

COMUNICARE E CONDIVIDERE

**TRAMITE FORUM, APP DI INSTANT
MESSAGING, AUDIO-VIDEO CONFERENCING E
CONDIVISIONE DOCUMENTI ONLINE**

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 Intermedio" 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 INTERMEDIO”

Introduzione

Il corso Comunicare e Condividere Tramite Forum, App di Instant messaging, audio-video Conferencing e Condivisione documenti online ha come obiettivo far conoscere tutti i principali strumenti di comunicazione e condivisione documenti, chiarirne tutte le caratteristiche e le modalità di utilizzo.

Il corso descrive i diversi tipi di strumenti oggi disponibili che rendono efficace la comunicazione e la condivisione all'interno della propria amministrazione. Lo scopo è quello di far conoscere i vantaggi nell'utilizzo di forum interni, applicazioni di instant messaging, audio video conferencing e condivisione online di documenti.



I forum come mezzo di confronto in Rete

I forum sono dei **punti di incontro** in rete dove gli utenti possono discutere, confrontarsi, conoscersi e scambiarsi idee attorno a determinati argomenti. Possono esistere uno o più moderatori ma questi non hanno una posizione dominante nelle discussioni.

I forum sono uno strumento molto diffuso e valido per creare delle comunità virtuali intorno a determinati temi di interesse comune ma di per sé non costituiscono un sito Web, anche se si possono considerare come un prezioso complemento.

Si tratta quindi di gruppi di discussione che può essere visto come una sorta di conversazione tra più persone riportata in modo cronologico e aperta a tutti.

Uno strumento quasi sempre dedicato a tematiche o argomenti specifici e che in ambito aziendale acquista una notevole importanza.

I vari tipi di forum

- **Forum Privato:** accessibile solamente da parte di utenti registrati,
- **Forum Protetto:** in cui chiunque può leggere le discussioni, ma per partecipare è necessario iscriversi,
- **Forum Pubblico:** chiunque può partecipare leggendo o scrivendo liberamente.

I Forum privati sono la tipologia utilizzata per i forum aziendali.

I forum interni

Creare un forum sulla rete intranet dell'organizzazione permette ai dipendenti di condividere informazioni e conoscenze su un determinato argomento.

Il **forum** è organizzato per **topic**, cioè per argomenti.

L'utente può aprire un nuovo topic o intervenire nella discussione su un topic già presente. All'interno di un topic gli utenti possono rispondere a un singolo intervento o inserire un
Lo strumento del forum non è pensato per una comunicazione rapida, ma come spazio per affrontare e risolvere singole questioni. Ha il vantaggio di essere anche una sorta di archivio: una volta che una questione è risolta, chiunque può trovare sul forum la risposta a un problema che può avere incontrato nel suo lavoro.



Il wiki interno

Una forma particolarmente interessante di forum è il **wiki**, una "wikipedia" interna all'organizzazione in cui i collaboratori possono condividere e organizzare informazioni interne spesso frammentate in altre forme di comunicazione. L'intera squadra può intervenire, aggiornare, sistemare le informazioni sulla wiki.

I sistemi di Instant Messaging

I sistemi di instant messaging permettono di scambiarsi comunicazioni in tempo reale, un'attività indispensabile quando un team di persone geograficamente distanti è chiamato a collaborare su di un progetto.

Il vantaggio dell'instant messaging è la **velocità**: i messaggi arrivano in **tempo reale** ed è la forma scritta di comunicazioni più simile a quella di persona.

Moltissime imprese di piccola e media dimensione hanno incorporato questo tipo di tecnologia nella vita lavorativa dei propri impiegati, integrando questo tipo di comunicazione con altre tecnologie classiche già utilizzate in azienda, come le email, e ottenendo migliori prestazioni proprio grazie ai vantaggi più evidenti della messaggistica istantanea.

Questo tipo di tecnologia è in tempo reale, come una chiamata telefonica, ma offre la capacità di salvare le conversazione, proprio come un'email, in modo da poter monitorare tutti gli scambi effettuati.



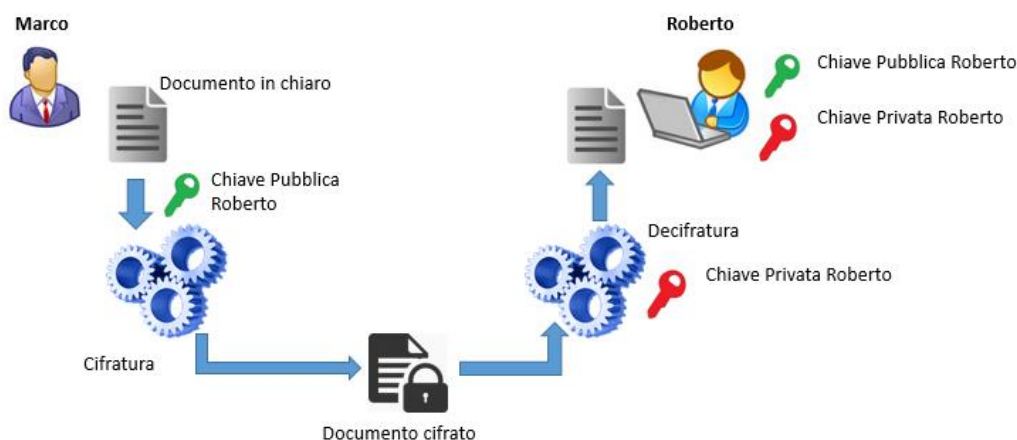
Diversi sistemi e soluzioni per privati e aziende

Esistono diversi sistemi di instant messaging: offre funzioni di questo tipo **Microsoft Teams**, un altro sistema molto utilizzato è **Slack**, società indipendente comprata nel 2020 da Salesforce, ma anche **Skype e Whatsapp** permettono di creare gruppi per dialogare in tempo reale.

Caratteristiche delle app di messaggistica istantanea

Sono fondamentalmente tre le caratteristiche di sicurezza da prendere in considerazione nella scelta dell'app di IM, soprattutto se questa verrà poi utilizzata in ambito aziendale e per lo scambio di materiale e informazioni riservate.

La crittografia end-to-end (E2E)



Oggi tutte le applicazioni di IM implementano nativamente la crittografia end-to-end (E2E), con la parziale eccezione di Telegram e di Facebook Messenger.

La crittografia end-to-end (letteralmente "da un estremo all'altro") è un sistema di comunicazione cifrata dove solo il mittente ed il destinatario possono leggere i messaggi.

Serve ad impedire l'attacco "man in the middle" (MITM). Questi attacchi puntano a rubare dati e informazioni personali, intercettando "in the middle" la comunicazione tra due utenti.

Acquisendo il traffico di rete di una comunicazione crittografata si ricavano invece pacchetti di dati incomprensibili ed inutilizzabili, dato che le chiavi con cui la comunicazione viene cifrata non sono conosciute dall'attaccante.

Come funziona la crittografia end-to-end

La crittografia end-to-end si basa sulla crittografia asimmetrica (detta "a chiave pubblica"), realizzata mediante la generazione di una coppia di chiavi, una "privata" e una "pubblica" che sono differenti, ma legate tra loro da un algoritmo che è stato inventato nel 1976 da Whitfield Diffie e Martin E.Hellman.

Il **doppio paio di chiavi crittografiche** (ognuno dei due utenti che si scambia il messaggio avrà due chiavi) è necessario per cifrare e decifrare i messaggi in partenza ed in arrivo. Ogni utente utilizzerà una propria chiave pubblica e una propria chiave privata.

La chiave privata è destinata a rimanere sul dispositivo di ciascuno dei due **“endpoint”** e servirà a decrittare i messaggi in arrivo; la chiave pubblica, invece, sarà condivisa con l’interlocutore e verrà utilizzata per crittografare i messaggi in uscita.

Grazie a questa tecnica, le comunicazioni, pur viaggiando attraverso canali “aperti” e potenzialmente intercettabili (come è Internet), saranno leggibili solo dal dispositivo che ospita la chiave privata legata alla chiave pubblica utilizzata nel processo di crittografia.

Certo, però, se una delle due estremità (endpoint) viene compromessa, se il nostro telefono viene rubato o violato (per esempio con uno spyware) la crittografia non serve più a nulla.



I vantaggi dell'Instant messaging

I vantaggi dell'Instant messaging sono principalmente i seguenti e possono portare un beneficio sia ai privati che alle organizzazioni pubbliche e private:

01 Effetto brainstorming

Consente a diversi dipartimenti di confrontarsi e raggruppare idee in modo rapido.

03 Archivio e condivisione

Con le principali applicazioni di instant messaging è possibile condividere file e documenti.

02 Connessione remota

Si può chattare in qualsiasi momento. La distanza non è un problema e non limita nemmeno il tempo di risposta.

04 Multitasking

L'Instant messaging permette di gestire più conversazioni contemporaneamente, cosa impossibile con chiamate e videochiamate.

Qui di seguito invece una breve sintesi dei principali sistemi di IM.

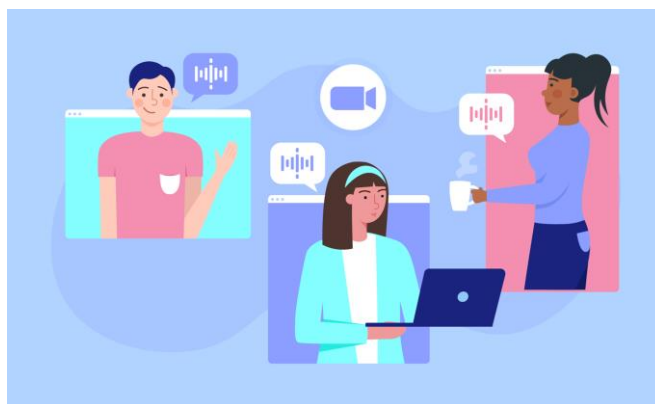
- **Microsoft Teams** -> Il sistema di messaggistica istantanea di Microsoft è inoltre corredato da un programma di videoconferenza e agenda incorporata.
- **Skype** -> messaggistica istantanea, chiamate e videochiamate sia in modalità mobile che tramite versione desktop.
- **Slack** -> Sostanzialmente una chat room per comunicazioni di gruppo.
- **Whatsapp & Telegram** -> permettono di creare gruppi per dialogare in tempo reale ma anche di inviare comunicazioni broadcast (da uno a molti) senza possibilità di interazione da parte degli utenti coinvolti, evitando quindi "spam" di messaggi tra i diversi partecipanti.

Sistemi di audio-video conferencing

I sistemi di conferenza audio-video permettono di organizzare con facilità e rapidità riunioni video tra persone che si trovano **geograficamente distanti**.

Il vantaggio di questi sistemi è evidente: ci si può riunire senza essere necessariamente tutti nello stesso luogo. Questo permette anche la **gestione di team di lavoro internazionali** e semplifica la pianificazione delle agende evitando spostamenti.

Tra i vantaggi c'è anche quello di potere **condividere il proprio schermo** con quello degli altri partecipanti, così da potere mettere a disposizione di tutti file o presentazioni e discuterne insieme.



Occorre ricordare che comunque l'esperienza della riunione video è diversa da quella di una riunione in presenza:

- si perdono alcune informazioni non-verbali che si normalmente si raccolgono, anche inconsciamente, in presenza;
- possono emergere problemi tecnici, disturbi audio o video, rallentamenti che rendono la riunione faticosa e frustrante;
- alcuni potrebbero essere intimiditi e limitare i propri interventi in una riunione di questo tipo-

Esistono diversi sistemi, anche gratuiti, per organizzare videoconferenze. Tra i più utilizzati ci sono **Microsoft Teams, Google Meet, Zoom**.

Condivisione online di documenti

La condivisione online di documenti è un ottimo sistema per la collaborazione di più persone allo stesso progetto.

Utile sia per poter gestire, modificare e visualizzare un documento in tempo reale, ma fondamentale anche quando il gruppo di lavoro **non è fisicamente nello stesso luogo**.

Si possono distinguere due usi principali.

Il primo è quello di **documenti che vengono realizzati da più persone**. Oggi esistono diversi sistemi che permettono di lavorare in più utenti sullo stesso file, che sia un file di testo, una presentazione, un foglio di lavoro e così via. Gli utenti in genere possono intervenire direttamente sul file, proporre modifiche, inserire commenti.

Permettono questo tipo di funzioni strumenti come **Microsoft Office 365** o **Google Drive**.

Un secondo caso è quello in cui un file già pronto debba essere condiviso con altri utenti, che non avranno bisogno di modificarlo. Anche in questo caso è possibile utilizzare gli strumenti di **Google Drive** e **Microsoft Office 365**, ma anche altri sistemi molto utilizzati, come **Dropbox**, **Wetransfer** e **Microsoft Sharepoint**.



Molto spesso è più utile condividere un file che inviarlo via email, perché si **evita di affollare la posta elettronica** dei colleghi e si lascia a ogni destinatario la possibilità di scaricare il file **quando** ne ha necessità.

La condivisione "on demand" consente di **NON occupare** spazio fisico e di avere i file sempre disponibili.

L'archiviazione in cloud

Per accedere da casa o da remoto ai documenti o alle cartelle di rete presenti sui PC in ufficio e collegati a una **LAN** (Local Area Network) aziendale, è necessario collegarsi a **servizi VPN** (Virtual Private Network).



Oggi il **cloud**, invece, diventa però un'alternativa più semplice e che non richiede nessuna tecnologia aggiuntiva.

Permette infatti di conservare in sicurezza tutti i file che si vogliono e accedervi quando si vuole e da ovunque.

Le potenzialità del cloud

Gli strumenti in **CLOUD** per la condivisione e il salvataggio di file e documenti permettono di alleggerire il proprio disco rigido e lasciare spazio per il sistema operativo e per i vari programmi installati su PC, smartphone e altri dispositivi. Inoltre, consentono di avere a disposizione file e cartelle di lavoro in qualsiasi momento, ovunque e da qualsiasi dispositivo.



I principali sistemi

Dropbox



Dropbox nasce come piattaforma per consentire il **backup dei file** online e accedervi da qualsiasi dispositivo. Ma col tempo si è "evoluto" e oggi permette di lavorare in **collaborazione** con altre persone e assicurarsi che il proprio lavoro sia sempre accessibile.

VANTAGGI:

- **Facilità di accesso:** è disponibile un'app per quasi tutti i dispositivi, inclusi Android, Windows, Mac e iOS.
- **Sincronizzazione** dei file veloce, intelligente e automatica. Funzionalità cronologica che consente l'accesso alle versioni precedenti dei file.
- **Sicurezza:** i file sono privati e protetti da un sistema di crittografia a cui si possono aggiungere ulteriori livelli di protezione.

Google Drive



Google Drive è un servizio Google che permette di **archiviare, condividere, modificare e visualizzare** diversi tipi di file, anche in maniera collaborativa, e di **sincronizzare** in remoto computer fissi e dispositivi mobili. Può essere utilizzato sia **via web**, caricando e visualizzando i file tramite il proprio browser, sia attraverso l'**applicazione** installata sul computer.

VANTAGGI:

- **Condivisione real time e lavoro in contemporanea:** tutti i documenti possono essere condivisi con chiunque abbia un account Google e a un documento possono lavorare contemporaneamente più persone.
- **Accessibilità da tutti i dispositivi:** non sono necessarie autorizzazioni di sistema.
- **Diversi livelli di condivisione:** ogni file può essere privato oppure condiviso con una o più persone, senza dover inviare allegati via mail (è sufficiente un link), con permessi diversi (visualizzare, commentare o modificare).

I principali sistemi

Microsoft OneDrive



OneDrive, il servizio di cloud storage di **Microsoft**. Da OneDrive è possibile utilizzare gratis i programmi **Office Online** (Word, Powerpoint, Excel) per scrivere documenti o tabelle come se si utilizzassero i programmi sul PC.

Da non confondere OneDrive e Sharepoint. La differenza fra i due consiste nel fatto che **OneDrive è uno spazio di storage** dove salvare documenti personali, che rimangono privati fino a che non si decide di condividerli con altri utenti; invece, **SharePoint è una tecnologia per il team working**.

VANTAGGI:

- **Compatibilità multiplatforma:** Onedrive è compatibile con Windows Phone, Android, iOS.
- **Sincronizzazione:** Onedrive permette agli utenti di accedere anche da mobile agli stessi file su cui si è lavorato via pc, salvando tutti i cambiamenti apportati.
- **Sicurezza e salvataggio automatico:** su OneDrive qualsiasi cambiamento è salvato automaticamente su tutti i dispositivi sincronizzati.
- **Programmi Office Online:** è compreso l'accesso ai programmi Office, come Word, Powerpoint, Excel.

 @fastwebdigitalacademy

 @FastwebDigitalAcademy

 @fwdigitalacademy

#getdigital

