



**CSV
TRENTINO**
NON PROFIT NETWORK

Gli strumenti digitali per la progettazione

Seminario online

8 ottobre 2024

Claudia Busetto
claudia@commongroundpeople.com

Buonasera e grazie di essere qui!

Sono Claudia.

Sono una **progettista di servizi** .
Ma soprattutto un **architetto dell'informazione**.

Sono la co-fondatrice di commonground, uno studio di service design di Bologna.

Faccio parte del comitato consultivo di Architecta, società italiana di architettura dell'Informazione

Sono una consulente e aiuto le organizzazioni a far funzionare meglio i loro processi, con il minor sforzo possibile.



common
ground

 architecta

 CSV
TRENTINO
NON PROFIT NETWORK

common
ground

Architetto dell'Informazione?

Architettura dell'informazione

La disciplina che si occupa di **classificare e organizzare le informazioni** all'interno di uno spazio reale o virtuale: un sito web, una stazione, una cartella di materiali condivisi.

L'architetto dell'informazione è quello che scrive le etichette giuste sulle scatole del trasloco



Progettista di servizi?

Service Design

La disciplina che applica i principi del design, gli stessi usati per progettare sedie e tavoli, alla progettazione di servizi, per migliorare sia l'esperienza degli utenti finali sia le meccaniche interne di erogazione.

Il Service Designer è quello che gestisce l'organizzazione del trasloco e fa in modo che sia meno stressante possibile. Per tutti.



Progettare *il modo in cui lavoriamo*

- *Non trovo più quella mail che mi avevi mandato*
- *Ti mando un vocale per spiegarti cosa bisogna fare*
- *Hai lavorato su quel documento ma la versione giusta era un'altra*
- *Metto tutti in copia perché non si sa mai*
- *Hai rifatto il lavoro che però avevo già fatto io*
- *Facciamo una call così vi spiego il documento*
- *Ma questo documento non doveva essere fatto due giorni fa?*
- *Ma dove avete messo quel documento là?*
- *Sono stato in call tutto il giorno e non ho lavorato per niente*

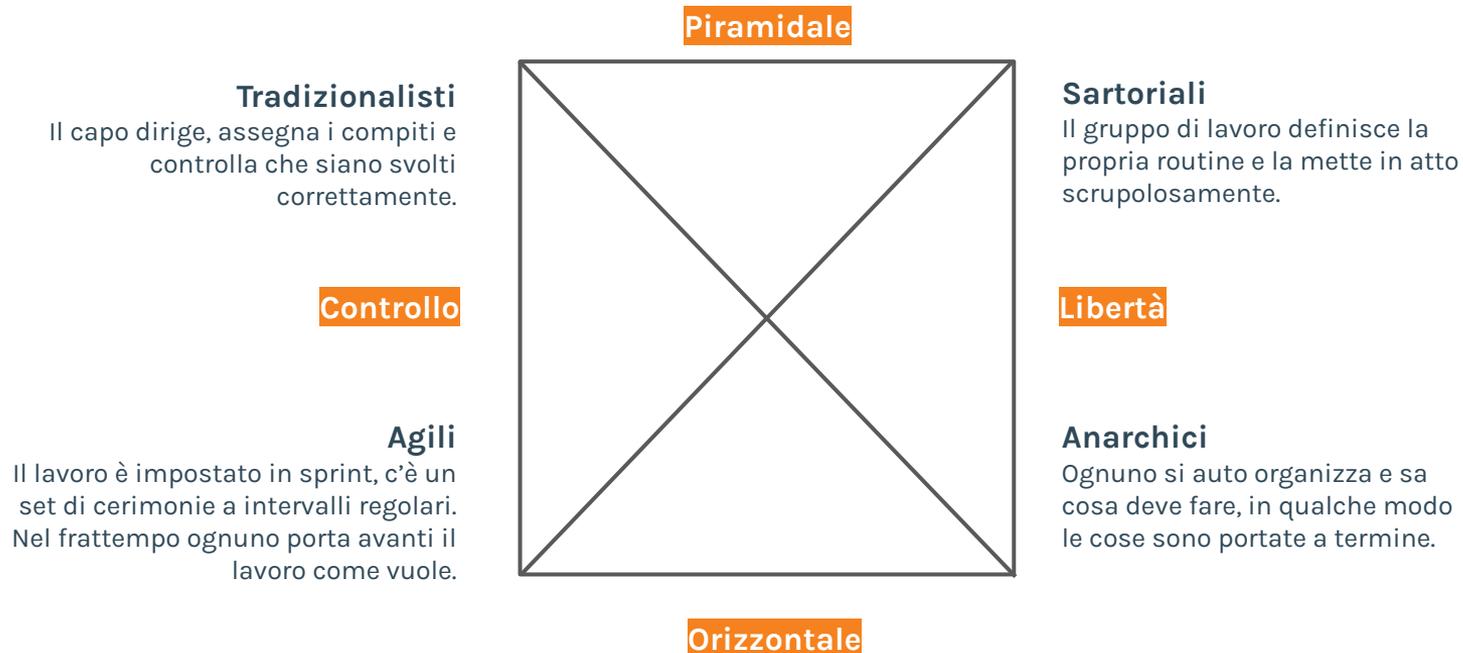
Progettare il lavoro significa pensare programmaticamente a come rendere la nostra esperienza di gruppo di lavoro migliore.

Se immaginiamo **il journey della nostra giornata di lavoro**, a volte ci sono intoppi.

Dipendono quasi sempre da **un problema che riguarda le informazioni**

- la mancata **visibilità** delle informazioni
- la mancata **chiarezza** nelle informazioni

Qual è il vostro stile nel lavoro?



Il costo del cambiamento

Nessuno cambia se non percepisce un problema.
Cambiamo quando le condizioni in cui operiamo non sono più soddisfacenti come prima.
Cambiamo perché vogliamo essere

- più produttivi
- più efficienti
- più sereni

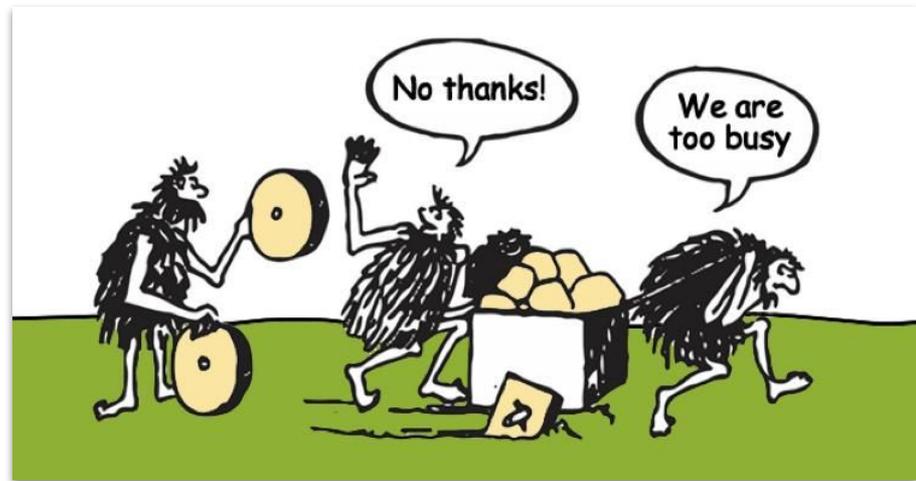
Ma cambiare significa anche rinunciare a **ciò a cui siamo abituati.**



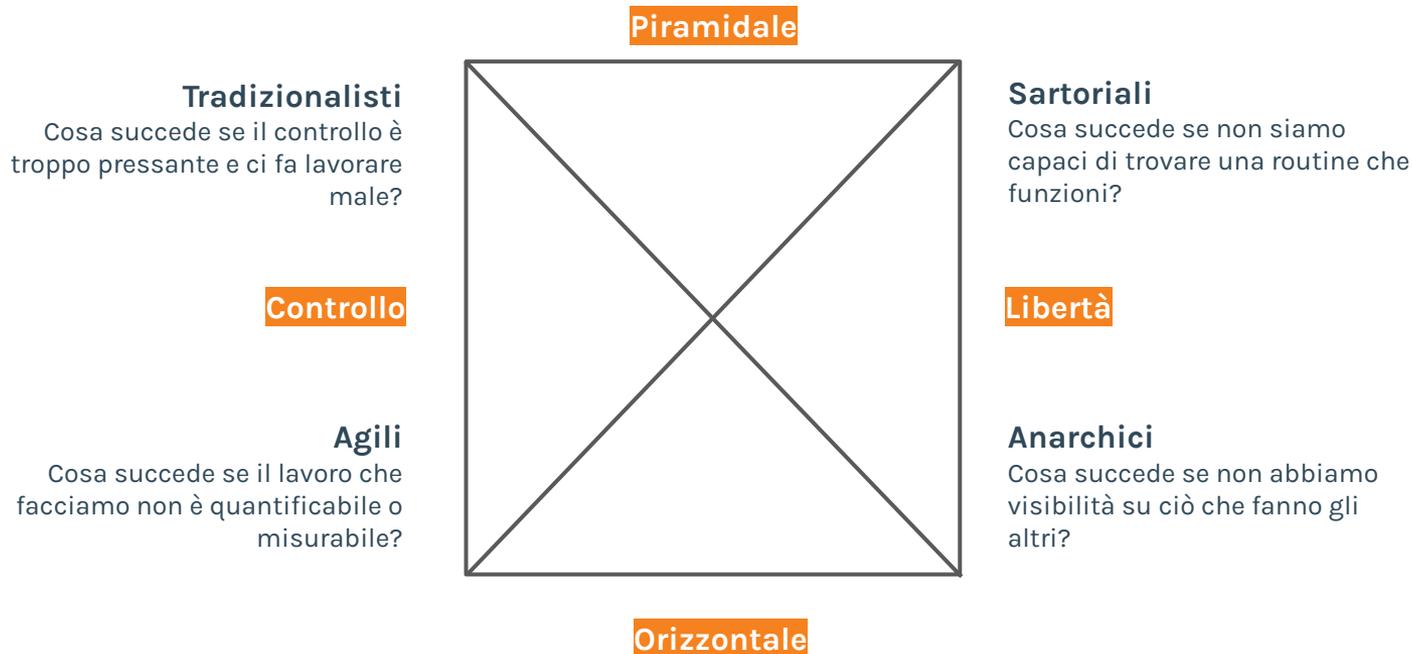
Il costo del cambiamento

- Il **carico cognitivo** dell'imparare qualcosa di nuovo
- Il **tempo personale** da dedicare all'apprendimento di un nuovo strumento
- L'**allineamento** tra tutte le persone che devono imparare a usare un nuovo strumento.

La soluzione è un **cambiamento incrementale**, ragionato sulle possibilità reali.



Quale stile può funzionare meglio nel vostro gruppo?



Cosa significa **progettare una routine?**

Nella vita quotidiana impostiamo volontariamente un certo numero di routine che ci aiutano a raggiungere certi risultati. Ci diamo delle regole per far funzionare meglio le cose.

Nel lavoro è lo stesso.

Possiamo ereditare delle regole (imposte dall'alto, ma spesso sono ereditate culturalmente).

Possiamo creare delle regole nuove che funzionano per il nostro gruppo di lavoro.



Partiamo da alcuni principi chiave

Le cose funzionano meglio quando sono progettate.

Progettare un servizio (o progettare il lavoro) significa

1. Mettere le persone al centro
2. Lavorare in modo collaborativo
3. Sperimentare e adattare
4. Rendere le cose visibili
5. Fare i conti con ciò che è reale
6. Avere una visione olistica



<https://www.thisisservicedesigndoing.com/>

1. Mettere le persone al centro

- Partire dal gruppo di lavoro e **iniziare ogni progetto con un momento condiviso**: chi siamo, quanti siamo, cosa dobbiamo raggiungere come obiettivo comune
- **Considerare le abitudini**, cosa ci viene facile e cosa affrontiamo con difficoltà
- **Mappare le difficoltà** così come le opportunità: aiuta a scegliere con criterio considerando la situazione effettiva.



2. Lavorare in modo collaborativo

- Scegliere strumenti che permettano di **impostare tutto il lavoro** in modo condiviso
- Impostare le attività perché funzionino **sia in presenza sia a distanza**



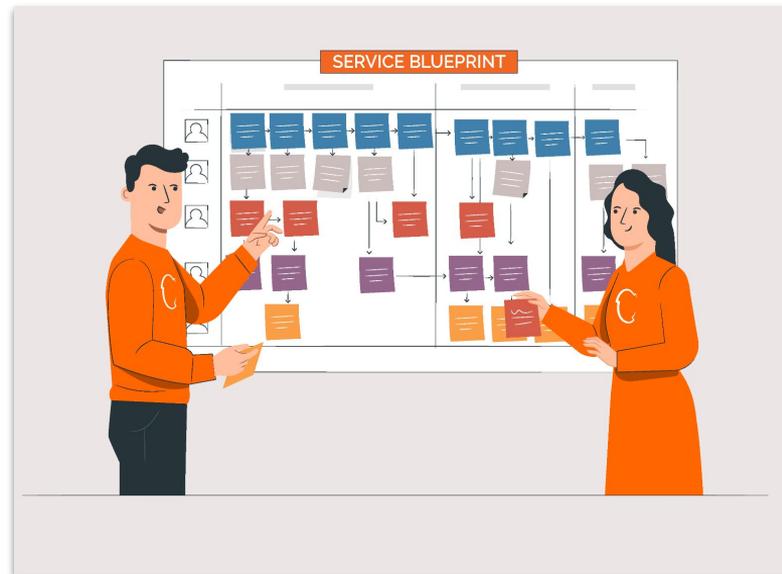
3. Sperimentare e adattare

- Cercare la soluzione più funzionale per questo gruppo, qui e ora, sapendo che **domani potrebbero esserci necessità diverse**
- Considerare l'iterazione come una parte naturale del processo
- **Stabilire un “tempo di prova”** per ogni nuovo metodo o strumento che si decide di sperimentare
- Raccogliere sistematicamente il **feedback** del gruppo di lavoro



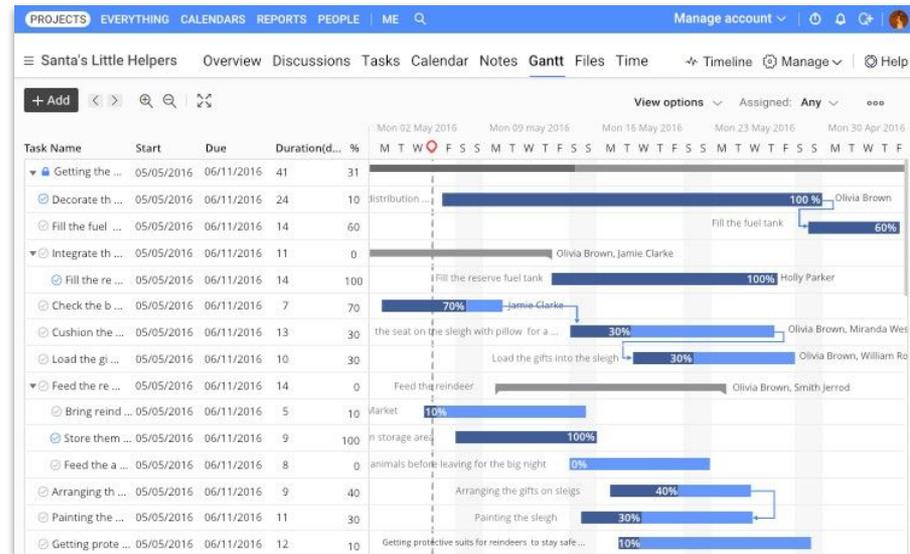
4. Rendere le cose visibili

- Rendere i materiali del progetto **accessibili e visibili** a tutto il gruppo di lavoro
- Mappare il processo e le cose che vengono fatte in modo sequenziale: **un progetto è una storia che si può raccontare**
- Tenere traccia delle decisioni prese e dei cambiamenti, per **rendere il flusso comprensibile** anche a chi è arrivato dopo, o a chi ha perso una riunione



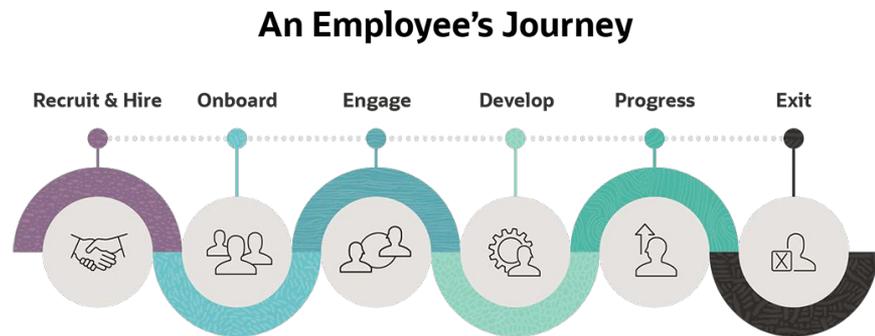
5. Fare i conti con ciò che è reale

- Scegliere gli strumenti considerando le **capacità oggettive** del gruppo di lavoro e il carico cognitivo richiesto
- Scegliere gli strumenti considerando le **necessità effettive**
- Costruire su ciò che già si conosce e si usa
- Calibrare le attività e i compiti considerando la **fattibilità oggettiva delle task**



6. Avere una visione olistica

- Considerare **il prima e il dopo di ogni progetto**
- Considerare gli altri progetti e le attività correlate
- Considerare **le altre cose che ogni componente del gruppo di lavoro deve fare:** in ufficio e nella vita personale



Come migliorare una routine?

Prima definiamo le regole di base

Le aspettative

Cosa ci aspettiamo dal lavoro degli altri? Cosa possiamo garantire o promettere?

I ruoli

Chi fa cosa nell'organizzazione? Chi è responsabile o da tenere informato

I paletti

Ci sono cose che non possiamo fare, o strumenti che *dobbiamo* usare? Quali sono i confini del nostro lavorare insieme, che tutti dobbiamo rispettare?

Le emergenze

Cosa dobbiamo fare se la nostra routine salta? Per esempio se un collega indispensabile è in malattia?

→ Poi definiamo le regole per i singoli progetti

1. Definiamo le aspettative
2. Definiamo i ruoli specifici (così le mail non vengono mandate a tutti)
3. Definiamo il perimetro del progetto
4. Definiamo il flusso operativo: ogni quanto tempo ci aggiorniamo? Quali sono le milestone?
5. Definiamo gli strumenti: cosa useremo? come ci aggiorneremo?
6. Definiamo la **nomenclatura**: come chiameremo il progetto e tutte le convenzioni che a cascata useremo negli strumenti digitali

Come migliorare una routine / se abbiamo tempo?

Prima capire →

1. Ricostruiamo il flusso di lavoro che abbiamo al momento (o che *non* abbiamo)
2. Identifichiamo cosa non funziona e quali sono i problemi
3. Approfondiamo le cause di questi problemi, che possono essere molto diverse
4. Capire quali sono le abitudini già in uso che ci piacerebbe mantenere

→ Poi generare

1. Decidiamo insieme le priorità: cos'è che proprio vogliamo risolvere al più presto? Cosa invece possiamo cavarcela?
2. Facciamo delle ipotesi per migliorare i flussi in cui si verificano i problemi
3. Costruiamo sulle abitudini già consolidate, cercando di rendere il cambiamento il meno invasivo possibile
4. Ci diamo un tempo per verificare se queste nuove regole funzionano per tutti.

Gli Strumenti

Cosa possiamo usare per raggiungere al meglio i nostri obiettivi?



Una precisazione

**Uno strumento è solo uno strumento.
Non è la soluzione ai nostri problemi organizzativi.**

Uno strumento ci facilita nel portare a termine un compito, ma dobbiamo sapere qual è il nostro obiettivo e cosa vogliamo raggiungere, altrimenti diventa un fardello.

Dopo aver scelto uno strumento possiamo:

- Iniziare a usarlo e a farlo nostro
- Cambiarlo o modificarlo
- Imparare a sviluppare un **mindset**



In cosa ci aiutano gli strumenti digitali?

Nell'organizzare meglio le attività

Informazioni più visibili

- Organizzare le attività personali
- Creare e condividere file
- Assegnare (e monitorare) compiti e scadenze
- Organizzare appuntamenti
- Lavorare sincronizzati in team distribuiti

Nel comunicare meglio

Informazioni più chiare

- **Comunicare per esplorare**
Discutere, generare idee, recepire opinioni del gruppo di lavoro
- **Comunicare per decidere**
Scegliere insieme e in modo chiaro per tutti
- **Comunicare per esigenza tecnica**
Permettere uno scambio veloce di informazioni necessarie al proseguimento del lavoro
- **Comunicare one-to-all**
Far arrivare messaggi precisi a un pubblico ampio di persone

Organizzare è risparmiare

Gli strumenti migliori ci permettono di avere i migliori risultati con il minor sforzo possibile: scegliamoli in base agli obiettivi, non all'abitudine.

Una call per decidere → un form

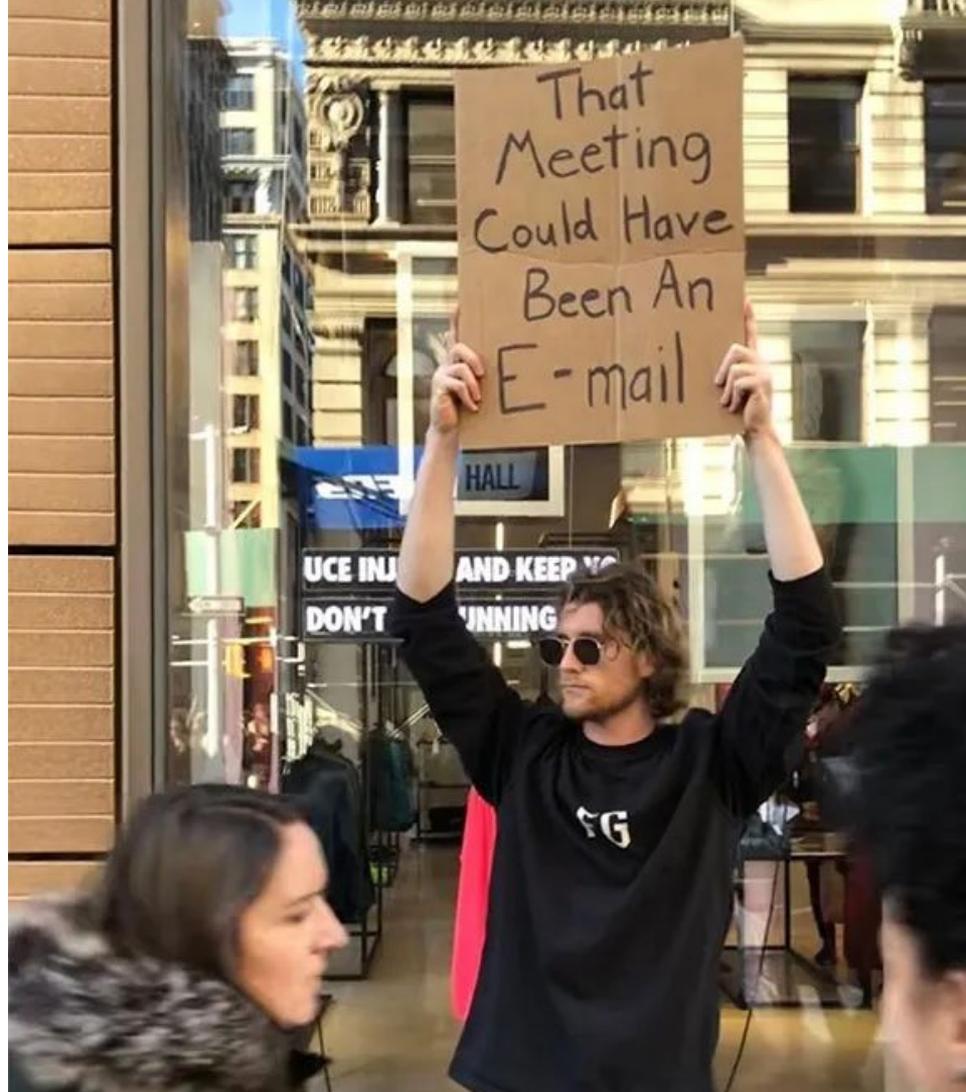
Una call per informare → una mail

Una call per discutere → una board con spazio per commenti

Un documento per definire compiti e tempi → un foglio di calcolo

Una mail per esplorare date in cui fare una call → un invito doodle o calendly

(e così via)



Per organizzare

*Strumenti per gestire le attività e
aumentare la visibilità delle informazioni*

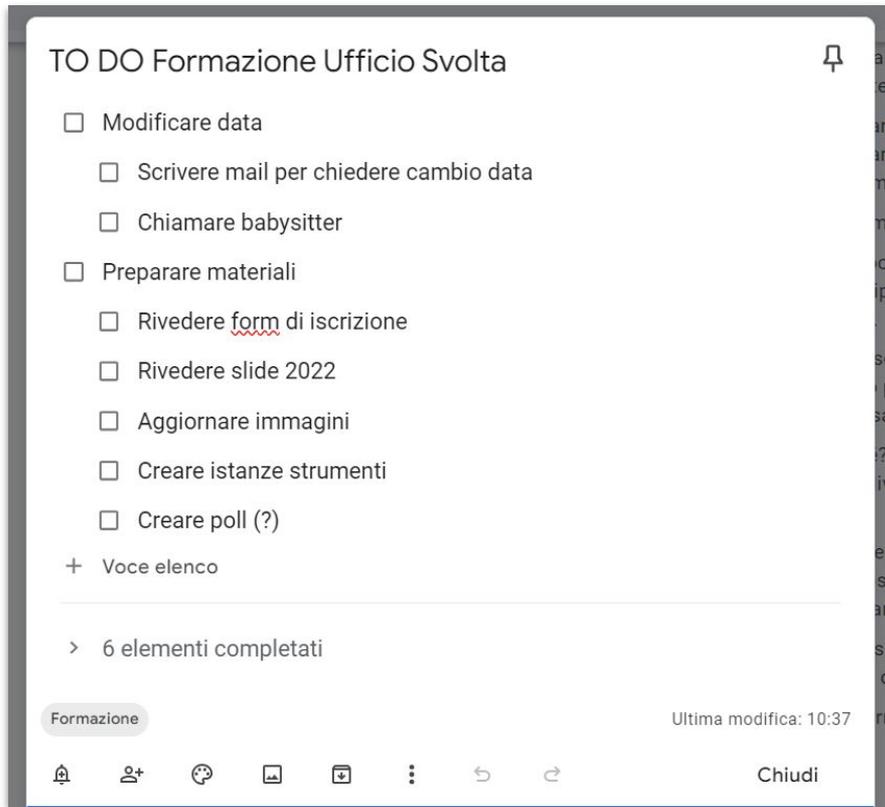


Organizzare le attività personali

Un lavoro organizzato passa per il tenere sotto controllo le proprie attività.

Si può usare quello che si preferisce, ad esempio Google Keep o le Task di Google Calendar.

Si possono fare note o liste a checkbox di cose da fare, eventualmente condividerle, e contrassegnare per importanza, colore, parole chiave. In questo modo ognuno ha sotto controllo le proprie cose e può organizzare il lavoro insieme alle altre task della giornata.



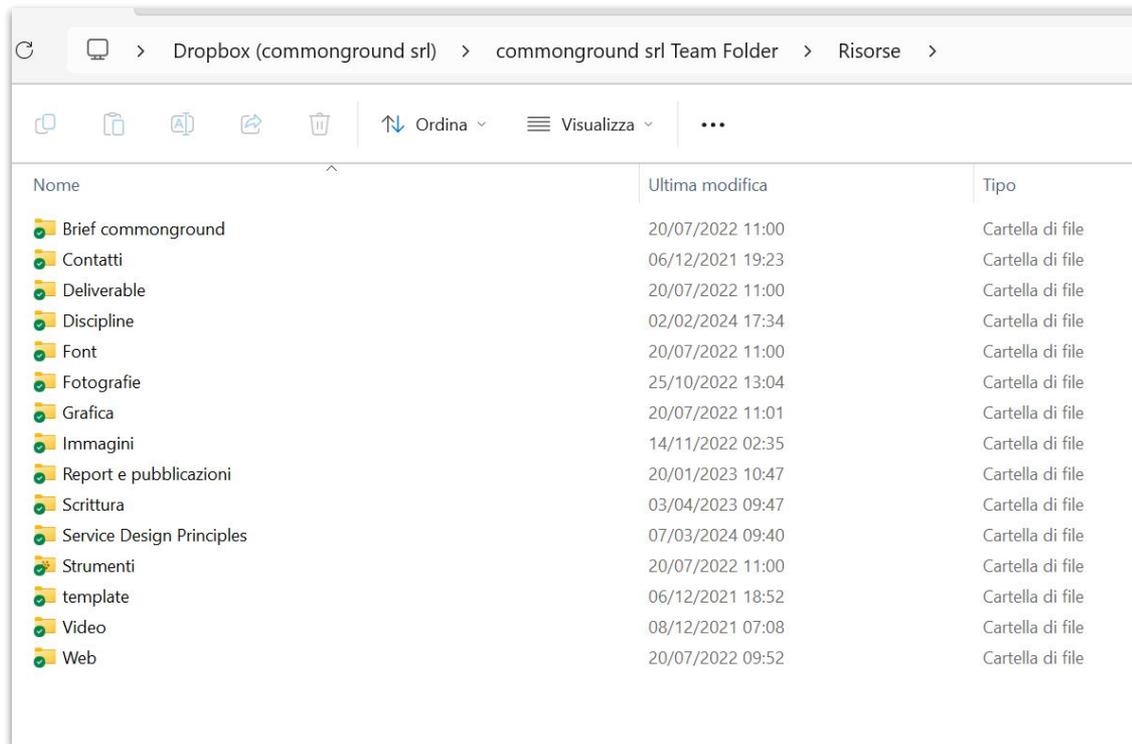
Creare e condividere file

Un lavoro organizzato passa per la costruzione di un Filesystem

Si può usare per esempio Google Drive, Teams, Dropbox, Onedrive, o altri

Usare un filesystem è facile, ma ci sono alcune cose complesse, da fare insieme, per farlo funzionare bene

1. Scegliere il tipo di filesystem
2. Progettare l'architettura del filesystem
3. Rivedere le regole man mano che il filesystem viene popolato



Creare e condividere file

Scegliere il tipo di filesystem

Probabilmente tutti voi già ne usate uno, ed è una scelta a volte ereditata, a volte legata a costi, o preferenze della dirigenza.

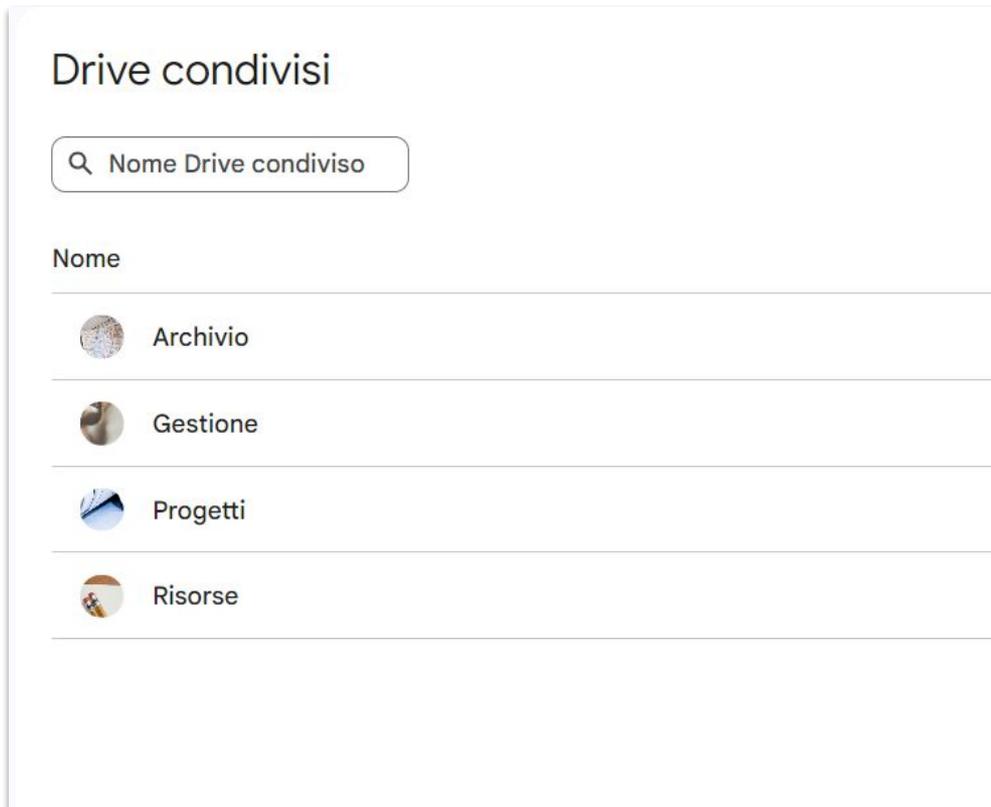
Io personalmente ne uso due

1. **Drive**

Per i documenti “vivi” che devono essere scritti e modificati di continuo

2. **Dropbox**

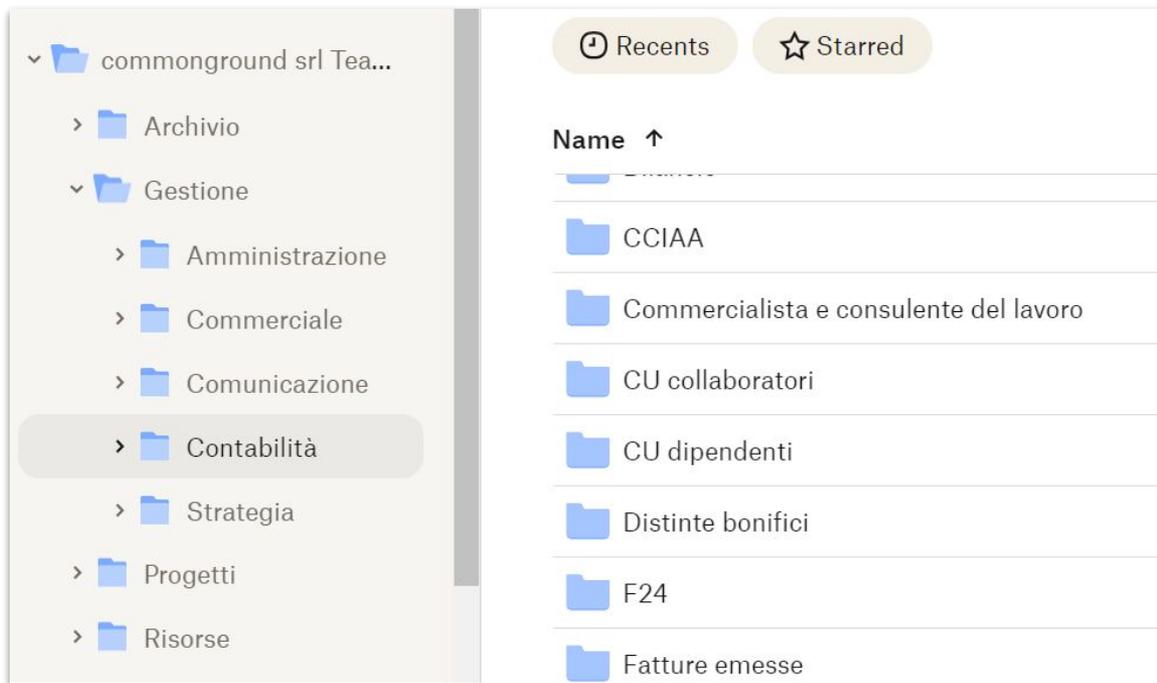
Per i documenti statici che vogliamo conservare in quell'esatta versione



Creare e condividere file

Progettare l'architettura di un filesystem

1. **Definite la gerarchia di base:** quante cartelle? Annidate come?
2. **Definire i criteri** con cui organizzare i contenuti: che tipo di documenti mettiamo dove?
3. **Definire le etichette:** come nominiamo cartelle, sottocartelle e a tendere tutti i file?



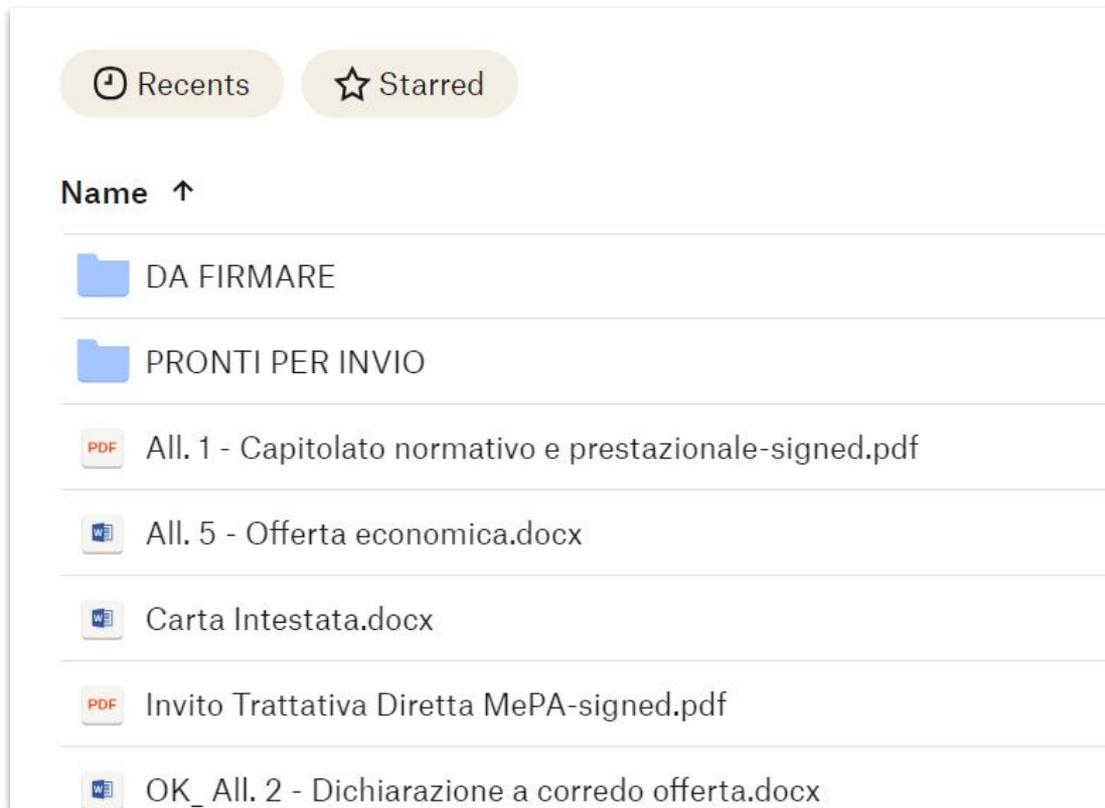
Creare e condividere file

Progettare l'architettura di un filesystem

I nomi migliori sono i nomi parlanti, in cui chiunque legge capisce al volo di cosa si tratta.

- Usare nomi facili, e non solo sostantivi
- Definire delle convenzioni per nominare i nuovi file, per esempio

2024_CSVTrentino_Formazione
StrumentiDigitali

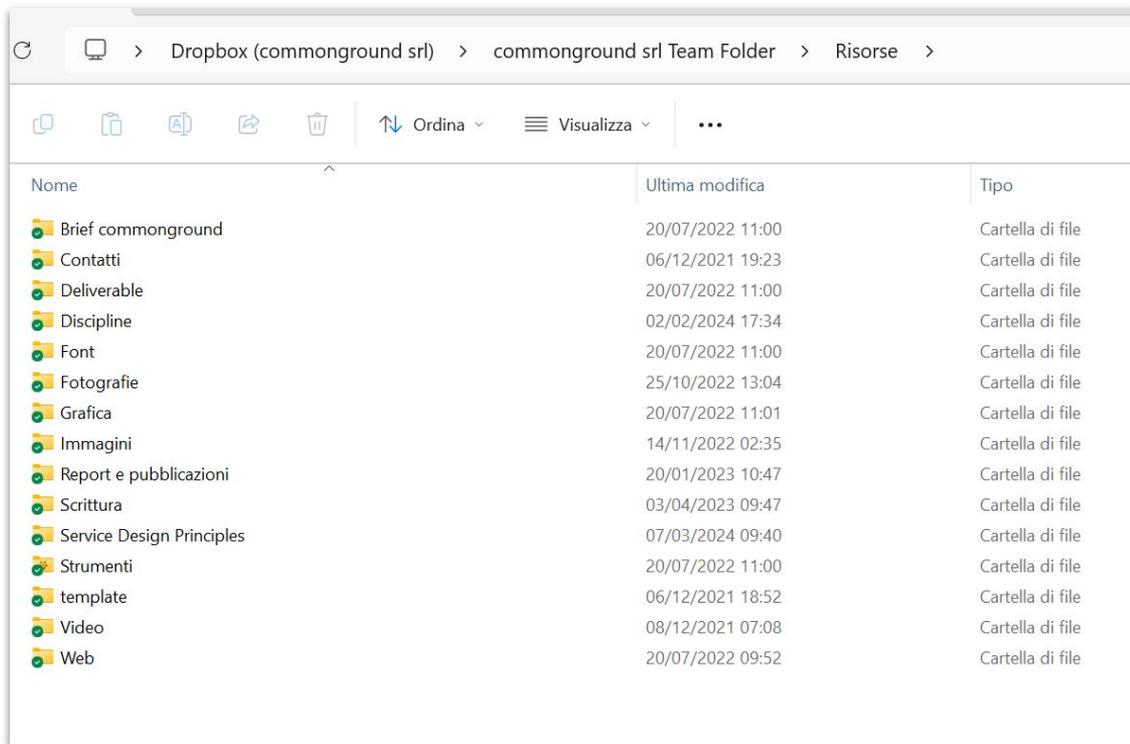


Creare e condividere file

Rivedere le regole

Più persone partecipano al filesystem (e più ampio è il materiale) più difficile sarà trovare una quadra che funzioni bene.

Conviene fare un check dopo un certo periodo di tempo per capire se tutto funziona, e per correggere di conseguenza.

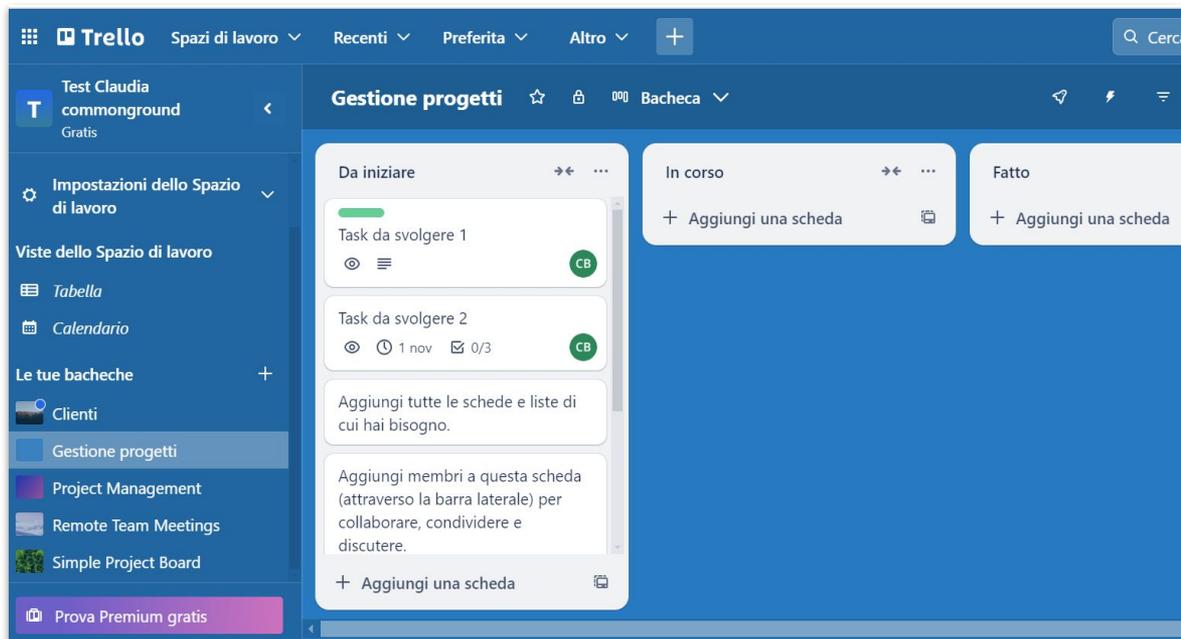


Assegnare (e monitorare) compiti e scadenze

Per tenere sotto controllo le attività possiamo usare strumenti di Project Management come Trello o Asana.

Come per i filesystem, ci sono alcune cose complesse da fare prima

1. Scegliere il tipo di piattaforma/software
2. Progettare l'architettura della piattaforma
3. Rivedere le regole man mano che il lavoro va avanti



Assegnare (e monitorare) compiti e scadenze

Scegliere il tipo di piattaforma

A seconda dello stile di collaborazione che vogliamo impostare possiamo

La regola chiave è sempre una: **evitare che ciò che dovrebbe facilitarci diventi un fardello.**

Trello (o Asana)

Piattaforme di project management in cui troviamo molte funzionalità diverse, pensate per essere usate da tutto il gruppo.

Il PM assegna le attività, che possono avere una scadenza temporale, un responsabile, dei collaboratori aggiuntivi.

I collaboratori si trovano **task assegnate, che devono smarcare**

Tutti possono commentare, aggiungere link, file, dettagli, e visualizzare in diverse modalità.

Oppure è meglio un google keep condiviso?

O un file excel condiviso?

Assegnare (e monitorare) compiti e scadenze

Progettare l'architettura della piattaforma

1. **Definite le visualizzazioni di base:** cosa vogliamo monitorare, solo i progetti? Diversi tipi di progetti? O anche l'iter delle nostre collaborazioni?
2. **Definire la granularità:** quanto vogliamo essere specifici nel pensare le task?
3. **Definire il linguaggio:** quali convenzioni vogliamo adottare perché le board siano sempre comprensibili a tutti?

Facciamo una prova?

Partiamo da una vostra situazione di lavoro che ha bisogno di più organizzazione.
Qualcosa che non state gestendo con un software specifico (ma pensate potrebbe essere una buona idea)

Recap: quando usare Trello o simili?

Quando sì

- Se avete bisogno di “essere nella stessa stanza” spesso, anche da remoto
- Se avete bisogno di controllo e rigore
- Se avete molti progetti da gestire
- Se dovete tenere traccia di molte task/sottotask o modifiche
- Se il gruppo di progetto ha tempo e modo di lavorare al pc
- Se lavorate con persone che hanno buoni skill digitali
- Se vi serve solo per monitoraggio, e volete usarlo da soli

Quando no

- Se partite da una situazione molto disregolata (meglio fare dei passi intermedi per non rischiare il rigetto della soluzione)
- Se il lavoro che dovete gestire è difficilmente scomponibile in task da assegnare a diverse persone
- Se cercate di includere persone che hanno poca dimestichezza con il digitale (potete sempre usare voi il software, come monitoraggio, aggiornando le schede)

Organizzare appuntamenti

A volte la cosa complicata è mettersi d'accordo su quando sentirsi. Succede specialmente se il gruppo di lavoro è ampio, o se diverse persone hanno un calendario di impegni molto fitto.

Invece di mandare mail possiamo fare tre cose più snelle.

Organizzare un account Calendly

Molto utile se dobbiamo parlare singolarmente con molte persone diverse (es. fare delle interviste, o fare del mentoring). Impostiamo le nostre disponibilità e le persone potranno scegliere da un calendario quando prenotare il proprio spazio

Inviare un Doodle

Utile per raccogliere le disponibilità di un gruppo di persone, impostando giorni/orari specifici. Chi risponde vede in tempo reale chi è disponibile e quando

Usare google form (alternativa a Doodle)

Usiamo uno strumento nato per altro adattandolo a ciò che ci serve fare , in questo caso creiamo un form con diverse opzioni radio per raccogliere i feedback.

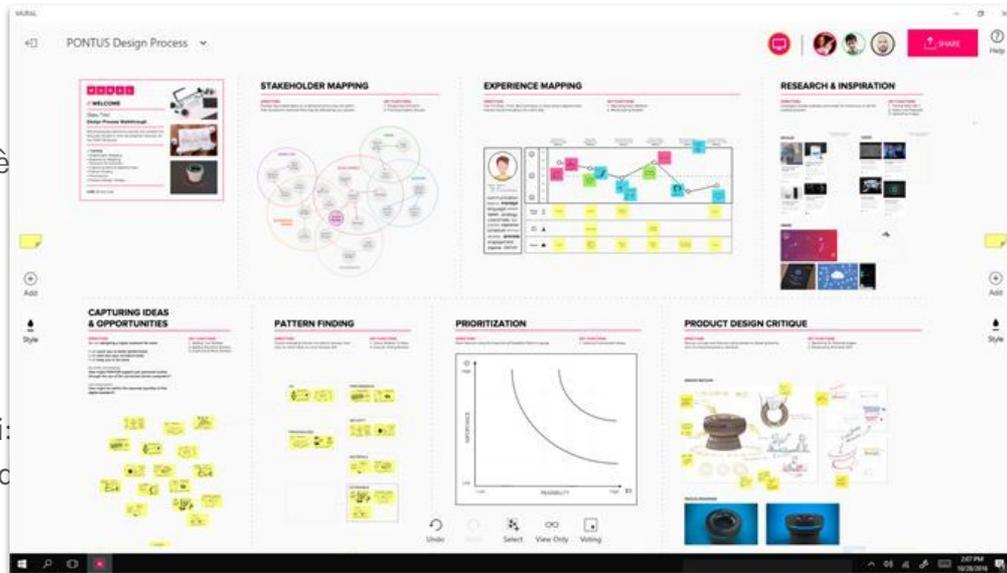
Lavorare sincronizzati

Cosa si può fare

Usare piattaforme digitali per la collaborazione visuale, come per esempio Mural.

Lo schermo diventa una lavagna condivisa, in cui è possibile scrivere, aggiungere post it, aggiungere immagini, organizzare e spostare qualsiasi tipo di elemento.

Sono strumenti molto utili per rendere il lavoro visuale (da lista a mappa) e per prendere decisioni: posso votare spostando un elemento o aggiungendo un'icona.

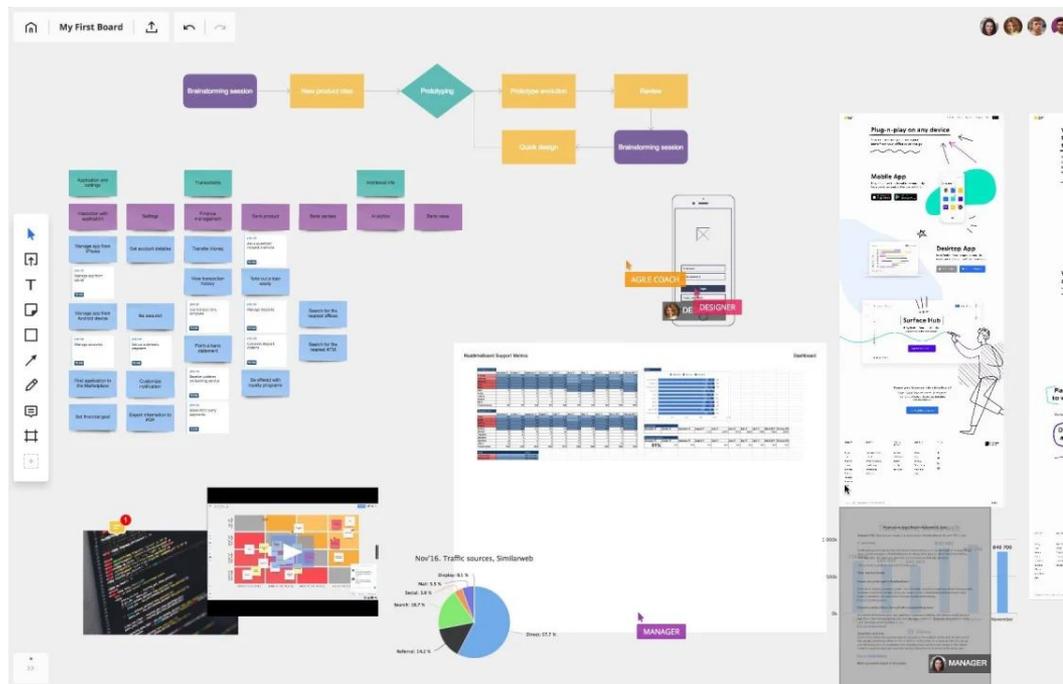


Lavorare sincronizzati

Quando non siamo insieme ma abbiamo bisogno di lavorare insieme possiamo usare le piattaforme collaborative, come Mural o Miro.

Lo schermo diventa una lavagna condivisa, in cui è possibile scrivere, aggiungere post it, aggiungere immagini, organizzare e spostare qualsiasi tipo di elemento.

Sono software molto ricchi, in cui è possibile fare di tutto, e in cui trovate template di ogni tipo. Per questo sono **potenzialmente rischiosi**.



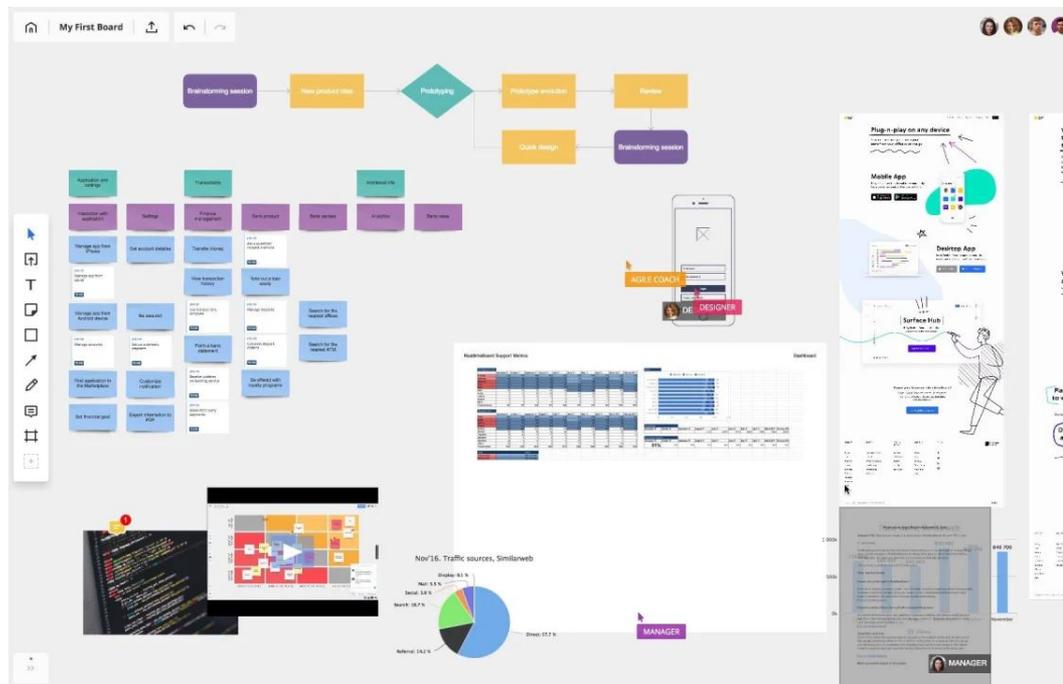
Lavorare sincronizzati

Quali rischi

I principali sono l'overload informativo e la curva di apprendimento per un software nuovo.

Ha senso usare le piattaforme collaborative quando:

- vogliamo che le persone agiscano invece di parlare
- abbiamo bisogno di rendere delle cose visibili
- abbiamo tempo di progettare un'attività che vogliamo far fare



Lavorare sincronizzati

Quando usare una piattaforma collaborativa?

Quando dobbiamo lavorare insieme su qualcosa di visuale. Per esempio se dobbiamo dare feedback su delle proposte grafiche, scegliere delle immagini, ma anche se abbiamo una lista e vogliamo trasformarla in mappa, o se abbiamo bisogno di rappresentare nello spazio bidimensionale qualcosa che ora è su un documento.

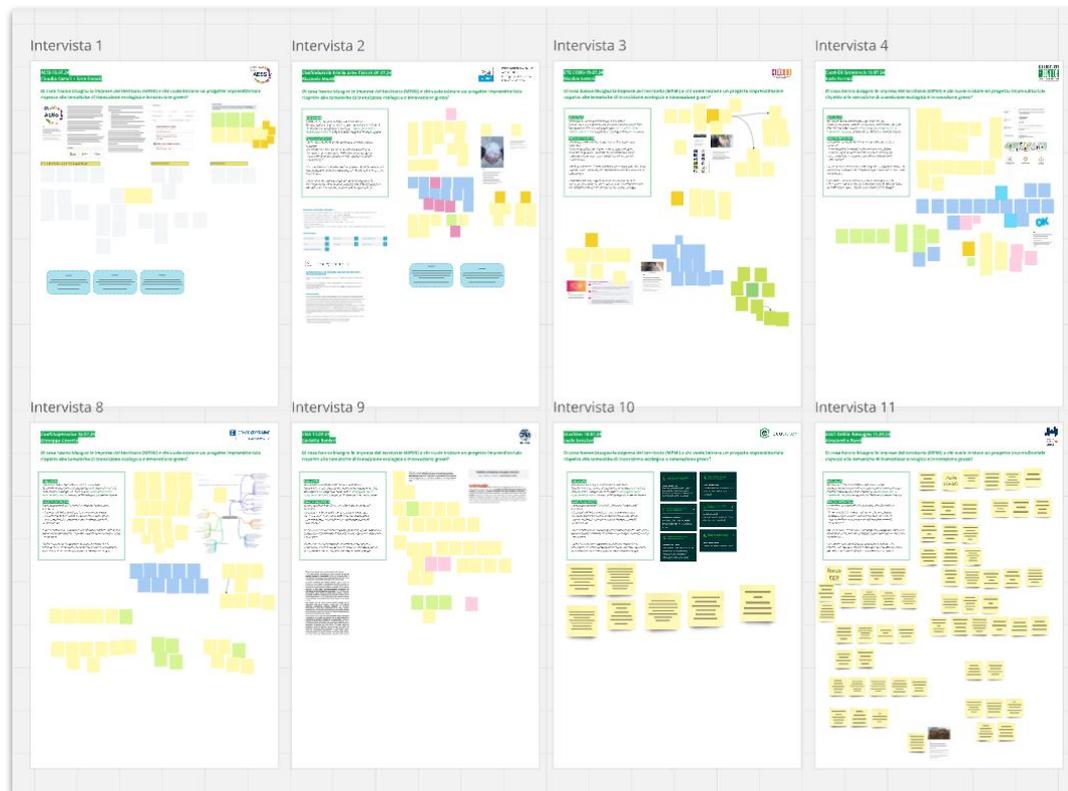
5 Immaginando un Buddy che risponde alle nostre domande
Che tipo di esperienza preferiamo?

1. Qui trovare un po' di screenshot da strumenti esistenti, e abbiamo messo dei post. It per sottolineare alcune scelte specifiche di design e di interazione.
2. Avete un certo numero di pallini per votare.
3. Usate i pallini verdi per contrassegnare ciò che secondo voi funziona meglio, i pallini rossi per contrassegnare ciò che secondo voi funziona peggio.
4. Mettete i pallini sui post in modo da darvi un'idea di quanto vi piace.
5. Potete ingrandire/impicciolire i pallini per dare una misura al vostro feedback.

Lavorare sincronizzati

Quando usare una piattaforma collaborativa?

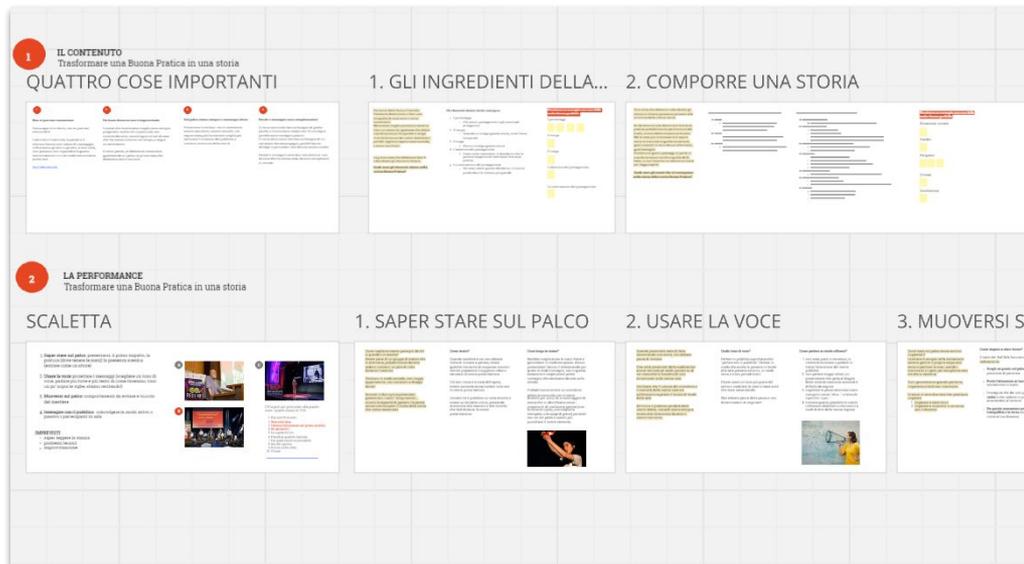
Quando vogliamo condividere informazioni sfaccettate, e vogliamo dare sia il colpo d'occhio generale sia la possibilità di entrare nei dettagli



Lavorare sincronizzati

Quando usare una piattaforma collaborativa?

Quando dobbiamo presentare un risultato e vogliamo un'alternativa alle slide, per poter integrare i feedback nell'immediato (o per lasciare aperti i commenti nei giorni successivi)



Recap: quando usare le piattaforme collaborative?

Quando sì

- Se avete bisogno di “essere nella stessa stanza” spesso, anche da remoto
- Se lavorate con materiali visuali
- Se dovete gestire dei momenti di visibilità collettiva (kickoff, presentazioni)
- Se lavorate con persone che hanno buoni skill digitali oppure
- Se c'è almeno una persona che ha familiarità con lo strumento e può fare da scrivano per tutto ciò che viene detto

Quando no

- Se progettate di far interagire le persone ma non siete sicure che conoscano l'interfaccia o che siano collegate da un laptop
- Se non avete tempo di pensare e preparare le attività

Facciamo una prova pratica?

<https://miro.com/app/board/uXjVLV-6r3k=/>

Per comunicare

Strumenti per gestire il flusso comunicativo e aumentare la chiarezza delle informazioni



Comunicare per esplorare

Se l'obiettivo dello scambio è **ascoltare o generare nuove informazioni** la cosa preferibile sarebbe sempre incontrarsi dal vivo.

Se si lavora a distanza, ci sono altre soluzioni che possono funzionare.

Fare una call di brainstorming

I momenti generativi funzionano bene se sono brevi, se hanno un inizio e una fine definiti, e soprattutto se hanno un focus specifico che di solito è in forma di domanda (es: che tipo di corsi potremmo organizzare nel 2025?)

Fare una sessione collaborativa asincrona (magari seguita da una call)

Se l'argomento è più complesso e non abbiamo un focus già definito diventa utile fare utile quando dobbiamo scremare delle opzioni o individuare alcune direzioni di cui vogliamo discutere a voce.

Comunicare per esplorare

Come fare una sessione collaborativa asincrona?

- Con un documento condiviso in cui si possono lasciare commenti
- Con un foglio di calcolo condiviso in cui ognuno popolare delle celle
- Con un form in cui tutti rispondono ad alcune domande chiave
- Con una board collaborativa come Miro, in cui sono state progettate delle aree per interagire

BIZ 20 Giga
La tariffa ideale per i professionisti, per chi viaggia per lavoro, per le PMI italiane che cercano il giusto equilibrio tra spesa e resa.
9,95 € al mese IVA inclusa
#input da Simona

Opzioni Extra - Business
Mai più senza Giga o SMS: acquista solo o più Opzioni Extra: operante nei tuoi dispositivi, servizi scattano prima tariffata.
0,95 € al giorno IVA inclusa
#nuova pagina aggiunta da Daniela

SIM con IP Statico
Una SIM solo dati con IP statico e pubblico per raggiungere da remoto sistemi, dispositivi e applicazioni.
19,95 € al mese IVA inclusa

Ricarica SIM
Ricaricare la tua SIM è semplice: controlla il credito, scegli l'importo della ricarica e fai tutto online.
#nuova pagina aggiunta da Daniela

Numero VoIP Gratis
Attiva VivaVox Free e hai un numero di telefono fisso gratis per provare il VoIP e scoprire quanto è comodo e conveniente per il tuo lavoro.
GRATIS
#input da Simona

Portability VoIP
Passa al VoIP e mantieni il tuo numero fisso con la portabilità: sarà sempre raggiungibile e pagherai meno le telefonate in uscita.
24,95 € al mese IVA inclusa
#input da Simona

Numero Verde 800
Il Numero Verde 800 è il numero verde, è facile da ricordare e soprattutto permette di chiamare il telefonista gratis, lo telefonista è così in grado di aiutare.
#input da Simona

Tariffa VivaVox Flat Business
Una sola tariffa per le telefonate scendoti verso cellulari e fissi in Italia, con canali voce per conversazioni contemporanee.
19,95 € al mese IVA inclusa
#input da Simona

VivaVox Zero
Tariffa piccola, grande risparmio: perfetta per telefonare brevi verso fissi e cellulari e senza scatto alla risposta.
#input da Simona

Comunicare per decidere

Se l'obiettivo dello scambio è **fare una scelta condivisa** valgono un po' le stesse regole della comunicazione per esplorare

Se si lavora a distanza, ci sono altre soluzioni che possono funzionare.

-

Fare una call specifica

Se la decisione è complessa o impatta in modo significativo il lavoro del gruppo: sono momenti in cui è bene essere sicuri che tutti siano consapevoli di ciò che sta per accadere e di ciò che cambierà in futuro.

Usare un form

Le decisioni democratiche possono essere prese facendo compilare un form e analizzando i risultati: i form possono tornare anche utili in caso di decisioni difficili, in cui ci sono tanti elementi da considerare e non si trova una quadra. I risultati numerici saranno un punto di partenza per la discussione in call.

Mandare una mail dopo

Le decisioni che impattano sulla routine o sul lavoro vanno comunicate in modo ufficiale, per esempio con una mail. Non importa se tutti erano presenti, è un modo per sottolineare il passo fatto.



Comunicare per esigenza tecnica

Un gruppo di lavoro deve dirsi delle cose, ma non tutti i canali sono sempre adeguati. Dipende dalla natura dei messaggi e dal contesto.

La mail

Per i messaggi che scandiscono un qualsiasi tipo di cambiamento e dei quali è utile tenere traccia (un evento in calendario, una decisione presa, una fattura mandata, un nuovo progetto, una variazione chiesta dal cliente, un problema da affrontare)

La messaggistica interna ai software di management

Per le domande specificamente relative alle task segnate

Le piattaforme specifiche come Slack

Se avete molti progetti e dovete comunicare tanto.

Whatsapp o simili

Per i messaggi accessori (es “sentiamoci tra 30 minuti”)

In generale per tutti i messaggi che non contengono informazioni da conservare

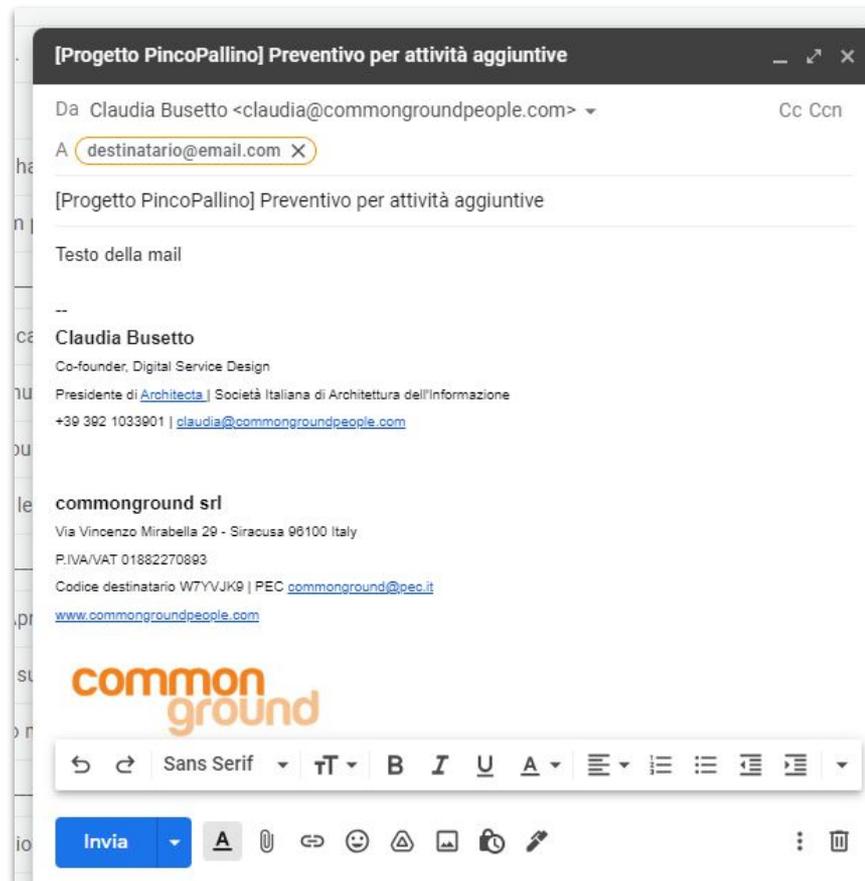
Per le situazioni legate a eventi, anche facendo gruppi ad hoc che poi vengono eliminate

Comunicare per esigenza tecnica

Come gestire il flusso di mail nei progetti?

Lavorando programmaticamente sulla trovabilità

- non usare la stessa conversazione per messaggi che appartengono a mondi diversi (es. non inviare una fattura in un thread in cui si parla di contenuto)
- scrivere titoli autoesplicativi, facili da riconoscere. Una cosa utile è usare delle convenzioni (io uso le parentesi quadre per indicare il progetto)
- mettere i propri contatti sempre in calce

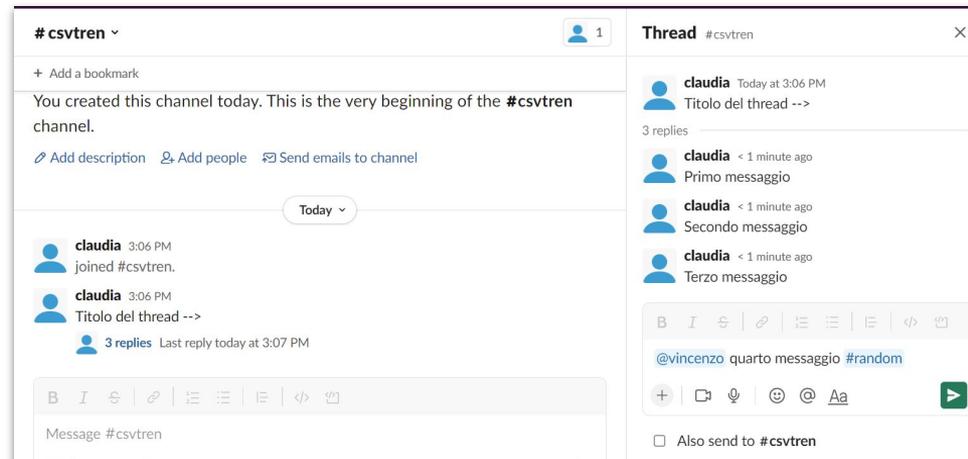
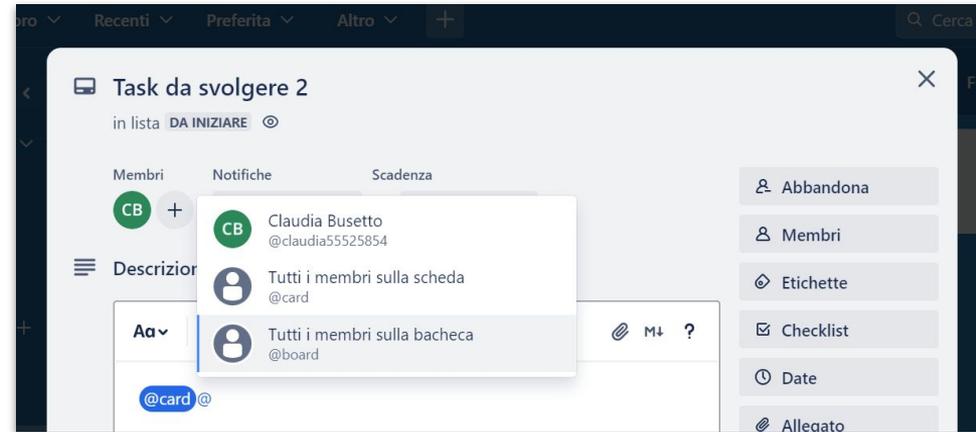


Comunicare per esigenza tecnica

Come gestire il flusso nella messaggistica?

Lavorando programmaticamente sulla trovabilità

- Ragionare per thread: usare il *reply in message* per creare dei flussi con meno punti di partenza e tenere le conversazioni simili unite
- usare le keyword per contrassegnare gli argomenti utili
- Usare la @ per menzionare le persone direttamente (ed essere sicuri che vedano il messaggio)



Comunicare per esigenza tecnica

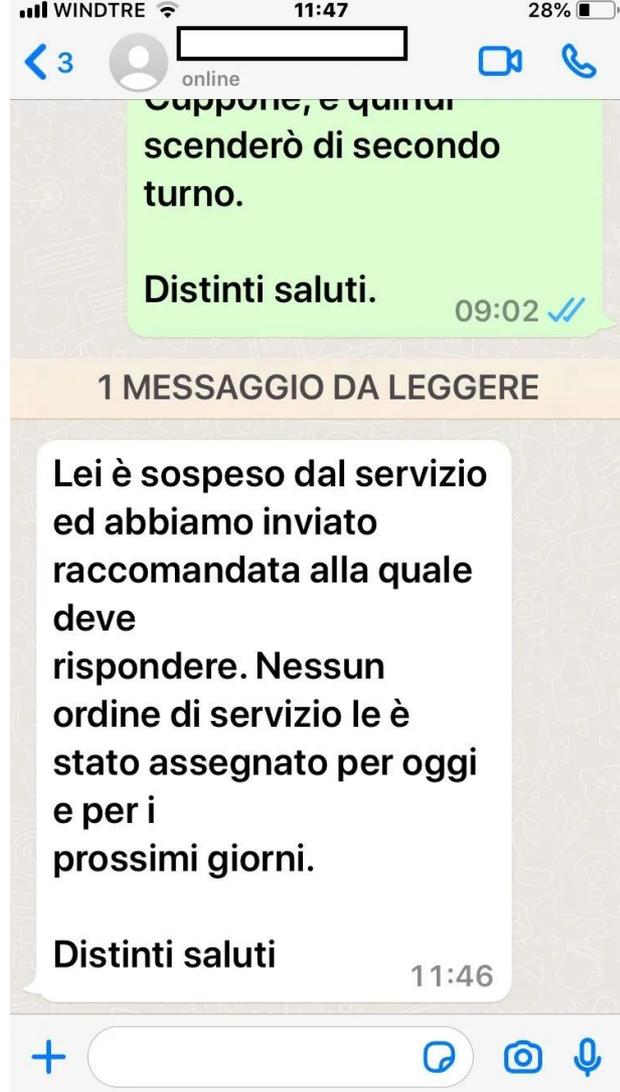
E whatsapp?

Nasce per uso informale, e non è adatto per le comunicazioni ufficiali.

Inoltre quando lo usiamo per lavoro tendiamo a comportarci come se non stessimo lavorando (cambiamo discorso, non rispettiamo gli orari, usiamo i vocali!)

MA è molto utile

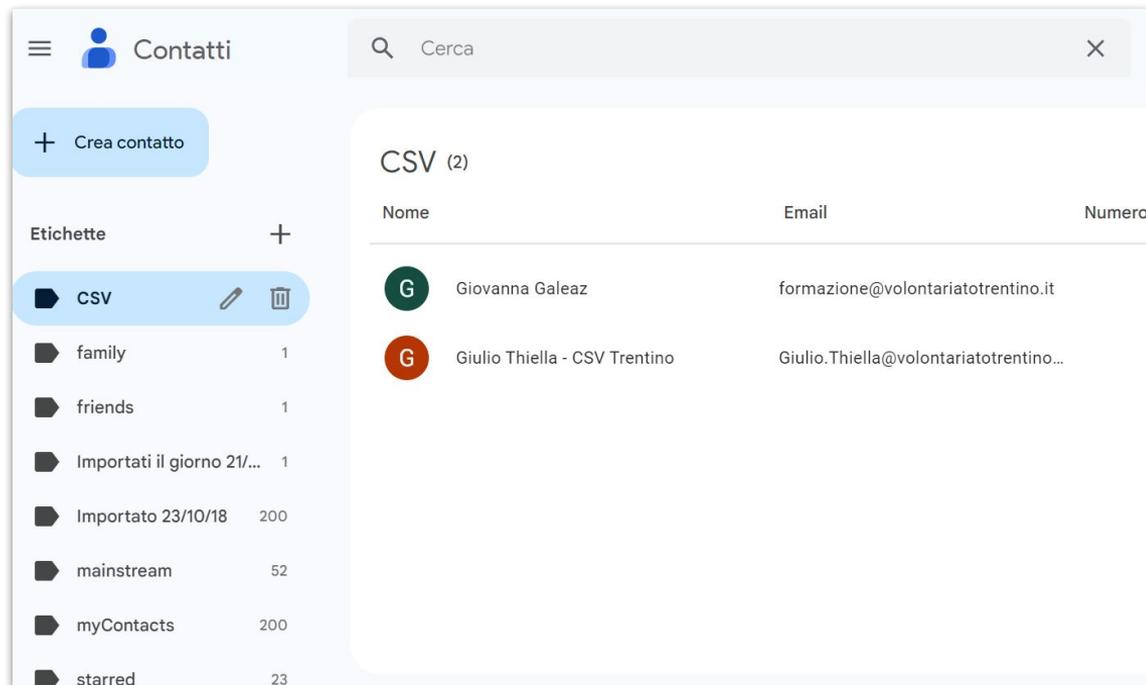
- in circostanze specifiche (es gruppo operativo in occasione di eventi)
- se i nostri interlocutori non hanno skill digitali



Comunicare One To All

Se vogliamo mandare un messaggio a un gruppo di persone ed essere sicuri che lo leggano **possiamo sempre usare la mail.**

Con le regole già dette, e l'accortezza di mettere tutti i destinatari in Copia nascosta, per rispettarne la privacy. Può essere utile, se avete molte comunicazioni di questo tipo da mandare, creare preventivamente dei destinatari



Comunicare One to All

Un'alternativa è Whatsapp, nella sua versione Business

Torna utile specialmente se

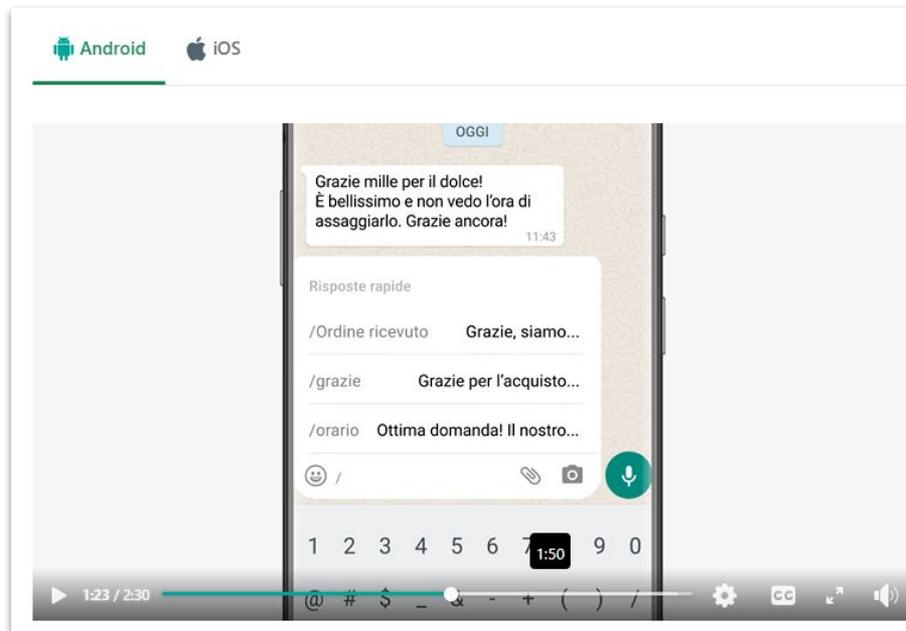
- avete dei servizi che vendete a un pubblico
- questo pubblico vi contatta spesso per chiedere informazioni
- avete un gran numero di collaboratori che devono essere informati spesso su cambiamenti o novità
- dovete comunicare con persone che hanno poca pratica con gli strumenti digitali



Comunicare One to All | Whatsapp Business

Messaggi automatici

Si possono impostare messaggi di assenza (come per le mail) e scegliere se inviarli sempre o a orari programmati (per esempio se qualcuno vi contatta al di fuori degli orari di lavoro). Oppure si possono creare messaggi pre impostati per rispondere in modo automatizzato

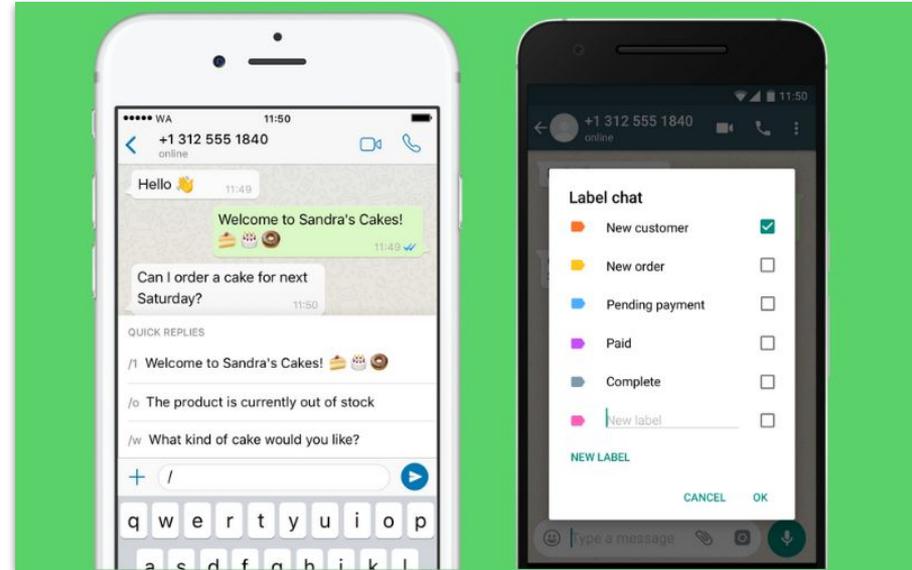


https://faq.whatsapp.com/1791149784551042/?helpref=uf_share

Comunicare One to All | Whatsapp Business

Etichette

Si possono contrassegnare le conversazioni, i gruppi o anche i singolo messaggi con etichette diverse (fino a 20, scegliendo anche i colori) per identificare a colpo d'occhio le diverse chat.



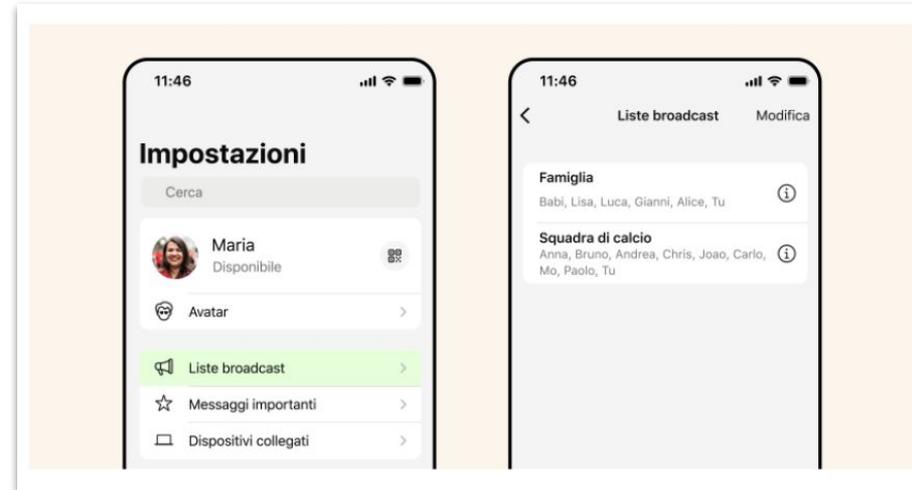
https://faq.whatsapp.com/1791149784551042/?helpref=uf_share

Comunicare One to All | Whatsapp Business

Liste Broadcast

Questa funzionalità è disponibile anche in Whatsapp standard. Le liste Broadcast funzionano come le liste destinatari su google mail, si possono impostare delle liste predefinite di persone che ricevono un certo messaggio, **ma solo se il vostro contatto è nella loro rubrica.**

Chi riceve il messaggio non può interagire (per quello ci sono i gruppi)



https://faq.whatsapp.com/861663048350950/?cms_platform=iphone&helpref=platform_switcher&locale=it_IT

Recap: quando usare Whatsapp?

Quando sì

- Se lavorate con persone che non hanno buoni skill digitali
- Se lavorate con persone che usano necessariamente mobile
- Se dovete dare molte comunicazioni top down e one to many
- Se dovete comunicare in modo svelto in circostanze precise

Quando no

- Per le comunicazioni importanti con il gruppo di lavoro interno (meglio la mail)
- Per le comunicazioni ufficiali (meglio la mail)

RECAP



Come usare gli strumenti digitali per progettare meglio?

1 | CAPIRE

Partiamo dal lavoro che facciamo, e da come vogliamo farlo per funzionare al meglio

- Lavoriamo insieme
- Tiriamo fuori i problemi
- Ascoltiamo le persone che lavorano con noi (o cerchiamo di capirne le resistenze)

2 | SPERIMENTARE

Cambiamo in modo incrementale: sperimentiamo su cose piccole, poi valutiamo

- Costruiamo sulle abitudini che già ci sono
- Cerchiamo soluzioni condivise
- Diamoci un tempo per verificare che tutto funzioni
- Se serve, cambiamo

3 | PERSONALIZZARE

Creiamo il nostro set di strumenti, che si adatti alle nostre necessità

- Scegliamo gli strumenti in base agli obiettivi
- Cerchiamo di fare sempre meglio con meno
- Usiamo gli strumenti in modo creativo, piegandoli alle nostre necessità

Risorse

Organizzare il proprio lavoro

<https://keep.google.com/u/0/>

<https://faq-computer.it/sistemi-operativi/android/7-migliori-app-di-note-alternative-a-google-keep/>

Comunicare in modo organizzato

<https://slack.com/intl/it-it/>

<https://kinsta.com/it/blog/alternative-a-slack/>

Condividere file

<https://www.dropbox.com/home>

<https://drive.google.com/drive/u/0/my-drive>

Whatsapp

https://www.whatsapp.com/communities/learning/howtoengageandgrow?lang=it_IT

https://faq.whatsapp.com/495856382464992/?locale=it_IT

Assegnare compiti e scadenze

<https://asana.com/it>

<https://trello.com/it>

Organizzare appuntamenti

<https://calendar.google.com/calendar/u/0/r?tab=mc>

<https://www.google.it/intl/it/forms/about/>

<https://calendly.com/>

<https://doodle.com/it/>

Lavorare in modo collaborativo

<https://docs.google.com/>

<https://docs.google.com/spreadsheets/u/0/?tgif=d>

<https://www.mural.co/>

<https://miro.com/>



Risorse

Comunicare in modo organizzato

<https://slack.com/intl/it-it/>

<https://kinsta.com/it/blog/alternative-a-slack/>

Condividere file

<https://www.dropbox.com/home>

<https://drive.google.com/drive/u/0/my-drive>

Assegnare compiti e scadenze

<https://asana.com/it>

<https://trello.com/it>

Organizzare appuntamenti

<https://calendar.google.com/calendar/u/0/r?tab=mc>

<https://www.google.it/intl/it/forms/about/>

<https://calendly.com/>

<https://doodle.com/it/>

Lavorare in modo collaborativo

<https://docs.google.com/>

<https://docs.google.com/spreadsheets/u/0/?tgif=d>

<https://www.mural.co/>

<https://miro.com/>



Grazie!

Avete domande?

commonground srl

Via Oberdan 19
40126 Bologna

Contatti

Claudia Busetto
claudia@commongroundpeople.com

www.commongroundpeople.com