

COMUNICARE E CONDIVIDERE

VANTAGGI E RISCHI DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE

Di Claudia La Via



Fastweb Digital Academy

la tua scuola per le professioni del Futuro

Siamo una scuola digitale che offre a giovani e adulti formazione specialistica sulle professioni digitali.

La nostra missione è quella aiutarti ad affrontare con fiducia il mercato del lavoro che richiede sempre più specifiche competenze digitali. Puoi arricchire il tuo percorso professionale digitale attraverso i nostri molteplici corsi orientati specificatamente alle nuove professioni del futuro.

Ogni corso adotta un approccio informale ed esperienziale e sono tenuti da specialisti e professionisti del settore. Al termine di ogni corso viene rilasciato a chi supera il test sulle competenze acquisite un open badge (attestato di partecipazione digitale).

Il corso "Comunicare e Condividere – Livello Avanzato" fa parte della nostra sezione On Demand. Ogni video lezione è accompagnata dalle slides preparate dal docente del corso esclusivamente per Fastweb Digital Academy.

Abbiamo preparato per te uno Student's Kit che rappresenta un insieme delle informazioni che ti permetteranno in qualsiasi momento di seguire al meglio i corsi On Demand.

Ti auguriamo buon Futuro!



@fastwebdigitalacademy



@FastwebDigitalAcademy



@fwdigitalacademy

#getdigital

Dispensa del corso “COMUNICARE E CONDIVIDERE - LIVELLO AVANZATO”

Introduzione

Il corso Comunicare e Condividere Vantaggi e Rischi degli strumenti di Comunicazione e Condivisione consente di andare un po' più addentro nel mondo dei principali strumenti, per capire quale soluzione può essere più adatta alle specifiche esigenze di lavoro. Intende fornire gli strumenti anche per soppesare vantaggi e rischi, sia quelli palesi che quelli occulti, e gestire in sicurezza tutte le piattaforme e i tool utilizzati. Buona lezione. Parleremo dell'importanza delle piattaforme collaborative e degli ecosistemi digitali, con la loro offerta integrata di servizi e soluzioni e dei vantaggi dell'integrazione online-offline e cercheremo di analizzare quali sono gli scopi di utilizzo degli strumenti di comunicazione in base alla tipologia di comunicazione da veicolare.



Il valore della smart collaboration

Smart collaboration significa avere a propria disposizione gli strumenti per lavorare e per comunicare col proprio team ovunque ci si trovi e con **qualsiasi canale**, fissare **riunioni** e fare **videocall**, **condividere documenti** e gestire processi, ma soprattutto **collaborare e condividere** con tutto il team.

COME FARE?

Per ottenere questi risultati è fondamentale dotarsi degli **strumenti giusti** che possano integrare **almeno due o più funzioni** in un unico spazio, per ottimizzare le risorse e semplificare l'adozione da parte dei dipendenti. Questi tool dovrebbero avere almeno un **sistema di cloud storage** per i documenti, uno di **messaggistica istantanea** e uno di **video conferenza** per i meeting online e poter essere accessibili da mobile, PC fisso e portatile.

Quali sono i principali strumenti di condivisione e comunicazione

Fra gli strumenti più utilizzati a livello aziendale ci sono sicuramente i "pacchetti" **Microsoft e G Workspace**. Il primo include Teams, OneDrive, Office 365, Outlook, Sharepoint, tool e altre applicazioni comprese. Il secondo, invece, contiene tutto l'universo Drive, Google Meet, un sistema di archiviazione in cloud, Gmail e Calendar, oltre a numerosi tool e app. Vediamo nel dettaglio le caratteristiche di entrambi gli ecosistemi.

L'ecosistema Microsoft

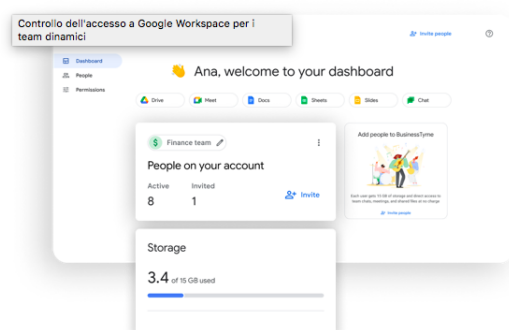
L'**ecosistema Microsoft** comprende una serie di strumenti come OneDrive, Teams, Office 365, Sharepoint.



- **Teams** permette facilmente di **organizzare riunioni**, con la possibilità di aprire a partecipanti esterni;
- Teams può essere **integrato con diverse app**. Nell'elenco di applicazioni disponibili c'è una parte che riguarda precisamente la Pubblica amministrazione, con app come Adobe Sign per firmare documenti digitali o ArcGIS per la mappatura dei territori;
- Su Teams è possibile creare un **Wiki**;
- Con **Office 365** i file xls, doc, ppt possono essere lavorati in tempo reale da più utenti, sfruttando le app online, quindi anche con computer su cui non è installato il pacchetto office.

Google Workspace

G-Workspace integra strumenti di lavoro operativo ad app e tool per la comunicazione.

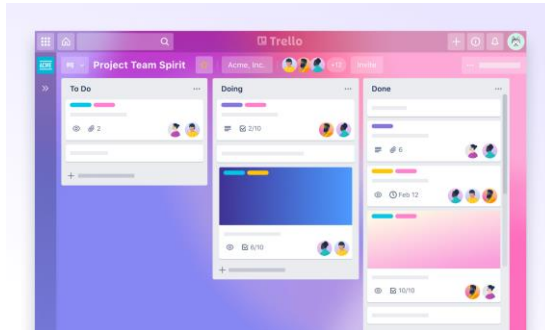


- Consente la **condivisione** in tempo reale di file di testo, fogli di lavoro e presentazioni;
- Tutti i documenti e i fogli di lavoro sono **sempre accessibili**;
- Possibile l'**archiviazione dei file su Drive**, scaricabili facilmente da qualsiasi utente (anche esterno all'organizzazione, se necessario);
- **Google Meet** permette di organizzare riunioni con fino a 250 partecipanti, che possono anche essere registrate e trasmesse in live streaming per un massimo di 100mila spettatori.

Altri strumenti flessibili e compatibili

Oltre a pacchetti come quello Microsoft o Google, esistono anche **programmi** e **applicazioni** capaci di offrire interessanti **strumenti collaborativi** gratuitamente o con un abbonamenti moderati e in grado di integrarsi con i principali programmi informatici.

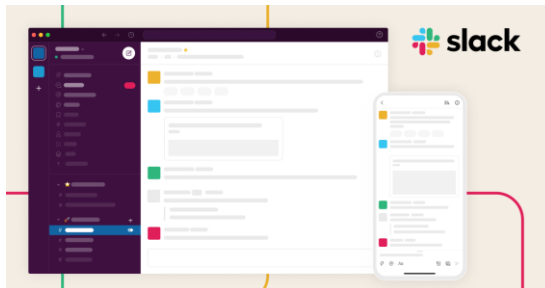
Trello per il project management



Trello è molto semplice e intuitivo. La sua homepage si presenta come una lavagna pulita, dove creare liste di task e organizzarle. Solitamente si crea una **bacheca** per ogni progetto e una serie di **colonne**. Ogni scheda può contenere:

- Una **descrizione** più dettagliata di quel preciso **task** e il registro delle **attività** già effettuate;
- La possibilità di assegnare un preciso task a un **membro** della bacheca;
- La **scadenza** entro quando si deve completare il **task**;
- Uno o più **allegati** (file, immagini, ecc).

Slack, comunicazione avanzata



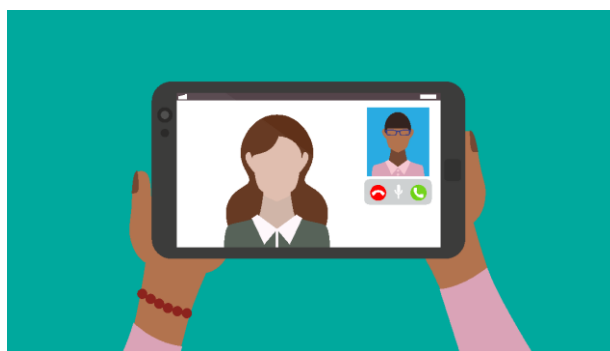
Slack è un'app di messaggistica per le aziende ma ha il vantaggio di poter comunicare con altre piattaforme e tool di smart collaboration.

- Creazione di **stanze per lavorare su progetti specifici** usando il #;
- Usando il tasto @ si **"menziona"** un preciso collega, così da fargli arrivare una notifica;
- Le emoticon possono essere usate per semplificare la comunicazione;
- Slack permette l'integrazione con decine di altri servizi e app, **da Outlook a Simplepool**, che possono essere installati sulla piattaforma ed essere messi a disposizione di tutti i partecipanti.

Scopi d'uso dei sistemi di comunicazione

È centrale ogni volta sapere scegliere lo **strumento più adatto** da utilizzare, tenendo conto dei seguenti obiettivi:

- **Scopo del messaggio;**
- **Urgenza;**
- **Necessità di feedback;**
- **Disponibilità di tempo da parte del destinatario;**
- **Comunicazione formale e/o informale.**



Quando si utilizza uno strumento di smart collaboration per la **comunicazione aziendale** è fondamentale aver chiaro lo **scopo** del messaggio e anche la **forma** richiesta a questo messaggio. Se si tratta di una **comunicazione formale** o **informale** può cambiare l'utilizzo dello strumento o delle sue funzionalità.

ES: Per un confronto formale:

✓ **VIDEOCHIAMATE**

✗ **MESSAGGISTICA ISTANTANEA**

Importante anche valutare la **differibilità** o meno di una comunicazione e, di conseguenza, valutare lo strumento più adatto.

ES: Per una comunicazione importante non pianificabile:

✓ **MAIL ISTITUZIONALE**

✗ **VIDEOCHIAMATA SENZA PIANIFICAZIONE**

Disponibilità di tempo

A volte un tema cruciale è anche la **disponibilità di tempo** da parte nostra o dei nostri interlocutori. Prediligere una comunicazione – sia formale che informale – quando più possibile snella, senza fronzoli, e che non “blocchi” l’agenda per periodi eccessivamente lunghi o comunque senza visibilità delle **tempistiche**.

ES: Per una video chiamata formale/informale:

✓ **FISSARE UNO SLOT DI INIZIO E DURATA**

✗ **NON AVERE UN ORARIO PRESTABILITO DI FINE**



Gli strumenti digitali possono essere eccellenti strumenti per favorire una **comunicazione rapida, chiara ed efficiente**.

Un’organizzazione che sa integrare le comunicazioni **online** con quelle **offline**, sfida particolarmente complessa, può avere straordinari risultati in termini di **velocità, capacità** di prendere **decisioni, engaging** di tutti i collaboratori.

Gli aspetti da considerare

La difficoltà di comunicazione

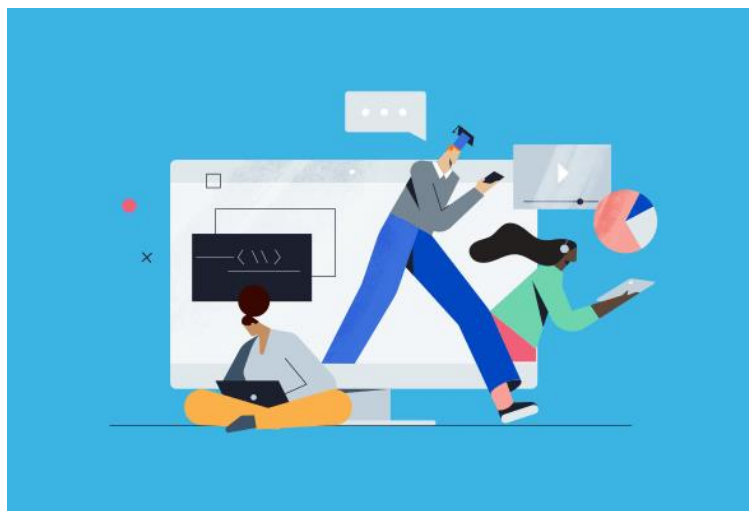
Quando scegliamo uno strumento di comunicazione e condivisione dobbiamo pensare anche alle abilità nell'utilizzarlo e alla possibilità che si generino **equivoci**.

ES: **SCAMBIO VIA MAIL O STRUMENTI DI MESSAGGISTICA**

Abituati a una comunicazione di persona, rischiamo di **non essere capiti** in una comunicazione scritta. Il rischio di incomprensione è forte: occorre avere molta **attenzione nei toni** utilizzati, perché si rischia di essere interpretati come troppo duri/severi/non aperti al dialogo.

Importante anche saper “dosare” il mix di comunicazione online e offline.

Affidarsi troppo a comunicazioni a distanza rischia di **allentare le relazioni umane** interne all'organizzazione, privandola di quello spirito di collaborazione necessario al suo funzionamento.



La condivisione online

Gli strumenti digitali possono essere eccellenti strumenti per favorire una comunicazione rapida, chiara ed efficiente. Un'organizzazione che sa integrare le comunicazioni online con quelle offline, sfida particolarmente complessa, può avere straordinari risultati in termini di velocità, capacità di prendere decisioni, engaging di tutti i collaboratori.

In particolare gli strumenti di **condivisione di file** online aiutano a migliorare la **sicurezza** e la **produttività**, anche grazie al fatto che offrono alcune funzioni utili:

- Consentono a più utenti di **collaborare simultaneamente** sullo stesso documento;
- Rendono possibile il **trasferimento sicuro** dei file;
- Permettono l'**accesso**, tramite cloud, alle **ultime versioni dei documenti**.



Certo, non vanno però non considerati una serie di rischi connessi, alcuni palesi, altri occulti. Quando parliamo di rischi, parliamo di problematiche "informatiche" connesse all'utilizzo di questi strumenti, ma anche di conseguenze relazionali e comunicative.

I rischi informatici

I cyber attacchi

Ogni computer connesso a una rete può essere attaccato da **cybercriminali** con obiettivi diversi. Nel caso di aziende e PA è spesso necessario proteggere **dati sensibili**.

Per questo deve essere protetto da:

- ✓ **FIREWALL**
- ✓ **ANTIVIRUS**
- ✓ **ALTRI STRUMENTI DI SICUREZZA SPECIFICI**



Le chiavi d'accesso

Anche un computer molto protetto può facilmente essere violato se il proprietario per errore comunica le **chiavi di accesso** a un malintenzionato.

L'attenzione alle email di phishing, che hanno l'obiettivo di ottenere account e password di un'utenza, deve sempre essere massima.

Fra gli accorgimenti più importanti c'è sicuramente:

- ✓ **CAMBIARE SPESSO PASSWORD**
- ✓ **NON UTILIZZARE LA STESSA PER PIÙ SERVIZI**
- ✓ **ABILITARE AUTENTICAZIONE A DUE FATTORI**



Autenticazione a due fattori

L'**autenticazione a due fattori** aiuta a garantire che l'accesso ai dati rimanga **protetto** poiché gli utenti sono tenuti a **verificare la propria identità** con altri mezzi oltre a una semplice password.

Per accedere a una rete condivisa all'utente potrebbe essere richiesto di fornire un **codice univoco** insieme a un **nome utente** e una **password**.

Questo codice generalmente viene inviato a un **dispositivo mobile diverso** o a un **account e-mail**.

Utilizzare una rete VPN

Una **rete VPN** crittografa e nasconde i dati all'esterno mentre li trasferisce. In questo modo è improbabile che terze parti intercettino i dati e, anche se lo facessero, sarebbero **crittografati** e inutilizzabili.

Garantisce che i file possano essere condivisi in modo sicuro anche al di fuori dell'ufficio, come nel caso dello smart working. Questo sistema può essere utilizzato in aggiunta a qualsiasi **crittografia end-to-end** offerta dai **servizi di condivisione file**, aggiungendo un altro livello di sicurezza ai file condivisi.



I rischi nascosti

Tra i rischi nascosti legati a un utilizzo estensivo degli strumenti di comunicazione e condivisione ci sono sicuramente i seguenti:

- **Difficoltà di comunicazione:** abituati a una comunicazione di persona, rischiamo di non essere capiti in una comunicazione scritta. Il rischio di incomprensione è forte: occorre avere molta attenzione nei toni utilizzati, perché si rischia di essere interpretati come troppo duri/severi/non aperti al dialogo
- **Allentamento dei legami interni all'organizzazione:** affidarsi troppo a comunicazioni a distanza rischia di allentare le relazioni umane interne all'organizzazione, privandola di quello spirito di collaborazione necessario al suo funzionamento
- **Stress da "screentime":** passare diverse ore davanti a uno schermo in riunioni e incontri a distanza è un'esperienza pesante per la mente e per il corpo. Conviene limitare i tempi delle riunioni e valutare quanto *screentime* possiamo avere durante la giornata
- **Rischio di overload.** La facilità di invio di comunicazioni digitali rischia di togliere il naturale "filtro" all'invio di messaggi che si avrebbe invece in presenza di ostacoli analogici (preparare una lettera scritta è più impegnativo che mandare un'email ad esempio). Questo può portare le persone a dovere gestire enormi quantità di email, dedicando a questa attività un'abbondante parte della loro giornata lavorativa.

I principali strumenti di condivisione e le loro funzionalità

File transfer protocol (FTP)

FTP è un **protocollo di rete** che consente di inviare e ricevere file **tra due computer**, uno dei quali deve fare da server. Normalmente, gli utenti accedono ai file connettendosi al server FTP tramite autenticazione con **nome utente e password**.

Ideale per: file di grandi dimensioni o formati particolari.

Programmi: Cyberduck, Firefox.

Peer to Peer (P2P)

Il P2P consente di condividere i file senza ospitarli su un server centrale e **senza utilizzare il browser**. Gli utenti di queste reti sono detti peer (perché hanno tutti lo stesso livello gerarchico) e agiscono come nodi della rete.

In questo modo, si crea un **sistema decentralizzato** e i file sono praticamente sempre disponibili.

Ideale per: condivisione di file tra piccoli gruppi di persone; condivisione di file multimediali come foto, ebook o film.

Programmi: diversi client di Torrent (molti gratuiti) e servizi di messaggistica istantanea come Skype.

Il cloud

I file vengono archiviati in una **directory online**. Per ogni file, il sistema genera un **URL unico**, che poi l'utente può condividere con altre persone dando loro l'accesso al file sulla piattaforma (con i vari privilegi di accesso disponibili).

Ospitando i documenti di un progetto centralmente, più utenti possono **lavorare simultaneamente sullo stesso file**. Questo tipo di accesso condiviso permette una vera collaborazione da dispositivi e postazioni remote.

Ideale per: condivisione rapida e backup di dati.

Programmi: Dropbox, OneDrive, iCloud, Google Drive.

Scegliere il servizio giusto

Le opzioni disponibili sono tantissime. Ecco alcuni aspetti da tenere presente quando devi scegliere un servizio di file sharing:

SICUREZZA: Il livello richiesto dipenderà dall'utilizzo e dai dati che devono essere condivisi.

COMPATIBILITÀ: Prima di scegliere un servizio bisogna avere chiaro quali dispositivi e sistemi operativi si vogliono utilizzare, in modo che lo strumento sia compatibile con tutti.

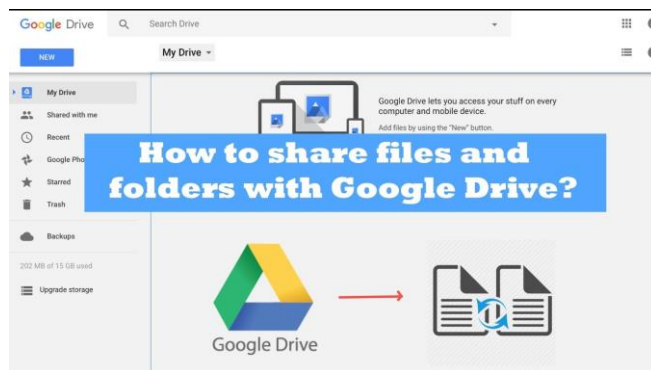
RESTRIZIONI: Necessario pensare a come si intende utilizzare il servizio. Molti hanno un limite di capacità di archiviazione e alcuni restringono anche il numero di invii/condivisioni.



La scelta di uno strumento o di un altro dipende dalle **necessità specifiche** di ciascun utente e da quelle aziendali, ma anche dai **sistemi informatici utilizzati** e i **fornitori** già presenti.

È fondamentale infatti valutare non solo il reale bisogno e l'offerta da sottoscrivere (gratuita, a pagamento, Pro), ma anche la **compatibilità** con gli altri strumenti già esistenti in ufficio.

Google Drive

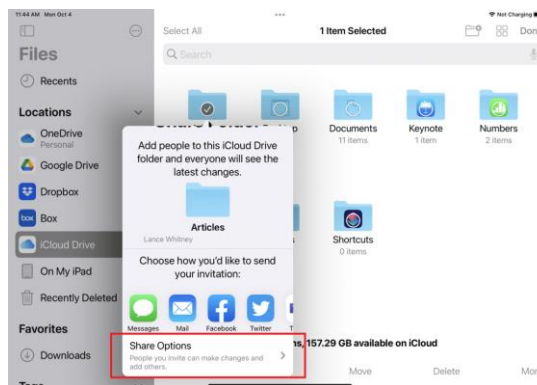


Drive garantisce un altissimo **livello di sicurezza** anche agli account gratuiti, sfruttando le risorse tecnologiche dell'ecosistema Google. Consente agli utenti di **archiviare** e **sincronizzare** file online su tutti i dispositivi e sistemi operativi e offre una suite di strumenti di collaborazione basati su browser (Documenti, Presentazioni e Fogli Google). I dati vengono criptati con il **protocollo TLS**, lo stesso che protegge la comunicazione sui siti web.

✓ **PRO:** interfaccia intuitiva, 15 GB di spazio per i nuovi utenti.

✗ **CONTRO:** è necessario un Account Google per accedere alle funzionalità di collaborazione.

iCloud Drive

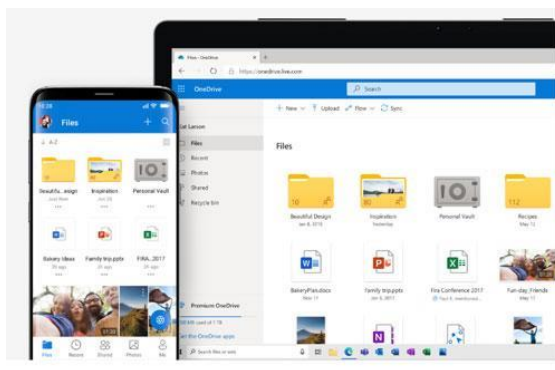


iCloud Drive è il servizio per i sistemi **Apple** ed è preinstallato su tutti i **Mac e dispositivi iOS** in modo da **sincronizzare** automaticamente i file. Non va dunque sottoscritto a parte, ma richiede che tutto il parco PC dell'ufficio giri sullo stesso sistema e che anche i dispositivi che hanno accesso da remoto siano Apple.

✓ **PRO:** integrazione perfetta tra tutti i prodotti Apple e iCloud.

✗ **CONTRO:** non compatibile con Windows, assistenza limitata per gli utenti di livello aziendale.

OneDrive



Il Servizio Microsoft OneDrive consente di creare file sul PC e modificarlo su tablet o smartphone, salvando tutte le modifiche apportate. È compatibile con Windows Phone, Android e persino con Xbox. È necessario un account Microsoft per utilizzare il servizio, con un massimo di 5 GB gratuiti. È l'opzione più semplice per chi usa già un computer Windows o Office 365.

- ✓ **PRO:** integrazione perfetta con la suite Office.
- ✗ **CONTRO:** non è compatibile con MacOS.

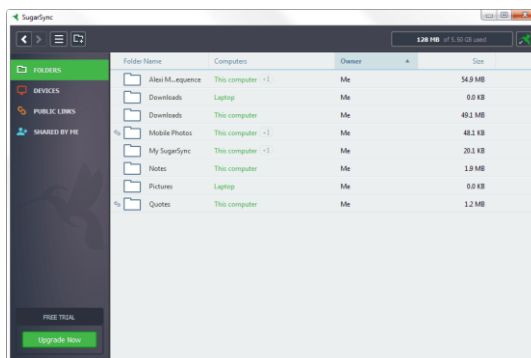
Tresorit



Offre **funzionalità avanzate** in modo completamente gratuito. Ha varie funzioni di sicurezza come la **crittografia end-to-end**, **conformità al GDPR** e protezione con **password**. Inoltre, gli utenti possono condividere **fino a 5 GB** di dati, un volume nettamente superiore agli account gratuiti degli altri servizi (ma inferiore rispetto a quelli a pagamento).

- ✓ **PRO:** più controllo sui file dopo la condivisione, strumenti di sicurezza potenti e affidabili.
- ✗ **CONTRO:** limite massimo 5 GB.

SugarSync

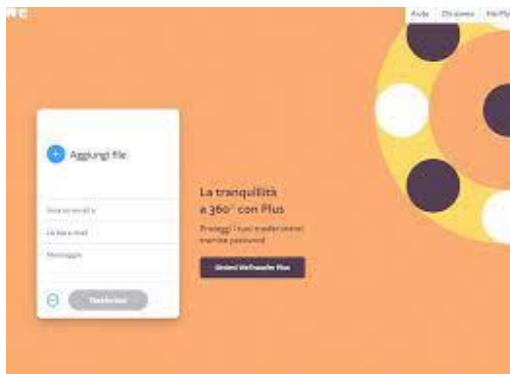


È una piattaforma di condivisione file sul cloud compatibile sia con sistemi Windows che Mac. Come un'altra simile di nome Egnyte, anche SugarSync dispone della **crittografia dei dati tramite AES**. Gli utenti possono **condividere i file** con persone che non hanno un account e **stabilire il livello di accesso** dei destinatari. La condivisione esterna è molto utile per le aziende che vogliono condividere file con i clienti e altri destinatari esterni e funziona tramite **link pubblici**.

✓ **PRO:** i dati sensibili possono essere eliminati anche da remoto dai dispositivi e il recupero dei file è molto facile.

✗ **CONTRO:** offre solo piani a pagamento.

WeTransfer



È uno dei servizi di file sharing più **semplici e intuitivi** che ci siano e non richiede **nessuna iscrizione** per essere utilizzato. WeTransfer consente di condividere uno o più file tramite un link personalizzato. Se si crea un account a pagamento, si ha diritto a funzionalità avanzate come la creazione di **link per il download protetti** da password e un **limite di 20 GB** per i file rispetto a quello standard di 2 GB per l'utilizzo gratuito.

✓ **PRO:** facile trasferimento occasionale di file, non è necessario creare un account.

✗ **CONTRO:** mancanza di funzionalità di sicurezza.

 @fastwebdigitalacademy

 @FastwebDigitalAcademy

 @fwdigitalacademy

#getdigital

