



# E-LEARNING

Livello 3



Cofinanziato dall'Unione europea

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

## WA2: Comunicazione e marketing

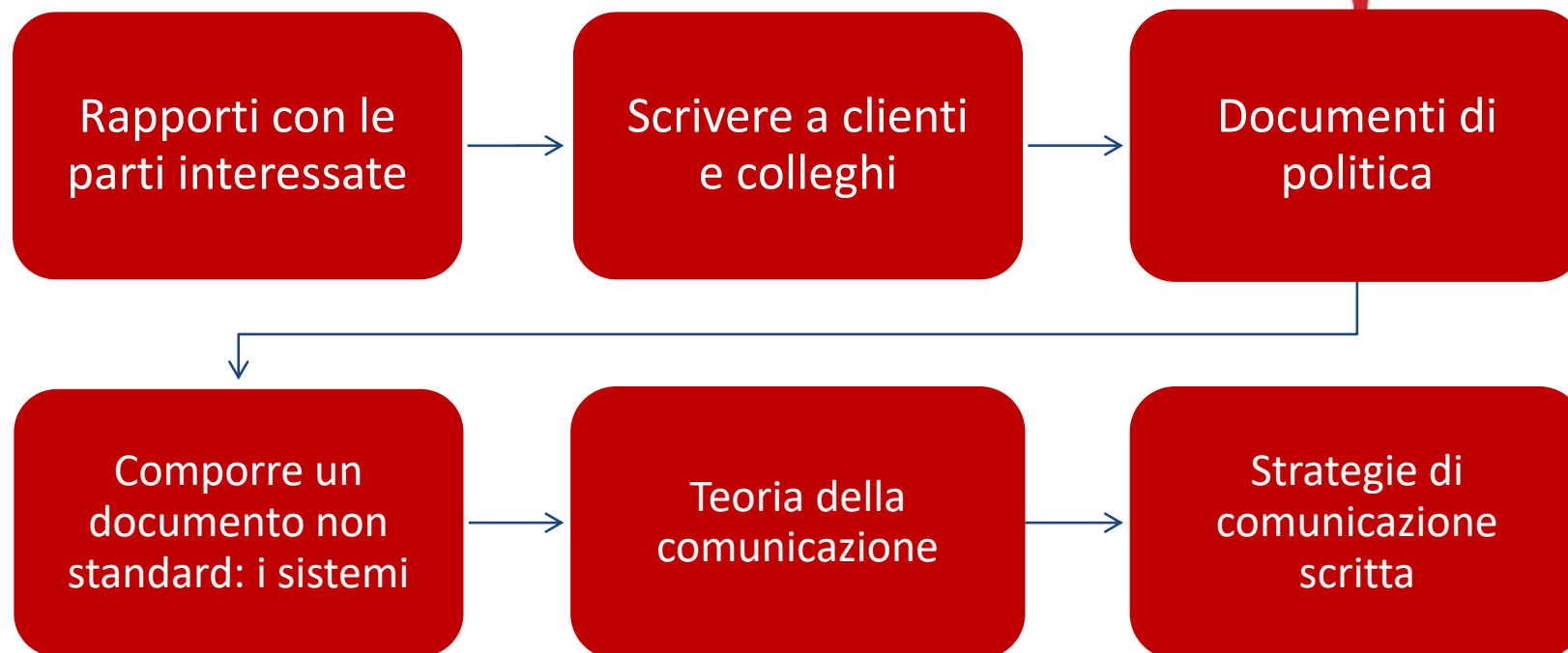
### 3.4 UTILIZZARE LE CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE SCRITTA PER PRODURRE DOCUMENTI DI ROUTINE E NON - REDAZIONE DI RELAZIONI: PARTE C

LO3.22: Dimostrare la capacità di valutare le richieste di informazioni scritte da parte di colleghi, clienti e stakeholder; informazioni qualitative e quantitative, conoscenze tacite ed esplicite, documenti politici e di opinione sia ufficiali che non ufficiali. Rispondere a queste esigenze attraverso lo sviluppo di una comunicazione scritta appropriata.

LO3.23: Migliorare e potenziare i sistemi di comunicazione scritta come parte di un approccio coerente a livello di organizzazione per il miglioramento della qualità della comunicazione aziendale.



# Mappa del percorso





# Rapporti con le parti interessate

- Stakeholder: persona, gruppo o organizzazione interessata o coinvolta in un'organizzazione.
- Possono essere contabili, creditori, dipendenti, amministratori, azionisti, agenzie, sindacati e fornitori, da cui l'organizzazione trae le proprie risorse.
- I membri e i leader di un team riferiscono agli stakeholder per fornire informazioni su ciò che accade nel gruppo o nell'organizzazione.
- Un segretario del team è delegato alla compilazione e alla preparazione del rapporto finale dei membri del team.
- Anche i capisquadra possono creare il loro rapporto.



# Rapporti con le parti interessate

- La ragione principale del reporting agli stakeholder: la **comunicazione**.
- Informare sullo stato generale e sui progressi del team/progetto, insieme a informazioni essenziali come i risultati e le preoccupazioni.
- Nel rapporto sono inclusi anche i punti di forza, i punti di debolezza, le opportunità e le minacce.
- Informazioni complete, accurate, aggiornate e concrete
- una panoramica della posizione e dello sviluppo del team

Valutare i requisiti delle informazioni scritte attraverso.

- Sondaggi/questionari
- Gruppi di discussione
- Interviste individuali
- Discussioni informali
- Comunicazione scritta (ad es. e-mail)



- Fornire dettagli importanti su impegni, routine, stato di avanzamento e progressi.
- Includere i dettagli generali sullo stato e sui progressi del team e del progetto stesso.
  - prestazioni giornaliere.
  - risultati
  - problemi.
- Includere le azioni in corso e la definizione delle priorità, nonché le azioni precedenti.

**I rapporti possono includere sia dati qualitativi che quantitativi.**

- I dati qualitativi sono più descrittivi e possono essere espressi con parole, frasi e paragrafi.
- Le informazioni quantitative comprendono numeri e cifre, che possono essere espressi in modo efficace utilizzando strumenti di presentazione dei dati come tabelle, grafici, diagrammi e diagrammi.

**Il linguaggio utilizzato deve essere comprensibile a tutti i tipi di lettori, limitando i gerghi e gli acronimi.  
È possibile includere una parte di glossario**



Utilizzate i punti elenco per elencare le informazioni importanti della relazione.

Utilizzare titoli e sottotitoli come guida

**Elementi importanti.**

- Completezza
- Precisione dei dati
- Freschezza
- Fattualità



## Colleghi

Vari metodi di raccolta di dati quantitativi per monitorare la produttività. I dati possono essere utilizzati.

- Per classificare i dipendenti e le unità di lavoro e per assegnare aumenti o promozioni.
- Per giustificare il licenziamento o la disciplina dei lavoratori con scarso rendimento.



## Dati qualitativi

**I rapporti qualitativi contengono osservazioni umane.**

- Osservare i lavoratori e registrare informazioni sui loro comportamenti, sulle abitudini di lavoro e sui tipi di ostacoli che devono superare per svolgere efficacemente il proprio lavoro.
- Quando si raccolgono questi dati, è necessario ridurre al minimo le interazioni con i soggetti delle osservazioni.
- Chiedete a ciascun supervisore di reparto di compilare rapporti sui dati qualitativi.



In alcuni casi, i rapporti qualitativi possono contraddire le informazioni contenute nei rapporti quantitativi.

- **Considerazioni**

La produzione di rapporti quantitativi e qualitativi può richiedere tempo e denaro.



- Analizzano l'"opinion mining"
- Estrarre le opinioni delle persone sulle caratteristiche di un servizio, di un prodotto o di un'organizzazione.

## Esempio

- La frase "Amo la funzione GPS del cellulare XXXX" esprime un'opinione positiva sulla "funzione GPS" del telefono.
- La funzione "GPS" è la caratteristica.



# Documenti di opinione

- Può basarsi su informazioni qualitative, quantitative o entrambe, a seconda della dimensione dei dati e dell'argomento.
- Di solito sono SOGGETTIVI



# Scrivere ai clienti o ai colleghi

- Dobbiamo chiarire cosa vogliamo che facciano.
- Nelle azioni che dovrebbero essere compiute, dovrebbe essere chiaro quali di queste sono necessarie e quali sono relativamente facoltative.
- I verbi may / can e should sono più adatti a distinguere i casi di azione che vi aspettate da quelli a cui state scrivendo.

## QUANDO USARE "DEVE"

DEVE



Un modo per  
esprimere requisiti  
che hanno  
un'esigenza precisa.





## QUANDO USARE "PUÒ/DEVE"

POSSIBILE O  
POSSIBILE



Un modo di  
esprimere i requisiti  
in cui c'è una certa  
quantità di scelta.



## QUANDO USARE "DOVREBBE"





# Quiz

1. You want to inform a client that her licence will begin on a working day and the last day to do it is the 30th of April, otherwise she can't use it.

- A) The licence may begin on a working day, finishing on 30 April.
- B) The licence must begin on a working day, finishing on 30 April.
- C) The licence should begin on a working day, finishing on 30 April.

## Un documento politico efficace dovrebbe includere.


- Descrizioni chiare dei compiti e delle responsabilità, oltre a quanto segue:
  1. divieti di attività illegali
  2. Fumare e bere.
  3. linguaggio scurrile.
  4. discriminazione e molestie
  5. aspettative di riservatezza.
  6. procedure di convocazione per malattia.
  7. abbigliamento e aspetto previsti
  8. procedure di segnalazione delle situazioni di emergenza.



## 10 Principles for Mobilizing Your Organizational Culture



# Le quattro componenti di una grande cultura aziendale dipendono in larga misura dalla comunicazione

- 
1. **Visione:** Deve essere comunicata in modo efficace
  2. **Valori:** Devono essere promossi
  3. **Pratiche:** Devono essere descritte in dettaglio
  4. **Persone:** La comunicazione efficace è fondamentale



# Comporre un documento non standard: la struttura

1. Fate un'introduzione, delineando gli argomenti che presenterete.
2. Sviluppate l'argomento fornendo i dettagli e le argomentazioni a sostegno del vostro punto di vista.
3. Chiudete con un riassunto dei contenuti o una serie di conclusioni basate su quanto detto in precedenza.

La struttura del documento consente allo scrittore di insistere su punti specifici e di fornire alla fine una chiara sintesi.

Il lettore non dovrebbe avere il minimo dubbio sugli obiettivi e sui risultati analizzati nel rapporto.

Il reporting può riguardare molte forme di comunicazione ed è ampiamente utilizzato nelle aziende.

L'obiettivo è informare gli stakeholder, i clienti o i colleghi.



- Utile per fornire informazioni in un documento attraverso le Domande frequenti.
- Particolarmente informativo
- Molto utile quando si vuole informare su un argomento, sul pubblico in generale, sui clienti o quando si intende dirottare molte informazioni.

Ad esempio, il funzionamento e l'uso di un dispositivo, il completamento di un'applicazione o un elenco di istruzioni.

I lettori possono raccogliere facilmente le informazioni di cui hanno bisogno

# Sistema Q & A: passo dopo passo

1. Specificare le domande
2. Discutete in dettaglio con i vostri colleghi nel tentativo di registrare il maggior numero di domande che un lettore potrebbe avere.
3. Selezionate solo i problemi e le domande più comuni.
4. Registrare le domande utilizzando un linguaggio semplice, comprensibile e quotidiano.
5. Date le risposte corrispondenti in modo diretto.



# Problema - Sistema di soluzioni

- Riconoscere i problemi e suggerire soluzioni
- Nel caso in cui si scriva una lettera su una situazione di stallo, il metodo problem & solution è quello ideale.

# Problema - Sistema di soluzioni

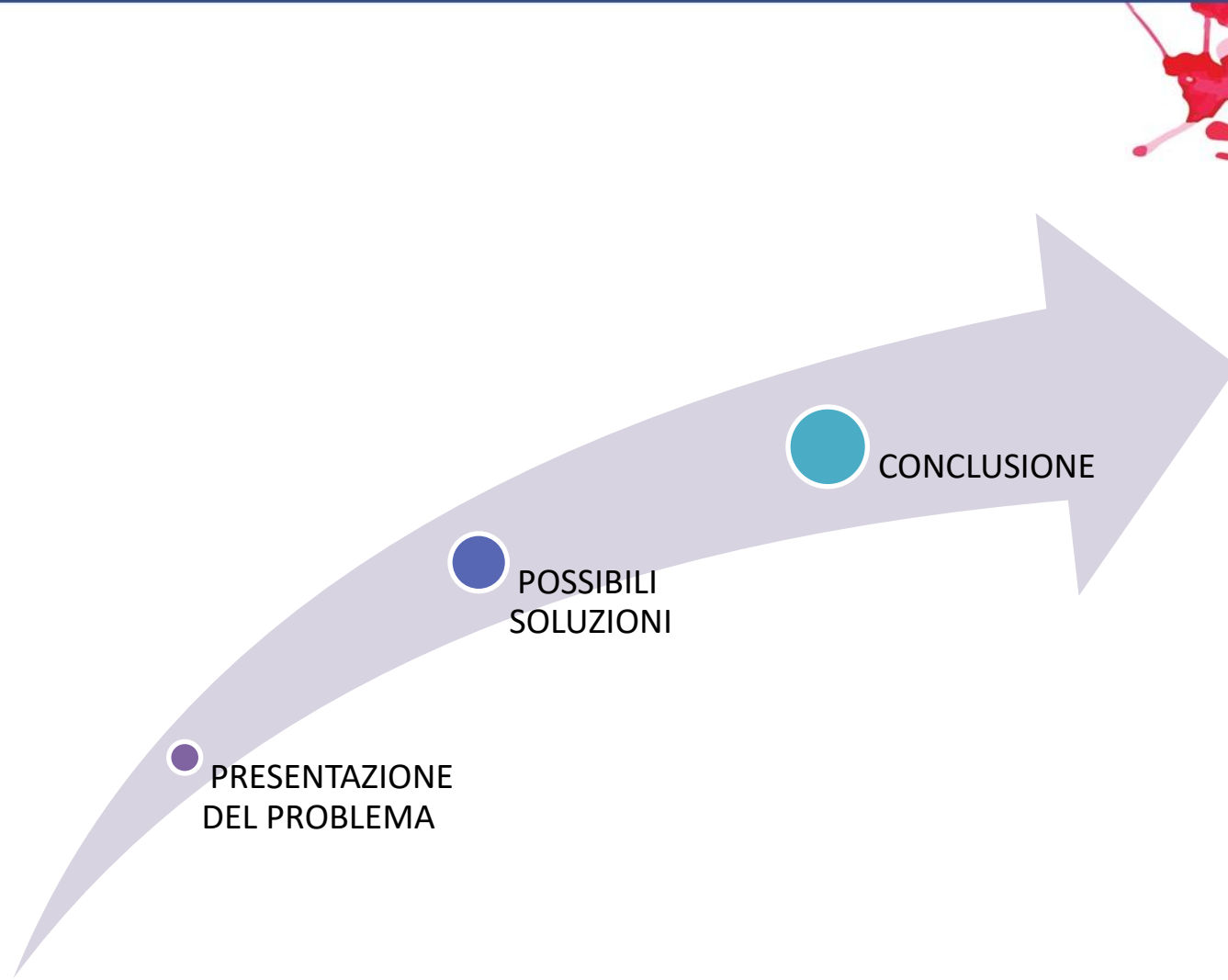
- Offre al lettore diverse soluzioni, permettendo di risolvere il problema in modo pratico e risolutivo.
- Può essere applicato a potenziali problemi con un collega o un cliente.



# Problema - Sistema di soluzioni

- Presentate brevemente il problema e analizzate le possibili soluzioni.
- Piuttosto che arrabbiarvi e infastidirvi, determinate il vostro atteggiamento e chiarite che non accetterete rinvii o scuse sull'argomento che menzionate nella vostra lettera.
- Poi chiudete il documento con una conclusione.

# Problema - Sistema di soluzioni





# Assegnazione

## Instructions

**Please read the case study provided on Moodle, located under the Unit 3.4 Part C activities section (e-EUPA\_LO\_3.23\_M\_001\_Att\_001).**

**After reading it, compose a letter based on the problem solution strategy.**

**Once you have completed the exercise, upload the filled document to Moodle in the same location mentioned before.**

# Il sistema a piramide rovesciata

- La piramide rovesciata fornisce una struttura logica per la scrittura del testo.
- Consente di scrivere il testo in serie in base alle informazioni più importanti.
- È il più usato nei documenti commerciali.

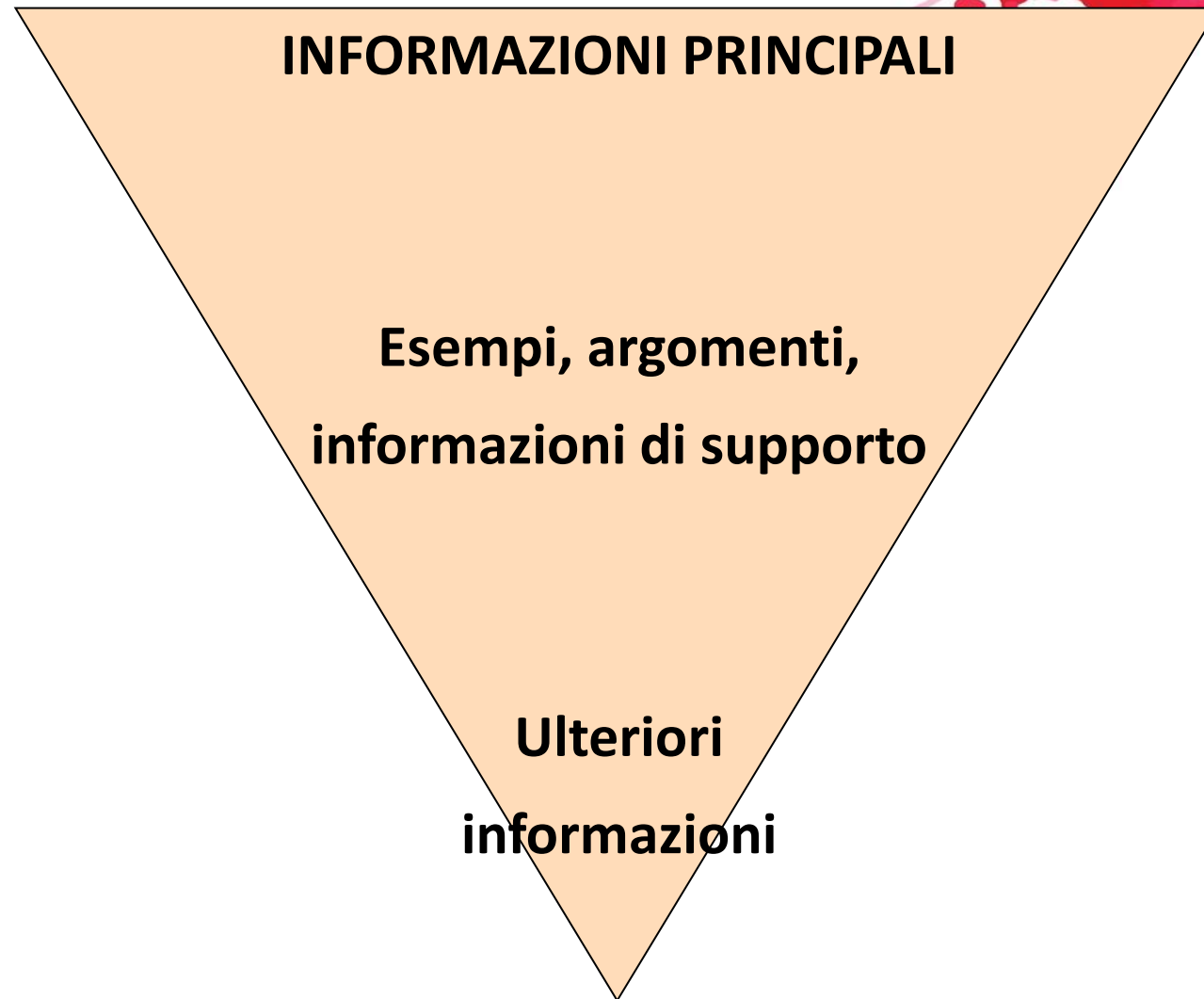




# Il sistema a piramide rovesciata

- Ideale per scrivere documenti aziendali di contenuto generale e annunci, inviti a un evento, briefing per i dipendenti, ecc.
- Ideale anche per la produzione di rapporti e sintesi esecutive e altri documenti aziendali che richiedono la compilazione di informazioni in un formato di riferimento, comprensibile a tutti.
- I giornalisti utilizzano spesso questa tecnica per scrivere notizie, articoli e reportage.

# Il sistema a piramide rovesciata

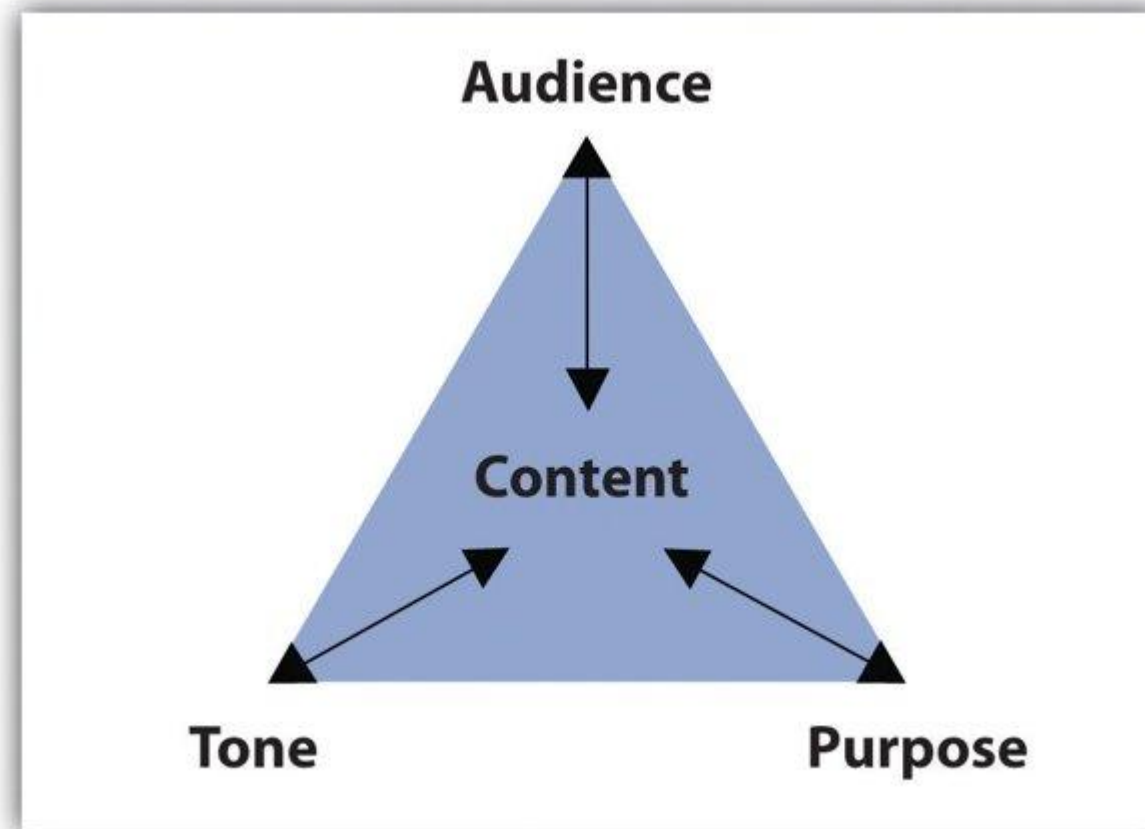




- Un campo della teoria dell'informazione e della matematica che studia il processo tecnico dell'informazione e il processo della comunicazione umana.
- Proposta da S. F. Scudder nel 1980.
- Essa afferma che **tutti gli esseri viventi esistenti sul pianeta comunicano**, anche se il modo di comunicare è diverso.

- **Meccanicistica** - la comunicazione è semplicemente la trasmissione di informazioni dal mittente al destinatario.
- La comunicazione **psicologica** è costituita dai pensieri e dai sentimenti del mittente. Include anche le reazioni e i sentimenti del ricevente dopo aver decodificato le informazioni.
- **Sociale** - la comunicazione è il risultato dell'interazione tra il mittente e il destinatario.
- **Sistemica** - la comunicazione è un messaggio nuovo e diverso che si crea quando vari individui lo interpretano a modo loro.
- **Critica** - la comunicazione è semplicemente un modo con cui un individuo esprime potere e autorità.





# Strategie di comunicazione scritta

- Scopo = Il motivo per cui lo scrittore compone il testo.
- Per capire il pubblico individuato, iniziate a raccogliere informazioni demografiche e psicografiche.

	Dati demografici	Psicografia
Definizione	Dati statistici relativi alla popolazione	Lo studio e la classificazione delle persone in base ai loro interessi, attività e opinioni.
Esempi	età livello di istruzione sesso livello di reddito regione geografica background culturale o etnico	atteggiamenti convinzioni valori lealtà livello di conoscenza stile di vita



Comprendere il pubblico e il contesto socio-culturale attraverso la ricerca.

Scegliere il canale appropriato in base alle caratteristiche demografiche e psicografiche del proprio pubblico

ad esempio

- se il vostro pubblico è composto da persone anziane, userete i social media per promuovere un servizio o canali più tradizionali, come la posta? **(Demografia)**
- Se il vostro pubblico ha un atteggiamento negativo nei confronti della formalità (di solito i più giovani), che linguaggio userete? Probabilmente non molto formale, ma professionale **(psicografia)**.



## Domanda di riepilogo 1

Spiegare gli strumenti che possono essere utilizzati per valutare i requisiti delle informazioni scritte e delle conoscenze di colleghi, clienti e stakeholder.

## Domanda di riepilogo 2

Potete nominare ed elaborare i diversi sistemi di scrittura di una relazione/lettera?



# Punti chiave del modulo

## Punto chiave 1

### SISTEMI

- DOMANDE E RISPOSTE
- Soluzione - problema
- Piramide rovesciata

## Punto chiave 2

### Elementi importanti per il reporting.

- Completezza
- Precisione dei dati
- Freschezza
- Fattualità

## Punto chiave 3

### Componenti della cultura aziendale legate alla comunicazione

- Visione: Deve essere comunicata in modo efficace!
- Valori: Devono essere promossi
- Pratiche: Devono essere descritte in dettaglio
- Persone: La comunicazione efficace è fondamentale!



# BEN FATTO

## Avete completato l'Unità 3.4 - Parte C



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

