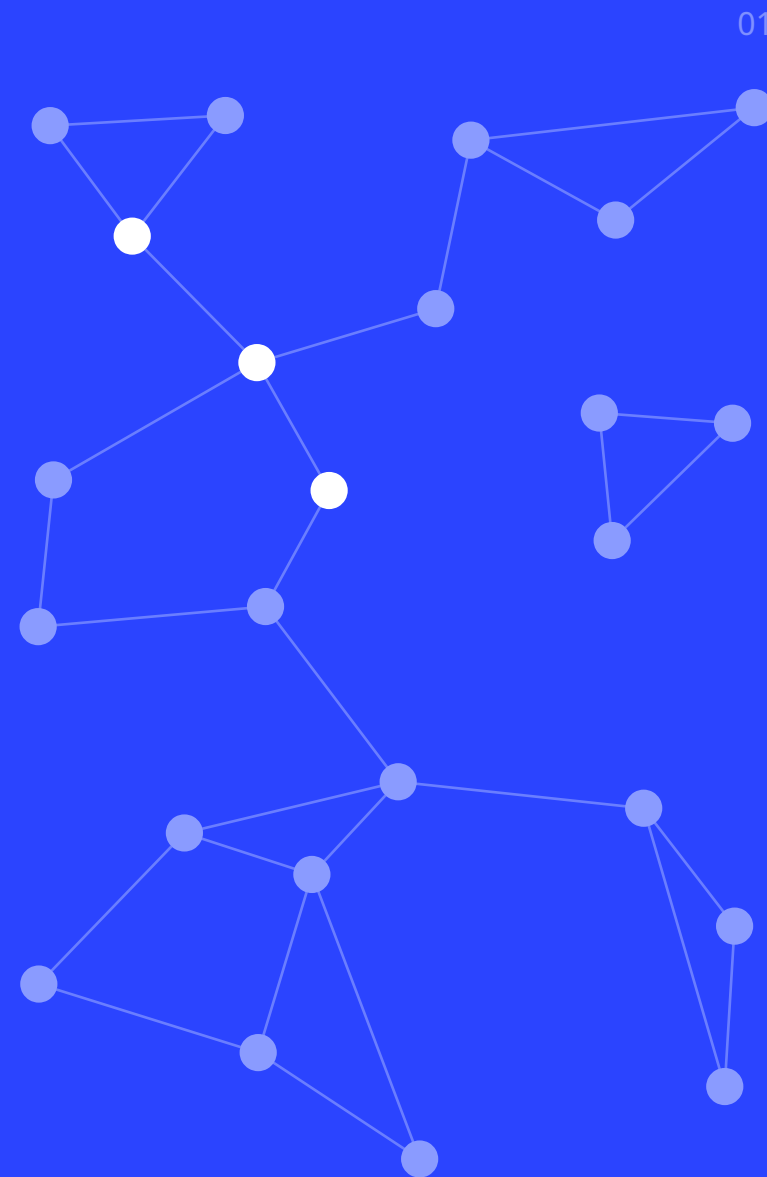


Trovarsi. Parlarsi. Lavorare insieme.

Funzionalità di socializzazione e criteri di matching

Teamworking nella PA · Aniello Iervolino · Università degli Studi di Salerno



Oggi chiudiamo il Teamworking.

Cinque esperimenti	perché le piattaforme restano vuote	25'
Funzionalità di socializzazione	perché il sapere non circola, e come farlo circolare	40'
Criteri di matching	chi suggerire, e con quali effetti	30'
Laboratorio	tre missioni, una sfida finale	50'
Output finale G1	PPTX standard base e vocabolario dei tag	20'

Tre materiali di ieri. Oggi diventano uno standard.

IERI

Griglia dei fabbisogni

Campi del profilo

Prima lista di tag

OGGI DIVENTA

—————→ **le funzioni che servono davvero**

—————→ **il profilo e i livelli di contatto**

—————→ **il vocabolario e i criteri di matching**

Perché le piattaforme restano vuote

Cinque esperimenti su come si comportano le persone

25 MINUTI

Serve a: le decisioni di tutti e tre i gruppi

**Quasi nessuna piattaforma fallisce
perché non funziona. Fallisce
perché resta vuota.**

Farla usare è un problema di marketing. E il marketing, prima di tutto, è capire come si comportano le persone.

Amiamo di più quello che abbiamo costruito?

QUANTO SONO DISPOSTI A PAGARE

La scatola già montata



La scatola montata da sé



+?%

Due gruppi, la stessa scatola IKEA. Il primo la monta da sé, il secondo la trova già montata. Poi a tutti si chiede quanto pagherebbero per averla.

Quanto in più paga
chi l'ha montata?

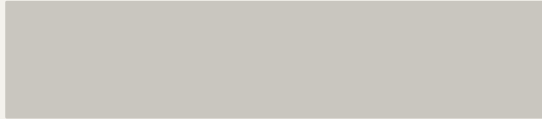
Scrivete in chat una lettera, tutti insieme al mio via.

A • niente B • +10% C • +30% D • +60%

Amiamo di più quello che abbiamo costruito.

QUANTO ERANO DISPOSTI A PAGARE

La scatola già montata



La scatola montata da sé



+63%

Chi aveva montato da sé una scatola IKEA era disposto a pagarla il 63% in più di chi la trovava già montata. Anche se l'aveva montata peggio.

PER LA PIATTAFORMA

Chi la progetta, poi la usa e la difende.

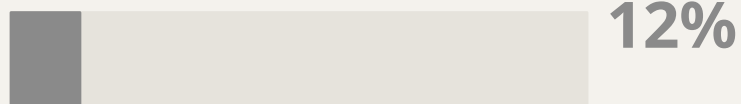
Per questo la state progettando voi, e non ve la consegnò già fatta.

Quanto conta la casella già spuntata?

DONATORI DI ORGANI

Germania

il consenso va dato



Austria

il consenso è presunto



E in Austria, quanti sono?

Due Paesi vicini, culture simili. In Germania per diventare donatori bisogna dire sì. In Austria lo si è, se non si dice no.

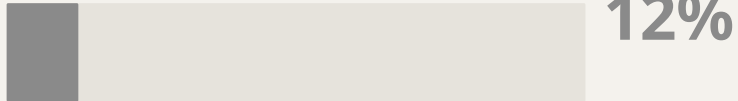
Alzate la mano quando dico la vostra risposta:
15% · 40% · 70% · quasi tutti

La casella già spuntata decide più di una legge.

DONATORI DI ORGANI

Germania

il consenso va dato



Austria

il consenso è presunto



Due Paesi vicini, culture simili. In Germania per diventare donatori bisogna dire sì. In Austria lo si è, se non si dice no. Cambia solo la casella predefinita.

PER LA PIATTAFORMA

Le impostazioni predefinite del profilo sono una scelta politica.

Visibile a tutti o solo ai colleghi? Disponibile a collaborare, sì o no? Chi decide il default decide il comportamento di migliaia di persone.

Una frase sola, a costo zero.

LETTERA DI SOLLECITO · RICOSTRUZIONE

?

Il fisco britannico doveva far pagare in tempo chi era in ritardo. Poteva aggiungere una sola frase alle lettere di sollecito.

**Voi quale frase
scrivereste?**

A voce: due o tre proposte.
Poi vi dico quale frase hanno usato, e
cosa è successo.

Una frase sola, a costo zero.

LETTERA DI SOLLECITO · RICOSTRUZIONE

[Redacted line]

[Redacted line]

9 persone su 10 nella tua zona pagano le tasse in tempo.

[Redacted line]

[Redacted line]

Il fisco britannico ha aggiunto una sola frase alle lettere di sollecito, su un campione di circa 200.000 contribuenti. Più persone hanno pagato in tempo. La versione «nella tua zona» funzionava meglio di quella generica.

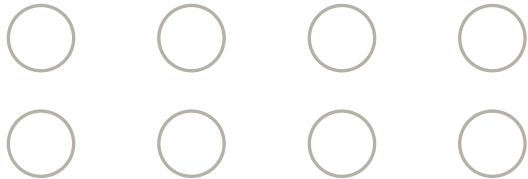
PER LA PIATTAFORMA

«12 colleghi del tuo ente hanno già risposto a una domanda.»

Mostrare cosa fanno gli altri convince più di qualsiasi circolare.

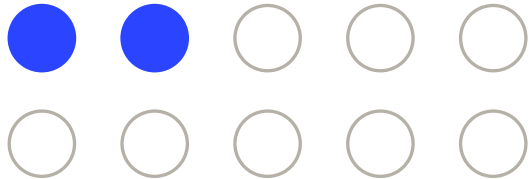
Conta da dove si parte?

A · 8 timbri, tessera vuota



?% completa la tessera

B · 10 timbri, 2 già messi



?% completa la tessera

Un autolavaggio regala due tessere fedeltà. In entrambe, per avere il lavaggio gratis, mancano 8 lavaggi.

Quale viene completata di più?

Alzate la mano:
la A, la B, o nessuna differenza?

Chi parte avvantaggiato arriva in fondo.



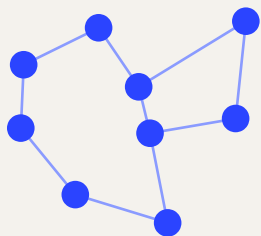
In entrambi i casi mancavano 8 lavaggi. Ma la seconda tessera sembrava già iniziata, e quasi il doppio delle persone l'ha completata.

PER LA PIATTAFORMA

Il profilo parte già compilato: ruolo ed ente ci sono già.

«Il tuo profilo è al 30%: mancano tre campi.»

Facebook non è partito per tutti.



Febbraio 2004

solo Harvard



2004-2005

altre università



2006

tutti

Una rete vuota non vale niente: nessuno entra dove non c'è nessuno.
Si parte da un gruppo piccolo e pieno, poi si allarga.

PER LA PIATTAFORMA

Non si lancia per tutta la PA.

**Un tema, trenta persone,
tutte attive. Le prime trenta
potete essere voi.**

Il marketing entra nello standard.

ESPERIMENTO

DECISIONE PER LA PIATTAFORMA

Effetto IKEA

Si progetta con chi la userà

Default

Impostazioni predefinite scelte con cura

Riprova sociale

Mostrare cosa fanno i colleghi

Progresso già avviato

Profilo precompilato con ruolo ed ente

Partenza a freddo

Si parte da un tema e da poche persone attive

Le portano i gruppi A e B nelle loro sezioni.

Funzionalità di socializzazione

Perché il sapere non circola, e come farlo circolare

40 MINUTI

Serve a: sezioni 04 e 05 dello standard • gruppo B

Socializzare, qui, vuol dire trovarsi per lavorare insieme.

Non follower, non like. Colleghi di altri enti che affrontano lo stesso problema.

Sappiamo più di quello che è scritto.

SCRITTO

norme · delibere · modulistica · circolari

Quando una persona cambia ufficio, questo sapere se ne va con lei.

NELLA TESTA DELLE PERSONE

Come l'abbiamo fatto davvero

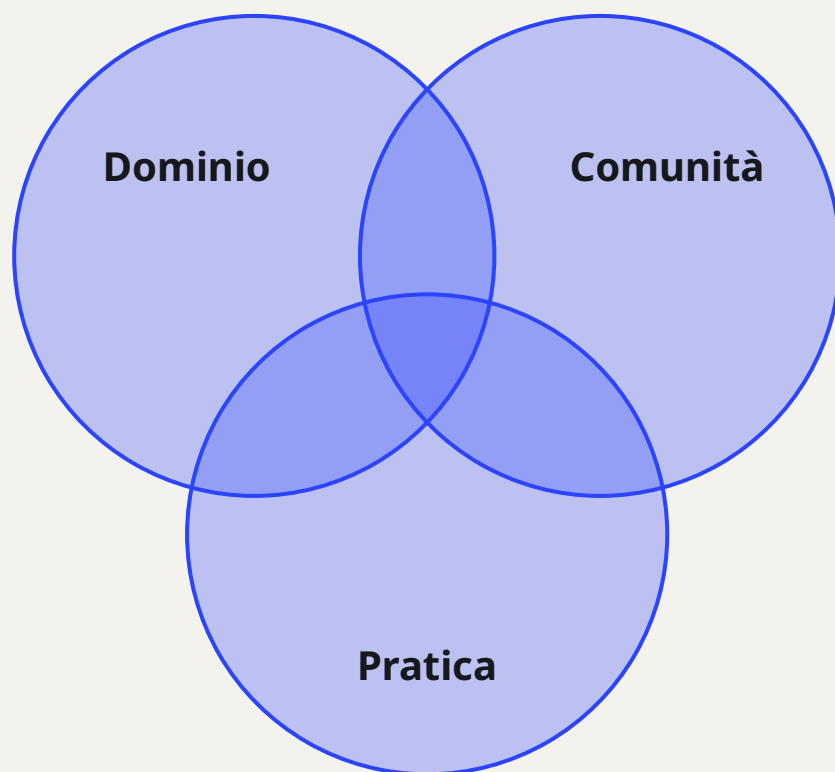
Gli errori da non ripetere

A chi telefonare quando serve

Una community serve a farlo emergere: una domanda, una risposta, una scheda che resta.

Ha un nome, e si può fare anche domani.

Persone che condividono un problema e imparano risolvendolo insieme.



DOMINIO

Un tema condiviso

Il SUAP, gli appalti, il PNRR: si sa di cosa si parla.

COMUNITÀ

Relazioni di fiducia

Ci si conosce, e si chiede senza paura.

PRATICA

Esperienze e strumenti

Casi, modelli, errori: il sapere che si accumula.

Si avvia anche senza piattaforma: un tema, dieci colleghi di enti diversi, un incontro al mese.

Quattro cose che le persone fanno insieme.

Trovarsi

chi sa quello che mi serve

Ricerca per tag

Elenco di enti e persone

Suggerimenti

Parlarsi

chiedere e rispondere

Discussioni nel forum

Messaggi diretti

Risposta utile

Seguire

restare aggiornati

Seguire un tema

Seguire un progetto

Riepilogo settimanale

Collaborare

lavorare insieme a qualcosa

Gruppi di progetto

Documenti condivisi

Incontri online

Esempi di funzioni. Quali servono davvero lo decide il gruppo B.

Tre modi di entrare in contatto.

1

Seguire

Vedo cosa pubblica su un tema.
Non serve chiedere.

2

Chiedere nel forum

Domanda pubblica. Risponde chi vuole.

3

Contatto diretto

Mando una richiesta. La persona accetta o dice no.

Più il contatto è diretto, più serve il consenso.

Come si chiede aiuto a un collega di un altro ente.

1 Chi sono e dove lavoro

Una riga. Chi legge deve capire se può aiutarti.

2 Cosa sto facendo

Il progetto, in parole semplici.

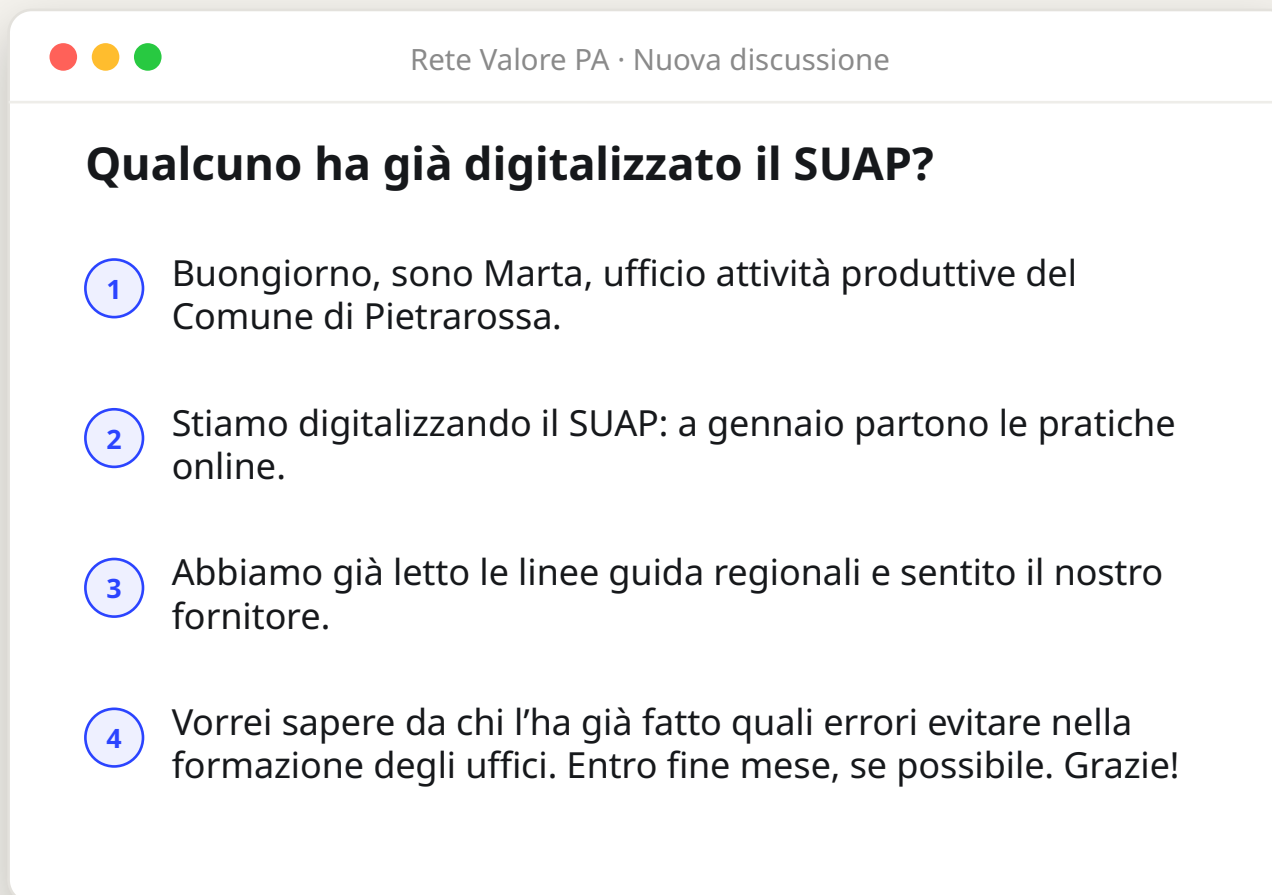
3 Cosa ho già provato

Così nessuno ti risponde con l'ovvio.

4 Cosa mi serve, ed entro quando

Una domanda precisa ha una risposta precisa.

E chi risponde racconta cosa ha fatto, non cosa pensa.



Scrivete una vostra richiesta di aiuto vera.

Un problema che avete adesso, nel vostro ufficio. Sulla lavagna condivisa.

1 • CHI SONO E DOVE LAVORO

2 • COSA STO FACENDO

3 • COSA HO GIÀ PROVATO

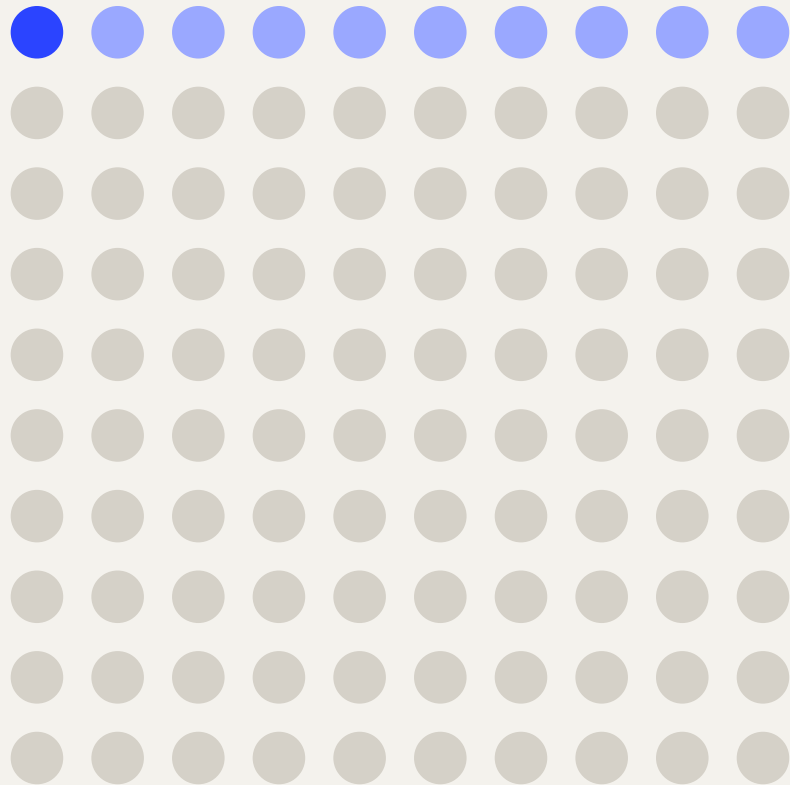
4 • COSA MI SERVE, ED ENTRO QUANDO

Poi ne leggiamo due.

E vediamo se qualcuno, in questa classe, sa già rispondere.

Niente dati personali o riservati: il semaforo vale anche qui.

Non scriveranno tutti. E va bene così.



1%

scrive quasi tutto

Referenti, esperti, appassionati. Vanno riconosciuti.

9%

partecipa ogni tanto

Risponde quando sa, segna una risposta utile.

90%

legge

Cerca, trova, non scrive. Ma usa quello che trova.

Per questo servono persone che la animano, e un grazie a chi risponde.

Non tutto subito.

SUBITO

Ricerca per tag

**Discussioni e risposta
utile**

Contatto con richiesta

DOPO

Gruppi di progetto

Incontri online

Riepilogo settimanale

MAI

Classifiche delle persone

Like e contatori

Messaggi senza consenso

È la prima decisione che il gruppo B porta nello standard.

Esempi da discutere, non decisioni.

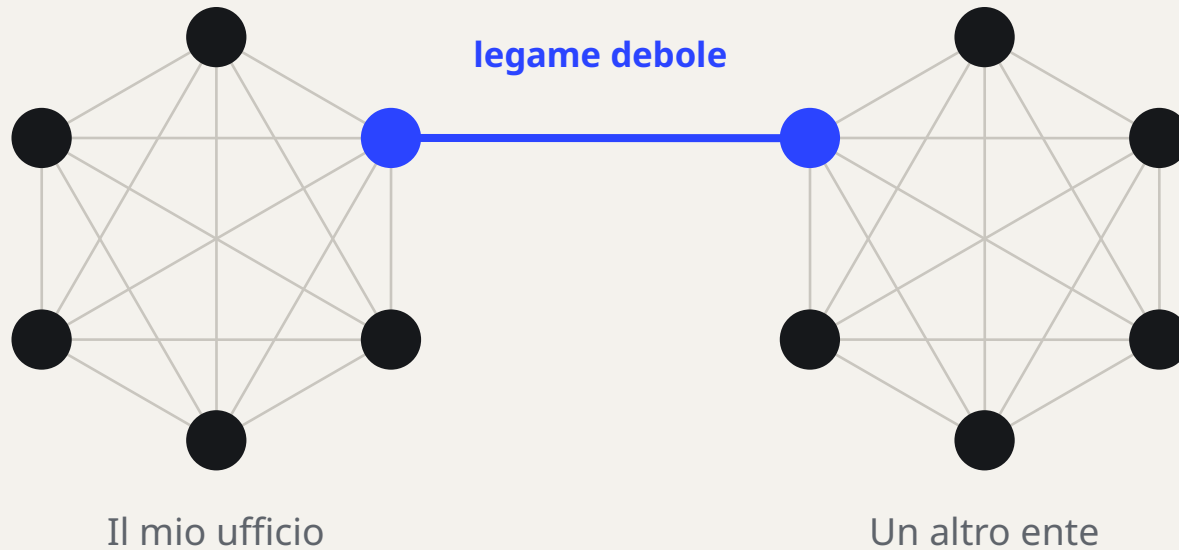
Criteri di matching

Chi suggerire, e con quali effetti

30 MINUTI

Serve a: sezioni 06 e 07 dello standard • gruppo C

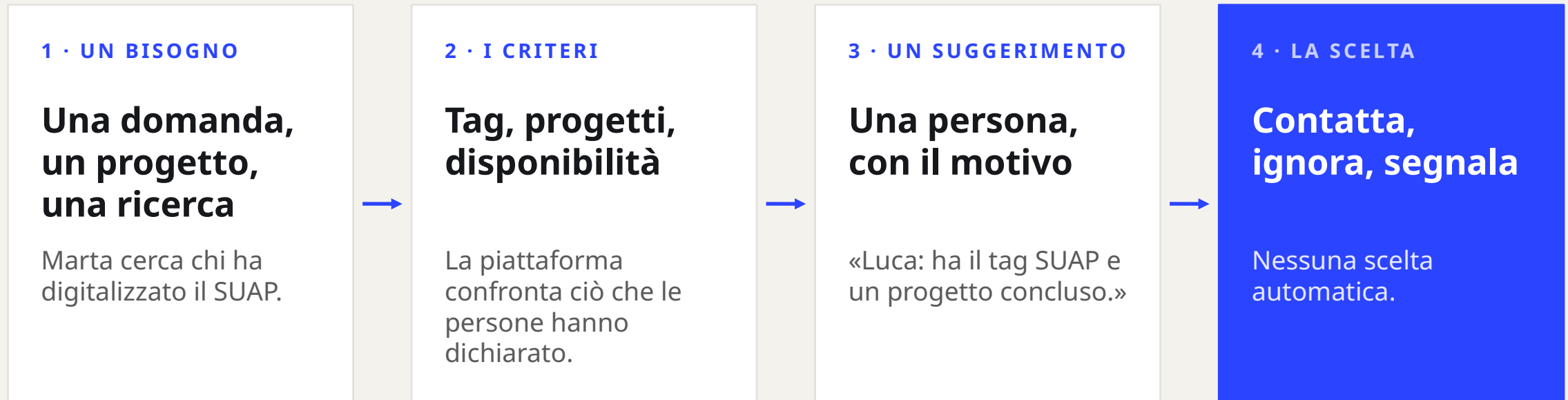
Le informazioni nuove arrivano da chi conosci poco.



I colleghi vicini fanno le stesse cose che sai tu. Il conoscente lontano sa quello che ti manca.

Il matching serve a creare questi ponti tra enti.

Mettere un bisogno in contatto con chi può aiutare.



Il matching suggerisce. Non seleziona e non mette in classifica.

Rete Valore PA · Suggerimenti

PER LA TUA DISCUSSIONE SUL SUAP

Luca M.

Istruttore amministrativo · Comune di Valleverde

PERCHÉ

- ha il tag «SUAP» nel profilo
- ha concluso un progetto di digitalizzazione nel 2025
- ha indicato di essere disponibile a collaborare

Contatta Luca

[Non mi interessa](#) · [Segnala](#)

Il motivo è sempre visibile.

La piattaforma propone.
Marta decide se scrivere a Luca.

Si può usare per suggerire un collega?

1 Tag di competenza in comune

2 Età

3 Disponibilità dichiarata a collaborare

4 Ente di appartenenza

5 Numero di contatti

6 Discussioni sullo stesso tema

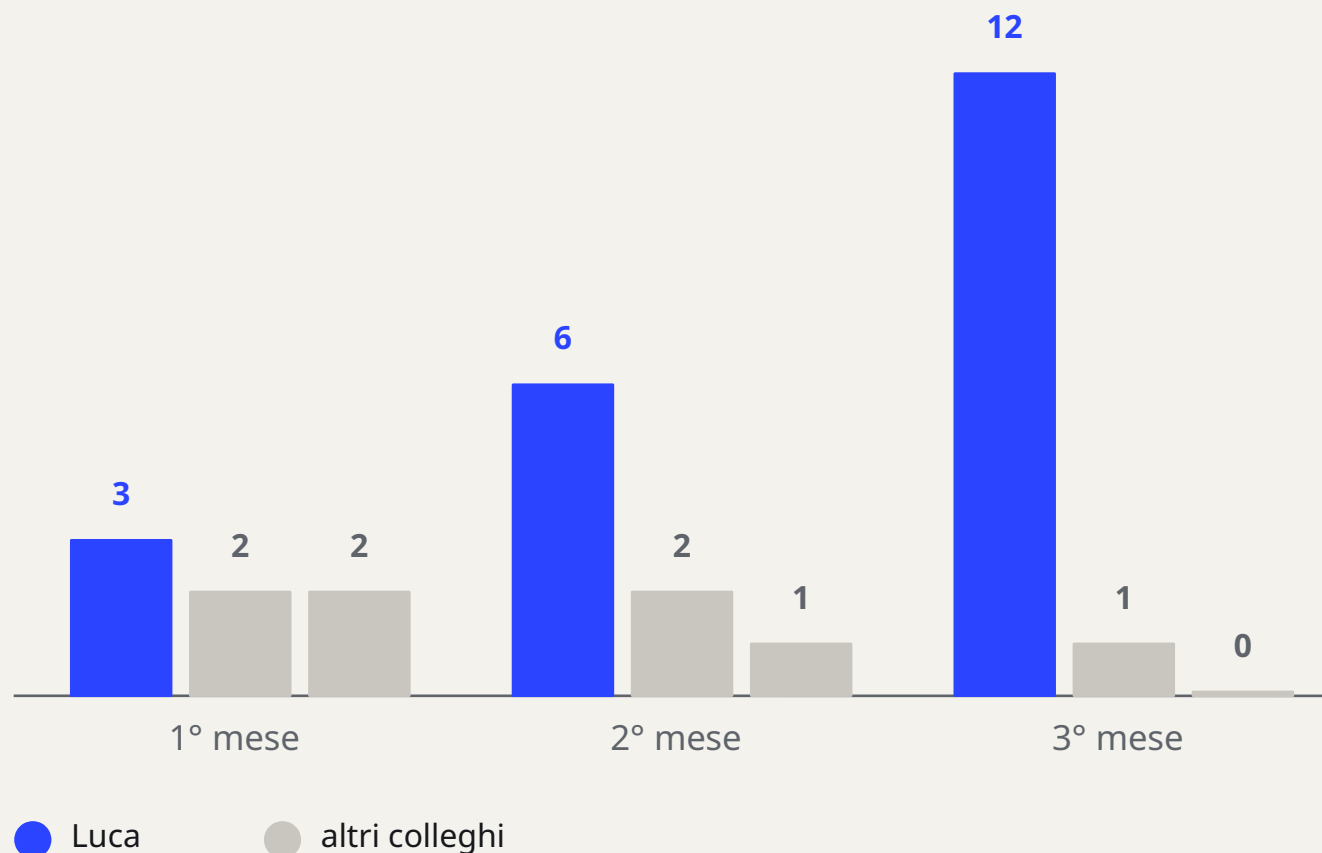
7 Foto del profilo

8 Competenze dedotte dall'IA, non confermate

Sì · No · Dipende

Chi è già visibile diventa sempre più visibile.

SUGGERIMENTI RICEVUTI



Se il criterio premia chi ha già risposto molto, gli altri spariscono.

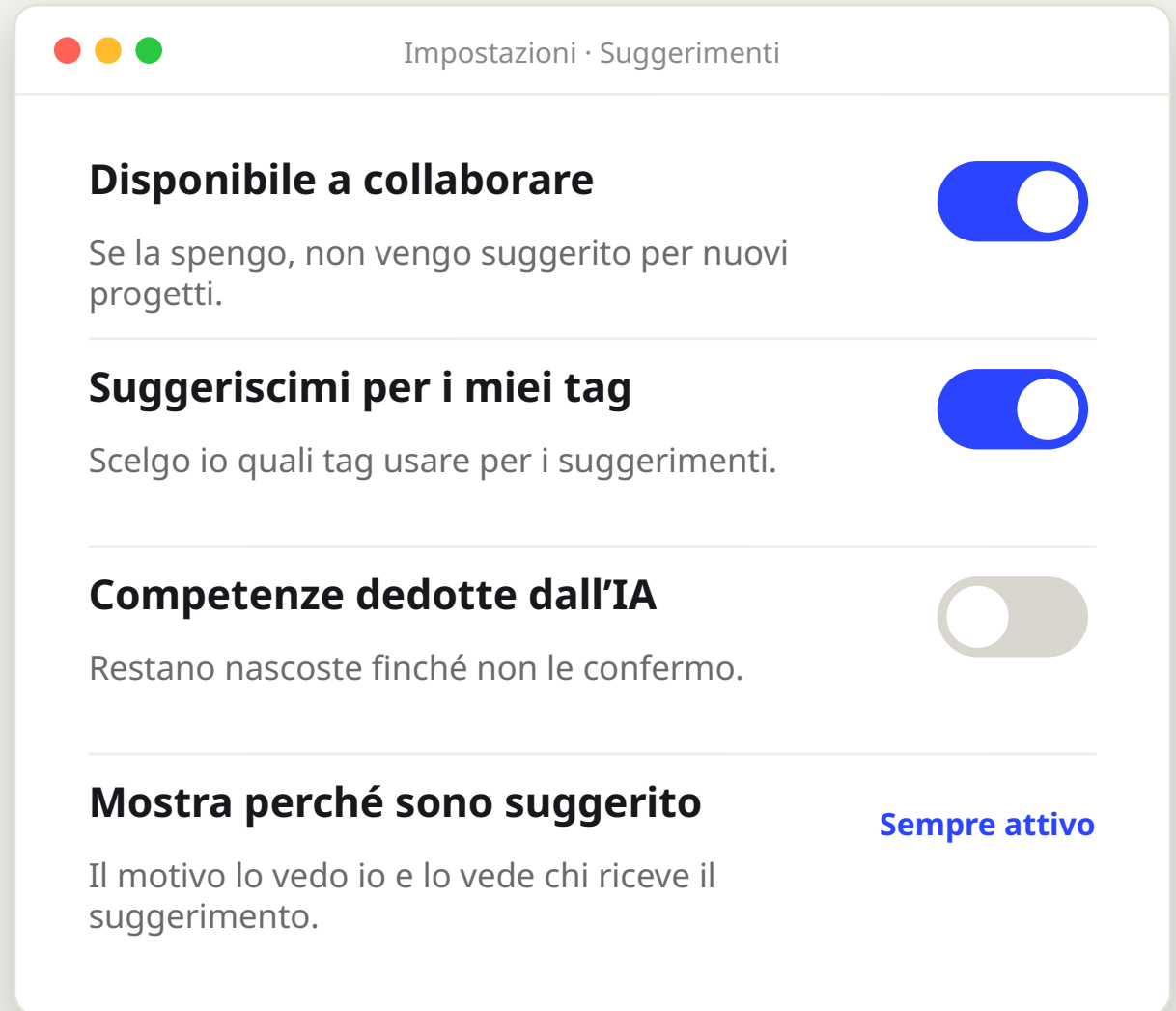
I criteri si scelgono con cura e si controllano nel tempo. Ne riparlamo il 6 ottobre.

Se non potreste spiegarlo alla persona esclusa, non usatelo.

Il matching non è imparziale per natura. Lo rendiamo controllabile: criteri visibili, dati confermati, decisione umana, diritto di dire no.

Chi viene suggerito ha sempre il controllo.

Quattro impostazioni che nessuno può togliere.



Il titolario è già un vocabolario controllato.

TITOLARIO DEL PROTOCOLLO

Classifica i documenti

Titolo	Attività economiche
Classe	Sportello unico

VOCABOLARIO DEI TAG

Classifica le competenze

Famiglia	Progetti
Tag	SUAP (sportello unico, sportello imprese)

STESSI PRINCIPI

Voci decise, non parole libere Un solo nome per ogni cosa Qualcuno lo tiene aggiornato

Senza titolario un documento non si ritrova. Senza vocabolario, una persona.

Dalla lista al vocabolario.

Ieri una lista di parole. Oggi le regole per usarle tutti allo stesso modo.

1 Famiglie

Materie, strumenti, progetti, servizi.

2 Un tag principale

I sinonimi portano tutti lì.

3 Singolare, minuscolo

«appalto», non «Appalti».

4 Pochi per profilo

Meglio dieci veri che trenta vaghi.

5 Mai dati sensibili

Niente salute, religione, opinioni politiche.

6 Qualcuno lo cura

Chi propone un tag, chi lo approva, chi lo aggiorna.

Pausa.

10 minuti

Al rientro: si lavora nelle stanze, sull'output finale.

L'output finale G1

PPTX standard base e vocabolario dei tag

50 MINUTI

Serve a: chiudere il corso di Teamworking

Il documento che dice come funziona la piattaforma.

01 Fabbisogni Tutti	02 Profilo utente Gruppo A	03 Livelli di contatto Gruppo A	04 Community e forum Gruppo B
05 Funzionalità di socializzazione Gruppo B	06 Criteri di matching Gruppo C	07 Vocabolario dei tag Gruppo C	08 Questioni aperte Tutti

Voi decidete, io lo scrivo e ve lo mando. Lo userà il corso di Organizzazione e performance.

Una riga per ogni tag.

Il secondo output. Il gruppo C lo compila, la classe lo approva.

Vocabolario dei tag · Rete Valore PA			
FAMIGLIA	TAG PRINCIPALE	SINONIMI RICONDOTTI	DEFINIZIONE BREVE
Progetti	SUAP	sportello unico, sportello imprese	Sportello unico per le attività produttive
Strumenti	e-procurement	MePA, gare telematiche	Acquisti pubblici su piattaforme digitali
Materie	appalto	gare, contratti pubblici	Affidamento di lavori, servizi e forniture

Esempi inventati.

Tre missioni, una piattaforma.

A • Profilo

Il primo accesso

Marta entra per la prima volta. Cosa trova? Cosa vedono gli altri di lei?

B • Community

Il primo lunedì

La piattaforma apre. Chi c'è dentro? Cosa succede la prima settimana?

C • Tag

Luca è sommerso

Riceve tutte le domande sul SUAP. Come lo salvate, e chi suggerite?

Regola: usate almeno due dei cinque esperimenti. Alla fine avete tre minuti per convincere il dirigente.

5 minuti per ripartire • 30 per decidere • 10 per preparare il discorso.

IL DEFAULT

Quando il profilo nasce: cosa è acceso, cosa è spento?

IL PRECOMPILATO

Cosa troviamo già scritto, e cosa resta da completare?

IL CONTATTO

Chi può mandare una richiesta, e come si dice di no?

I CONTROLLI

Quali impostazioni del matching nessuno può togliere?

Risultato: le vostre decisioni su una pagina, e tre minuti per convincere il dirigente.

LA PARTENZA

Con quale tema e con quali trenta persone partiamo?

SUBITO, DOPO, MAI

Dove va ogni funzione?

LA DOMANDA

Il modulo «nuova discussione»: quali campi, per guidare chi chiede?

CHI RISPONDE

Come riconosciamo e ringraziamo chi risponde? Quali frasi mostriamo?

Risultato: le vostre decisioni su una pagina, e tre minuti per convincere il dirigente.

I CRITERI

Le voci «dipende» del sondaggio: sì o no, e perché?

I LEGAMI DEBOLI

Suggeriamo prima colleghi di altri enti o del proprio?

L'EFFETTO SAN MATTEO

Come evitiamo che vengano suggeriti sempre gli stessi?

IL VOCABOLARIO

Per ogni tag di ieri: tag principale, sinonimi, definizione.

Risultato: il vocabolario dei tag, le decisioni sul matching, e tre minuti per convincere il dirigente.

Una riga per ogni decisione.

Il documento lo scrivo io. A me servono le vostre decisioni, scritte così.

Documento del gruppo · Decisioni			
DECISIONE	PERCHÉ	ESPERIMENTO USATO	DOMANDA APERTA
Il profilo nasce visibile solo ai colleghi del proprio ente	La maggior parte non cambia mai le impostazioni	Default	Quando diventa visibile a tutti?
Ruolo ed ente già compilati al primo accesso	Chi parte avvantaggiato completa il profilo	Autolavaggio	Da dove prendiamo i dati?

Esempi del gruppo A, inventati. Da sei a dieci righe per gruppo.

Convincete il dirigente.

Tre minuti a gruppo: cosa avete deciso e perché funzionerà. Gli altri fanno il dirigente scettico. Alla fine si vota.

I criteri del matching.

SÌ

NO

DA DECIDERE

Compilate a voce, sulla proposta del gruppo C.

Output finale G1

PPTX standard base

otto sezioni: fabbisogni, profilo, contatto, community, funzionalità, matching, vocabolario, questioni aperte

Vocabolario dei tag

famiglia, tag principale, sinonimi ricondotti, definizione breve

Le vostre decisioni diventano il documento: lo scrivo io e ve lo mando. Lo userà il corso di Organizzazione e performance.

Sette idee, oltre la piattaforma.

01**Sapere tacito**

Sappiamo più di quello che è scritto. E si perde quando le persone cambiano ufficio.

02**Comunità di pratica**

Un tema, relazioni di fiducia, una pratica comune. Si avvia anche domani.

03**Chiedere aiuto**

Chi sono, cosa faccio, cosa ho provato, cosa mi serve ed entro quando.

04**90-9-1**

Non scriveranno tutti. Chi anima e chi risponde va riconosciuto.

05**Legami deboli**

Quello che ti manca lo sa chi conosci poco, in un altro ente.

06**Effetto San Matteo**

Chi è visibile lo diventa sempre di più. I criteri vanno controllati.

07**Il titolario**

Voci decise, un solo nome, qualcuno che aggiorna. Anche per i tag.

OUTPUT FINALE G1

**PPTX standard
base e
vocabolario dei
tag.**

Domani cambiate ruolo.

Diventate revisori: cercherete tutto ciò che, dentro l'organizzazione, può andare storto.

2 ottobre · Organizzazione e performance · rischi interni e CV