**  
accelerate people & organizations



Strumenti digitali di  
**Comunicazione e  
Collaborazione**

## COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE

Oggi nessuna professione può essere svolta da soli. Anche chi possiede un'ampia conoscenza del proprio ambito professionale e ha accumulato molta esperienza, si troverà a collaborare con altri nella gestione di pratiche, progetti e attività.

Per questo, l'efficacia e l'efficienza dei processi di comunicazione e collaborazione è centrale per poter migliorare la qualità del proprio lavoro e i risultati.

STRUMENTI GRATUITI (esempi)	STRUMENTI A PAGAMENTO (esempi)
Strumenti di Messaggistica - email - whatsapp - messenger di Facebook - telegram	Strumenti di Messaggistica - Cisco Spark
Strumenti per le Video Call: - Skype - Zoom - Google Hangouts	Strumenti per le Video Call: - Whereby - Zoom (versione a pagamento) - Cisco Spark - GoToMeeting
Strumenti di collaborazione - Google Drive - Slack - Stride	Strumenti di collaborazione - Slack (versione a pagamento) - Stride (versione a pagamento) - Cisto Spark

La lista dei software si aggiorna continuamente e in modo molto veloce.

Vi consigliamo, pertanto, di sperimentare quelli gratuiti. Questo vi consentirà di rendervi conto delle potenzialità ma anche di quali sono le funzioni più utili per il vostro lavoro.

Successivamente, potrete valutare un investimento in modo più mirato per le vostre esigenze.

### 1. A COSA SERVONO

Gli **strumenti di messaggistica e video call** consentono di rendere flessibile le attività che svolgiamo in coordinamento con le altre persone. Questi strumenti consentono la comunicazione in tempo reale (sincrona) o in differita (asincrona). La comunicazione sincrona si svolge sia in presenza che on line, quella asincrona si svolge attraverso un canale digitale.

Gli **strumenti di collaborazione** consentono di gestire documenti e contenuti in modo collaborativo. In altre parole è possibile lavorare sullo stesso documento con aiuto di altri. Alcune soluzioni consentono di lavorare con altri in tempo reale solo sullo stesso documento. Altre soluzioni consentono di condividere il documento o più documenti, e “agganciare” servizi di chat che consentono il confronto sui contenuti di uno o più documenti.

Ad esempio, slack ([slack.com](http://slack.com)) consente da ogni device, di creare dei canali privati in cui far accedere solo le persone interessate, condividere documenti e avere un ambiente di discussione simile ad una chat che consente confronti approfonditi per arrivare a prendere decisioni (vedi figura 1).

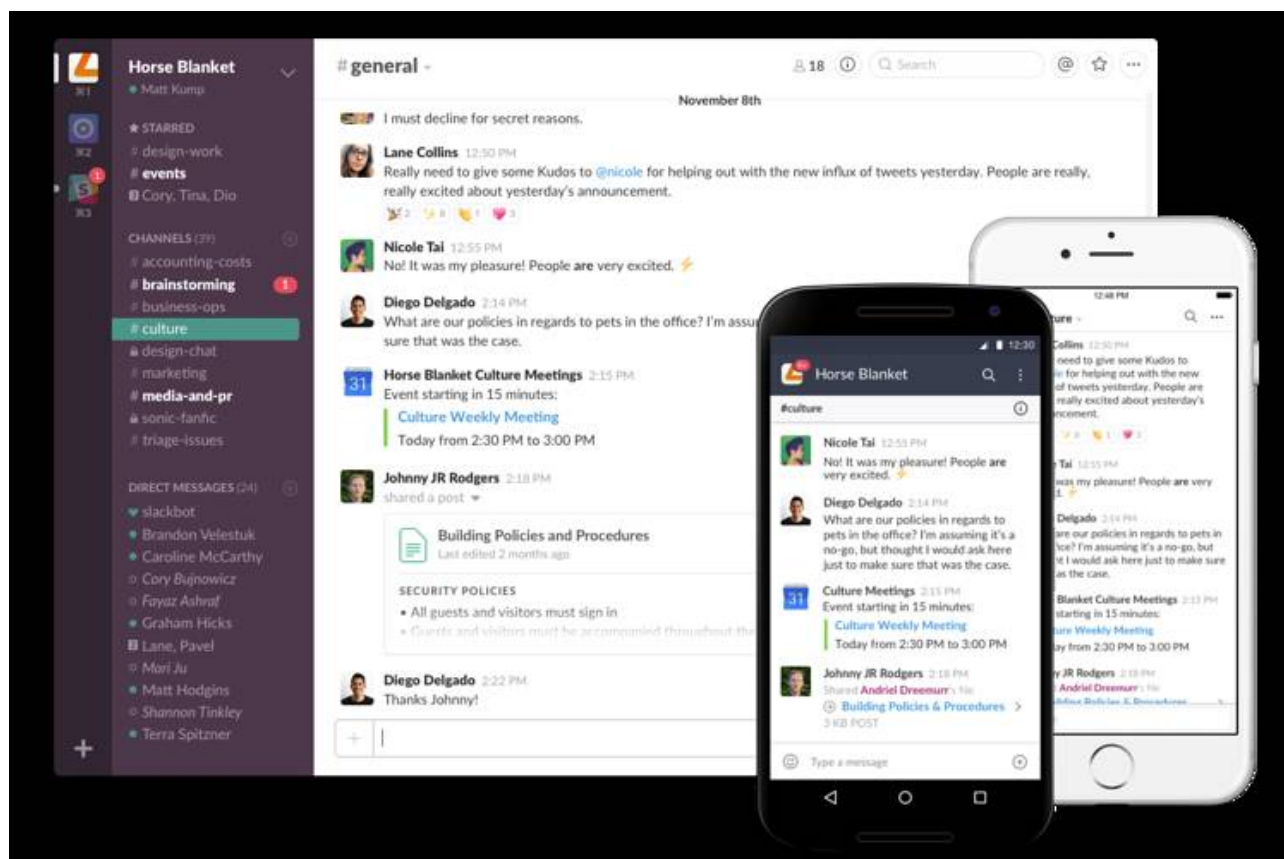


Fig. 1 - Schermata di Slack

Un altro esempio è Google Drive (<http://drive.google.com/>) che consente a due o più utenti che si trovano in luoghi diversi di accedere e lavorare sullo stesso documento (formato word, power point e excel), anche contemporaneamente. Questo è utile quando devo confrontarmi con un'altra persona su come scrivere i contenuti di un documento. Con una semplice telefonata o video call posso parlare con i miei interlocutori, mentre tutti visualizziamo il documento e vediamo le modifiche che uno o più persone stanno apportando. Anche in questo casi è possibile aggiungere commenti. Esempio in figura 2.

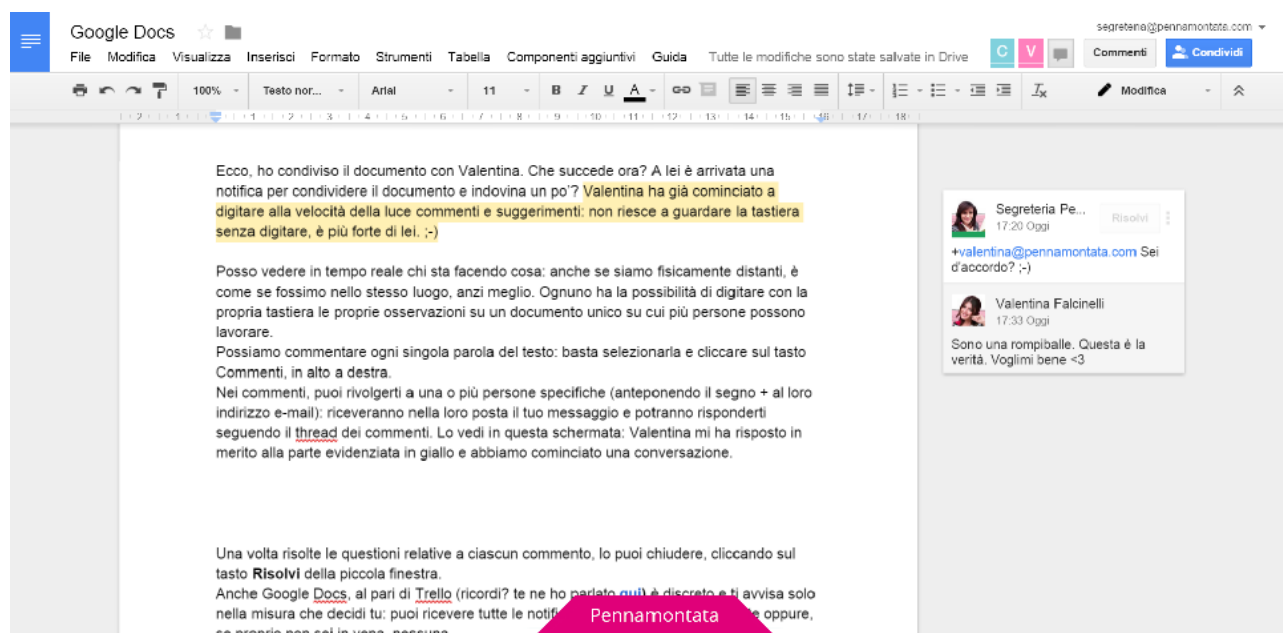
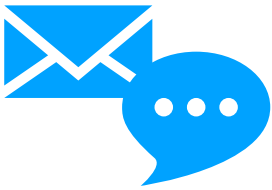
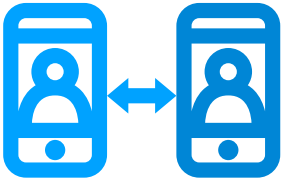


Fig. 2 - Esempio di documento word creato in modo collaborativo con Google Drive

## 2. QUALI BENEFICI PORTANO



L'uso di **app di messaggistica** ha il vantaggio di essere veloci, di adattarsi ai tempi di invio e lettura delle rispettive persone, a patto però di essere consapevoli che le comunicazioni su canali asincroni non obbligano a dare/ricevere risposte immediate.



Gli **strumenti di video call** sono particolarmente utili quando il motivo della comunicazione richiede anche di creare una relazione con l'interlocutore o gli interlocutori. E' possibile quindi organizzare riunioni e appuntamenti risparmiando tempo perché non è necessario il trasferimento ottimizzando la propria agenda.



Gli **strumenti di collaborazione** consentono di moltiplicare la produttività, perché consentono di continuare a lavorare insieme ad altri in modo più semplice, anche se non ci si trova tutti nello stesso ufficio, e anche quando si è disponibili in tempi diversi.

## 3. STEP PER INTRODURLI NEL PROPRIO LAVORO

Nella digitalizzazione delle attività professionali, è importante procedere con step graduali e soprattutto avendo chiari quali sono gli ambiti di applicazione degli strumenti digitali.

Il metodo che proponiamo suggerisce questi 5 passaggi.

- 1 identificazione dell'attività/processo da digitalizzare
- 2 esplorazione delle funzioni degli strumenti digitali
- 3 definizione nuove modalità svolgimento attività col digitale
- 4 sperimentazione pilota
- 5 implementazione estesa

Vediamo un esempio.

## COMUNICAZIONE e COLLABORAZIONE

### 1 - identificazione attività da digitalizzare

Un responsabile o team di progetto identificano quali sono le riunioni, incontri e confronti svolti in presenza che possono essere digitalizzati.

È importante identificare tipologie di riunioni e incontri che possono essere digitalizzate, ma anche tipologie di riunioni e incontri che NON possono essere digitalizzate. Ad esempio, per temi di riservatezza o complessità del lavoro da svolgere che richiede presenza.

Ad esempio, si potrà identificare riunioni/incontri con colleghi su pratiche già avviate dove l'obiettivo è allineamento, valutare situazioni e prendere decisioni

### 2 - funzioni strumenti digitali

Valutazione degli strumenti di video call. In particolare, strumenti che consentono la partecipazione di più persone, e anche la possibilità di condividere il proprio schermo per mostrare in tempo reale eventuale documentazione.

Queste funzioni sono fornite dai tool gratuiti Skype, Zoom e Google Hangouts.

### 3 - definizione nuove modalità di lavoro

Si sceglie di utilizzare ad esempio Skype perchè già utilizzato dalle persone coinvolte.

Si decide quali sono le tipologie di riunione e momenti che oggi vengono svolti con incontri fisici, che possono essere svolti attraverso video call della durata massima di 1 ora.

### 4 - sperimentazione pilota

Si avvia la sperimentazione in modo disciplinato. È richiesta a tutti di aver installato e configurato Skype (sia su computer che su smartphone), di dotarsi di eventuali cuffie e di essere puntuali.

La seconda attività è una riunione in cui ascoltare chi ha utilizzato la nuova modalità per raccogliere benefici e suggerimenti di miglioramento.

### 5 - implementazione estesa

A valle delle sperimentazione e delle eventuali azioni correttive, si procede ad estendere la nuova modalità su tutte le attività e supportando eventuali colleghi che per la prima volta sperimentano questo nuovo modo di lavorare.

#### **4. A COSA FARE ATTENZIONE E POTENZIALI RISCHIO**

Tipicamente, nella digitalizzazione delle attività, gli aspetti critici e difficili non sono mai legati ai software, all'apprendimento del loro utilizzo o alla difficoltà di configurazione.

Grazie all'utilizzo quotidiano di computer e smartphone, tutti noi siamo abituati a svolgere operazioni comuni al 90% dei software e app.

Quando si approccia un nuovo tool digitale, al primo impatto può sembrare una cosa difficile, ma con un piccolo investimento di concentrazione e tempo si potrà identificare

I veri rischi sono tre, e li presentiamo qui di seguito.

##### **4.1 Chiarezza e condivisione delle nove modalità di lavoro**

Le nuove modalità di lavoro possono risultare poco chiare ed strane. È opportuno investire tempo nel far chiarezza e spiegare bene come funzioneranno le nuove modalità di lavoro. Date spazio ad ogni domanda. Datevi il tempo di sperimentare la nuova soluzione, e rispondete a tutte le domande, anche quelle che possono essere banali o a dubbi che possono tornare più volte.

##### **4.2 Ritorno alle vecchie abitudini**

Nel tempo tutti noi abbiamo consolidato soluzioni e prassi che fino ad oggi ci hanno consentito di lavorare bene. Il Digitale ci offre l'opportunità di potenziare il nostro lavoro, a patto di introdurre cambiamenti.

Tuttavia, l'esperienza maturata e i successi passati sono sempre per noi delle ancore sicure. E quando siamo sotto pressione, di fretta o con risorse limitate, mettiamo in atto soluzioni "automatiche".

Il rischio quindi è quello di tornare alle vecchie abitudini. Quando lo facciamo, dobbiamo essere consapevoli che stiamo spingendo anche i nostri interlocutori a fare lo stesso.

##### **4.3 Tolleranza degli errori e supporto a specifici bisogni.**

Soprattutto nella fase di sperimentazione possono presentarsi più volte gli stessi errori. Non abbiate fretta. Dedicate alla fase di sperimentazione tutto il tempo che serve. Lavorare con il computer e con i nuovi strumenti digitali richiede a tutti di agire con una certa autonomia.

Che canale di comunicazione scegliere, che nome dare ad un file e dove metterlo, come condividere un piano di lavoro?

L'autonomia nell'operare queste scelte quotidiane espone inevitabilmente a discostarsi da modalità di lavoro nuove appena introdotte. Si tratta di creare nuove prassi e nuove abitudini. E per far questo ci vuole tempo.

Cercate di identificare in anticipo possibili soluzioni a questo tipo di problemi.

#### 4.4 Punti di attenzione e Rischi specifici delle soluzioni di comunicazione e collaborazione

Non vi sono particolari rischi, quanto punti di attenzione.

Quando portiamo in ambienti digitali i processi di comunicazione e collaborazione, è necessario che tutte le parti coinvolte abbiano la stessa capacità e autonomia di:

- registrare il proprio account negli strumenti digitali scelti
- utilizzare tutte le funzioni degli strumenti digitali scelti
- comprendere quali possono essere le cause quando non si riesce a comunicare e/o a collaborare

Cosa succede quando non ci sono queste precondizioni?

Ad esempio, Quando si vuole organizzare una video call con pi persone, è frequente spendere molto tempo all'inizio per attendere che tutti siano collegati e per risolvere eventuali problemi di audio o video, senza aver chiaro qual'è la causa.

Questo può essere piuttosto frustrante e improduttivo.

Per questo è utile iniziare a utilizzare questi strumenti tra colleghi o con interlocutori con cui si interagisce in modo continuativo e frequente.

Questo consente di investire un pò di tempo iniziale nel conoscere gli studenti e supportare tutti nell'apprendere come vengono utilizzati.

#### 5. IN CHE FASI/PROCESSI DI LAVORO APPLICARLI

I **tool digitali di messaggistica e di video call** sono particolarmente utili quando dobbiamo condividere informazioni e conoscenze con altri. In particolare quando possiamo scegliere modalità di **comunicazione asincrona** (vedi paragrafo 1) gli strumenti digitali ci offrono grandi vantaggi.

I **tool digitali di collaborazione**, invece, sono particolarmente utili quando il confronto con le altre persone è nel merito dei contenuti e delle attività. Questo spesso corrisponde alla necessità che tutti abbiamo le stesse informazioni e accesso ai documenti.

Con questi strumenti è possibile, infatti, avere un ambiente di lavoro digitale in cui invitare le persone con cui si deve collaborare su un'attività specifica, condividere documenti e, in alcuni casi, lavorare contemporaneamente sullo stesso documento.



## **6. MISURARE I BENEFICI PER IL PROPRIO LAVORO/STUDIO LEGALE**

Gli indicatori per misurare i benefici relativi all'applicazione di strumenti digitali per la messaggistica, video call e collaborazione sono tutti legati alla produttività. Stiamo parlando di miglioramento del tempo impiegato per svolgere le attività e della qualità.

Questi strumenti consentono di liberare il proprio lavoro dai vincoli di spazio e tempi di lavoro. Disporre di un computer portatile, tablet e/o smartphone, consente di poter essere sempre pronti a entrare in contatto con le altre persone con cui lavoriamo, questa volta non solo con la voce, ma ad un livello più profondo. Il confronto professionale e la comunicazione si può spingere fino a lavorare come se fossimo insieme in un ufficio.