

PR3. ATTIVITÀ 3.2. Casi di studio REMOTEMO

Profili di buone pratiche



Nome dell'organizzazione: SAPLLE
**Nome della competenza: Comunicazione
digitale**

INTRODUZIONE

In questo progetto, il consorzio dovrà compilare **18 casi di studio** sul tema della gestione delle emozioni nel lavoro a distanza. Ogni partner dovrà trovare **3 esempi** nei propri Paesi di aziende o organizzazioni la cui attività è in parte o in gran parte generata da remoto e che sono esempi di cura speciale della salute emotiva dei propri lavoratori in queste particolari circostanze. I partner seguiranno la stessa distribuzione definita nel PR1 per scegliere i casi più adatti in base alla loro **area specifica**.

Essential skills to develop in remote working	
Skill to balance work and personal life	WSEI
Self-confidence / self-motivation	Heureka.net
Effective Communication	Neotalentway
Responsability	Indepcie
Problem Solving	Eduforma
Digital Communication	SAPLLE

COMPITO 3.2: Elaborazione di profili di buone prassi

A5 Elaborazione di profili dettagliati dei casi di studio.

SELEZIONE DEI CRITERI PER I CASI DI STUDIO

I seguenti indicatori sono aspetti da considerare nella selezione di esempi di buone pratiche. Ricordate che i casi scelti devono essere correlati al tema precedentemente assegnato in PR2.

- La persona intervistata deve essere un leader, un manager, un responsabile delle risorse umane o un dipendente.
- Aziende o organizzazioni la cui attività è generata in parte o in gran parte da remoto
- Più di un anno di esperienza di lavoro a distanza
- Azienda ben funzionante con dipendenti soddisfatti
- Comunicazione costante con il team
- Cercate di scegliere aziende che operano in settori diversi, evitando di ripetere aziende che operano nel settore della tecnologia.
- Conoscenza delle tecnologie di comunicazione
- Rapporto con la competenza assegnata

Guida alle buone pratiche

Descrizione generale dell'organizzazione: Fornire una breve descrizione della storia, della missione e degli obiettivi dell'organizzazione. Includere eventuali risultati o riconoscimenti di rilievo ottenuti dall'organizzazione. Descrivere l'industria o il settore in cui opera l'organizzazione. Fornire informazioni sulle dimensioni dell'industria o del settore, sulle tendenze principali e sul panorama competitivo.

Descrizione generale della persona che la guida: Fornire una breve biografia della persona che guida l'organizzazione. Includete il suo background, la sua esperienza e le qualifiche che la rendono adatta a guidare l'organizzazione.

Piano d'azione:

3.2: Elaboration of good practice profiles A5 Elaboration of detailed case study profiles. As a complementary material to the videos, each partner will develop 3 detailed profiles (one per each video) with a general description of the organisation and the person leading it, the context and its reality from a gender perspective, decisions taken, obstacles and changes made, problems and recommendations of the representatives for the learners (about 15.000 characters in total). A6 Edition and

- **Contesto e prospettiva di genere:** Fornire una descrizione dettagliata del contesto in cui opera l'organizzazione, compresi eventuali fattori socio-economici, politici o culturali rilevanti. Spiegare come l'azienda implementa il lavoro a distanza (strumenti, regole, attività di team building...). Descrivere come l'organizzazione tiene conto della prospettiva di genere.
- **Decisioni prese:** Descrivere come vengono prese le decisioni e il loro impatto sul successo dell'organizzazione.
- **Ostacoli:** Descrivere gli ostacoli che l'organizzazione ha incontrato nell'affrontare le sfide del lavoro a distanza. Spiegare come l'organizzazione ha superato questi ostacoli o come sta lavorando per affrontarli.
- **Modifiche apportate:** Fornire una panoramica dei cambiamenti apportati dall'organizzazione per affrontare le sfide del lavoro a distanza. Descrivete l'impatto di questi cambiamenti e come hanno contribuito al successo dell'organizzazione.
- **Problemi e raccomandazioni dei rappresentanti dei discenti:** descrivere le raccomandazioni fatte dai rappresentanti dei discenti su come l'organizzazione può supportare meglio il lavoro a distanza. Descrivete le azioni specifiche che sono state intraprese e come ne è stata misurata l'efficacia.

Modello per la raccolta di informazioni generali

Qui troverete un modello con domande classificate in categorie per i profili di buone pratiche. A queste domande i partner possono rispondere con informazioni provenienti dall'azienda o con l'aiuto di manager e dipendenti delle aziende scelte.

Generalità	
Nome dell'organizzazione	Zenith
Settore e breve panoramica dei prodotti o servizi offerti dall'azienda	La nostra storia inizia nel 2000: con la costituzione di E.PA Thessaloniki S.A. e dell'EPA della Tessaglia, inizia l'utilizzo del gas naturale nelle città di Salonicco, Larissa e nell'intera regione della Tessaglia. In tutti questi anni, abbiamo fornito gas naturale in modo sicuro e affidabile a centinaia di migliaia di famiglie e imprese. Volendo offrire ai nostri clienti ancora di più, alla fine dello stesso anno siamo entrati anche nel mercato dell'elettricità. Siamo diventati il primo fornitore integrato di energia in Grecia e la nuova era della nostra azienda è stata segnata dal cambiamento in ZeniΘ. Dal 20 luglio 2018, l'azionista unico di ZeniΘ è Eni, multinazionale italiana tra i leader mondiali nel settore del petrolio e del gas.
PMI o grandi imprese	PMI
Tipo di modello di lavoro: remoto o ibrido. Spiegate in poche frasi	Il lavoro viene svolto in modo ibrido. Il servizio clienti è presente sia fisicamente che virtualmente, ma tutti gli altri servizi sono quasi completamente in remoto.
Dati di contatto - Organizzazione	
Paese	Grecia
Indirizzo	Salonicco. 26 ottobre 54-56, P.O. 54627
Telefono	+30 2311 223 099

Posta elettronica	
URL	https://zenith.gr/

Le informazioni disponibili possono provenire anche da ricerche a tavolino (internet, ecc.).

Implementazione del lavoro da remoto	
Come è stato implementato il lavoro da remoto e come si sta sviluppando? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Il lavoro da remoto è diventato sempre più diffuso in diversi settori industriali a causa della pandemia COVID-19. Le aziende del gas naturale, come la nostra, non facevano eccezione. Dovevamo garantire che i nostri dipendenti disponessero della tecnologia e degli strumenti necessari per lavorare in remoto. Tra questi, i computer portatili, l'accesso sicuro alle reti aziendali e il software di collaborazione. Abbiamo inoltre posto l'accento sulla sicurezza informatica per proteggere le informazioni proprietarie e le infrastrutture. Le aziende hanno probabilmente implementato VPN, firewall e altre misure di sicurezza per salvaguardare i dati. In generale stiamo prendendo in considerazione modelli di lavoro ibridi, che consentono ai dipendenti di dividere il loro tempo tra il lavoro da casa e quello in ufficio.
Come si organizza e si assicura che i compiti vengano portati a termine? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Esistono varie strategie e strumenti per garantire che le attività siano organizzate e completate in modo efficiente. Ad esempio, per quanto riguarda la chiarezza delle descrizioni delle mansioni e dei ruoli, ogni dipendente deve avere una descrizione delle mansioni ben definita che ne delinei le responsabilità e i compiti. Questo aiuta a comprendere i ruoli individuali all'interno dell'organizzazione. Sempre nell'ambito della chiarezza dei canali di comunicazione, un protocollo di comunicazione strutturato assicura che istruzioni, aggiornamenti e feedback siano comunicati in modo chiaro e tempestivo.

Come comunicate con i dipendenti? Videochiamate, telefonate, e-mail, ecc. <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Utilizziamo diversi metodi di comunicazione per interagire con i nostri dipendenti e la scelta del metodo dipende spesso dalla natura del messaggio e dalle preferenze delle persone coinvolte. Email, telefonate, videochiamate (tramite piattaforme come Zoom, Microsoft Teams o Skype) e app di messaggistica istantanea e chat con strumenti come Slack e Microsoft Teams.
Trovi più facile gestire il lavoro da remoto rispetto a quello in presenza? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Entrambi i tipi di lavoro presentano vantaggi e sfide. Il lavoro a distanza offre flessibilità, riduzione del pendolarismo, aumento della produttività, accesso a un pool di talenti globale e risparmio sui costi. Il lavoro faccia a faccia ha migliorato la comunicazione, la costruzione del team e il cameratismo, la collaborazione spontanea, il mentoring e il coaching. D'altra parte, le sfide sono molte. Per quanto riguarda il lavoro a distanza, i problemi di comunicazione, la mancanza di interazione faccia a faccia, il potenziale di isolamento e i problemi tecnici. Per il lavoro in presenza il pendolarismo e la logistica, i costi degli uffici e il potenziale di distrazione. Riteniamo che un modello ibrido, che combina elementi di entrambi, sia il più efficace per le nostre particolari circostanze.
In che modo l'azienda promuove l'inclusività e la diversità nelle modalità di lavoro da remoto? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Promuovere l'inclusività e la diversità nelle modalità di lavoro da remoto è fondamentale per creare un ambiente di lavoro positivo ed equo. Per questo motivo implementiamo processi di reclutamento alla cieca per ridurre al minimo i pregiudizi nel processo di assunzione e assicuriamo che le descrizioni dei posti di lavoro siano inclusive e si concentrino sulle competenze e le qualifiche piuttosto che su specifiche origini o caratteristiche. Inoltre, forniamo formazione e workshop sulla diversità, l'equità e l'inclusione a tutti i dipendenti per aumentare la consapevolezza e promuovere una mentalità più inclusiva. Infine, creiamo o sosteniamo gruppi e reti di affinità in cui i dipendenti con background o interessi simili possono collegarsi e sostenersi a vicenda.

Strumenti e tecnologie	
Quali strumenti o app utilizzate per comunicare con i dipendenti? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Webex: Webex è una piattaforma di videoconferenza e collaborazione offerta da Cisco, che offre funzioni come webinar, eventi virtuali e condivisione dello schermo. Skype for Business: È una piattaforma di comunicazione unificata che offre messaggistica istantanea, chiamate vocali e video e riunioni online. Google Workspace (ex G Suite): Google Workspace comprende strumenti come Gmail, Google Drive, Google Meet e Google Chat per la posta elettronica, la collaborazione documentale, le videoconferenze e la messaggistica.
Quali strumenti o applicazioni utilizzate per assegnare i compiti ai vostri dipendenti? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Microsoft Planner: Parte della suite Microsoft 365, Planner offre un modo semplice e visivo per organizzare le attività all'interno di un team. Si integra perfettamente con altri strumenti Microsoft come Teams e Outlook. ClickUp: ClickUp è una piattaforma di gestione delle attività e dei progetti che offre un'ampia gamma di funzioni, tra cui l'assegnazione di attività, il monitoraggio degli obiettivi, il monitoraggio del tempo e altro ancora. È altamente personalizzabile per adattarsi ai diversi flussi di lavoro del team. Teamwork: Teamwork è uno strumento di gestione dei progetti che fornisce elenchi di attività, tracciamento delle tappe, tracciamento del tempo e funzioni di collaborazione per team di tutte le dimensioni.
Ritenete che sia stato fatto un buon uso delle applicazioni e degli strumenti implementati? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	L'efficacia delle applicazioni e degli strumenti implementati in un'azienda o in un'organizzazione dipende da vari fattori, tra cui il loro utilizzo, l'allineamento con gli obiettivi organizzativi e la misura in cui soddisfano le esigenze degli utenti. Certamente si tratta di un processo dinamico e continuo. Una valutazione regolare, cicli di feedback e la volontà di apportare modifiche sono essenziali per garantire che questi strumenti continuino a servire efficacemente le esigenze dell'organizzazione.

Sfide e soluzioni	
Quali sono le principali sfide che si incontrano nell'implementazione del lavoro da remoto e come possono essere affrontate? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Ecco alcune sfide chiave e potenziali soluzioni: Comunicazione e collaborazione ● Sfida: Mantenere una comunicazione e una collaborazione efficaci può essere più impegnativo in una configurazione di lavoro a distanza. ● Soluzione: Utilizzare gli strumenti di collaborazione. Implementare e incoraggiare l'uso di strumenti di collaborazione come Slack, Microsoft Teams o Zoom per videoconferenze e messaggistica. Team building e cultura aziendale ● Sfida: Promuovere il senso di appartenenza e mantenere la cultura aziendale può essere più difficile quando i dipendenti non sono fisicamente presenti in ufficio. ● Soluzione: Attività di team building virtuale. Organizzate attività virtuali di team building, come giochi online, happy hour virtuali o sfide di squadra. Sicurezza e privacy dei dati ● Una sfida: Mantenere la sicurezza e la privacy dei dati quando i dipendenti lavorano da diverse sedi. ● Soluzione: Implementare misure di sicurezza. Utilizzate la crittografia, le VPN sicure e l'autenticazione a più fattori per proteggere i dati sensibili.
Come si può gestire efficacemente il lavoro da remoto durante i periodi di carico di lavoro intenso o le situazioni di alta pressione? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Ci sono sicuramente alcuni consigli per gestire efficacemente il lavoro da remoto. Assicuratevi che i dipendenti abbiano accesso agli strumenti, ai software e alle risorse necessarie per portare a termine i loro compiti in modo efficiente. Programmate riunioni virtuali o check-in regolari per fornire aggiornamenti, risolvere problemi e monitorare i progressi delle attività più importanti. Assegnate i compiti in base ai punti di forza e alla disponibilità dei membri del team, garantendo una distribuzione equilibrata del carico di lavoro.

Cultura del team	
In che modo l'azienda gestisce il team building e le attività sociali in un contesto di lavoro da remoto? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Spesso utilizziamo alcune strategie per favorire la coesione del team e mantenere i legami sociali tra i dipendenti che lavorano da remoto. Alcune di queste possono essere il dipendente virtuale del mese, regali e pacchetti di assistenza, sfide di fitness o benessere, incontri informali ed eventi a tema.
Come si può promuovere la fiducia e il cameratismo tra i membri di un team che lavora da remoto? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Costruire la fiducia e il cameratismo in un team che lavora da remoto è un processo continuo che richiede uno sforzo costante e un'attenzione genuina per il benessere e il successo dei membri del team. Per riuscirci, incoraggiamo la collaborazione, stabiliamo aspettative chiare e promuoviamo l'apertura e la fiducia. Inoltre, diamo potere decisionale e investiamo nello sviluppo professionale. Infine, condividiamo interessi e hobby personali e ci preoccupiamo della salute mentale.
Puoi condividere esempi di attività o iniziative di team building che hai implementato per i team che lavorano da remoto? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Abbiamo provato diverse attività di team building cercando di catturare l'interesse di tutti. Posso condividere alcuni esempi innovativi. Un paio di anni fa abbiamo organizzato una serata di pittura virtuale. Abbiamo fornito ai membri del team i materiali per dipingere e abbiamo ospitato una serata di pittura virtuale guidata da un istruttore. Un'altra volta abbiamo organizzato una giornata di travestimenti a tema. Abbiamo scelto un tema divertente (i personaggi dei film preferiti) e abbiamo chiesto ai membri del team di vestirsi di conseguenza per una riunione virtuale. Infine, abbiamo organizzato una serata di quiz, in cui i membri del team si sono esercitati individualmente o in gruppo, mettendo alla prova le loro conoscenze su vari argomenti.

Abilità: Comunicazione digitale	
Come definirebbe la comunicazione digitale in un contesto professionale e in che modo è importante per il successo della sua azienda? <i>Massimo 500 caratteri.</i>	La comunicazione digitale è una pietra miliare delle moderne operazioni aziendali. Svolge un ruolo centrale nel facilitare una collaborazione efficace, nel supportare il processo decisionale,

	nel mantenere le relazioni con i clienti e nel guidare il successo organizzativo. Il suo uso strategico è essenziale per rimanere competitivi e reattivi nell'odierno panorama aziendale interconnesso e frenetico. La comunicazione digitale è fondamentale per diversi motivi: ● Efficienza e velocità: La comunicazione digitale consente una rapida trasmissione delle informazioni, permettendo di prendere decisioni e reagire in tempi brevi. ● Accessibilità e flessibilità: Fornisce ai dipendenti un mezzo per comunicare indipendentemente dalla loro posizione fisica o dal fuso orario, consentendo una certa flessibilità nelle modalità di lavoro. ● Documentazione e conservazione dei dati: La comunicazione digitale lascia una traccia scritta, fondamentale per la documentazione, la responsabilità e i riferimenti futuri. ● Copertura globale: Facilita la comunicazione con gli stakeholder, i clienti e i partner di tutto il mondo, contribuendo ad ampliare la portata e l'influenza dell'azienda.
Quali misure concrete adotta la vostra azienda per garantire o incentivare la comunicazione digitale? Discuti i canali di comunicazione, gli strumenti e le pratiche organizzative che la tua azienda utilizza per facilitare la comunicazione. <i>Massimo 500 caratteri.</i>	Alcuni esempi di misure che usiamo comunemente per garantire e incoraggiare la comunicazione digitale sono: ● Webinar e conferenze web: Le piattaforme di webinar sono utilizzate per ospitare presentazioni, sessioni di formazione, workshop ed eventi su larga scala. ● Strumenti di feedback e sondaggio: piattaforme come SurveyMonkey o sistemi di feedback interni consentono alle aziende di raccogliere input dai dipendenti per migliorare la comunicazione e i processi di lavoro. ● Elenco dei dipendenti e informazioni di contatto: Strumenti che consentono di accedere facilmente alle informazioni di contatto dei dipendenti e alla struttura organizzativa, rendendo più semplice per i membri del team rivolgersi alle persone giuste. ● Intranet aziendale o portale per i

	dipendenti: Queste piattaforme fungono da hub centralizzato per informazioni, annunci, politiche e risorse a livello aziendale.
Quali problemi o ostacoli hai incontrato nell'instaurare una comunicazione digitale all'interno della tua configurazione di lavoro a distanza? Puoi fornire esempi specifici e come la tua azienda li ha affrontati o superati? <i>500 caratteri al massimo.</i>	È importante essere proattivi nell'identificare e affrontare queste sfide per garantire una comunicazione digitale efficace in un ambiente di lavoro remoto. Adattare le strategie alle esigenze e alle preferenze specifiche dei membri del team può contribuire a creare un ambiente di lavoro da remoto più efficace e connesso. Alcuni esempi di problemi comuni e di potenziali soluzioni sono i seguenti: • Errori di comunicazione: Esempio: I messaggi o le istruzioni possono essere fraintesi o interpretati male a causa dell'assenza di segnali non verbali. Soluzione: Incoraggiare una comunicazione chiara e concisa, fornire un contesto e considerare l'uso di videochiamate per le discussioni importanti. • Differenze di fuso orario: Esempio: I membri di un team con fusi orari diversi possono avere difficoltà a trovare orari di lavoro coincidenti per le riunioni e la collaborazione. Soluzione: Implementare orari di lavoro flessibili, ruotare gli orari delle riunioni e utilizzare metodi di comunicazione asincroni quando possibile. • Eccessiva dipendenza dalla comunicazione scritta: Esempio: Affidarsi esclusivamente alla comunicazione scritta può portare a un sovraccarico di informazioni e a potenziali malintesi. Soluzione: Utilizzare un mix di metodi di comunicazione scritti, verbali e visivi e scegliere il mezzo più appropriato per ogni messaggio. • Difficoltà a creare legami personali: Esempio: Stabilire rapporti e fiducia tra i membri del team può essere difficile senza interazioni personali. Soluzione: Incorporare attività di team-building, incoraggiare discussioni informali e celebrare le pietre miliari o i risultati personali.

Raccomandazioni	
Quali sono le best practice per guidare e gestire i team che lavorano da remoto in modo efficace? <i>500 caratteri al massimo.</i>	Ecco alcune best practice che utilizziamo per guidare e gestire efficacemente i team che lavorano da remoto: ● Stabilire aspettative chiare: Comunicare chiaramente gli obiettivi, le aspettative di rendimento e le priorità per garantire che tutti siano allineati con gli obiettivi del team. ● Stabilire controlli regolari: Programmare incontri regolari individuali e di gruppo per fornire aggiornamenti, affrontare le problematiche e mantenere aperte le linee di comunicazione. ● Utilizzare le videoconferenze: Incorporate le videochiamate per le riunioni del team, poiché la comunicazione visiva aiuta a creare legami e comprensione più forti. ● Incoraggiare la comunicazione aperta: Favorire un ambiente in cui i membri del team si sentano a proprio agio nel condividere idee, preoccupazioni e feedback, e ascoltare attivamente i loro contributi. ● Fornire supporto e risorse: Assicurarsi che i membri del team dispongano degli strumenti, della formazione e delle risorse necessarie per svolgere efficacemente il proprio ruolo.
Che consiglio daresti a tutte quelle aziende e manager che stanno pensando di lavorare da remoto? <i>500 caratteri al massimo.</i>	Per le aziende e i manager che stanno pensando di implementare il lavoro a distanza, ecco alcuni consigli per rendere la transizione un successo: ● Investire in tecnologia e strumenti: Assicuratevi che i dipendenti abbiano accesso all'hardware, al software e agli strumenti di collaborazione necessari per lavorare da remoto senza problemi. ● Stabilire aspettative chiare: Comunicare chiaramente le aspettative di performance, le scadenze e i risultati da raggiungere per garantire che tutti comprendano le proprie responsabilità. ● Fiducia nel team: Concentratevi sui risultati e affidate ai vostri dipendenti la gestione dei loro compiti e delle loro responsabilità, invece di controllare il loro tempo. ● Stabilite delle linee guida per il lavoro a distanza: Stabilire politiche e linee guida per il lavoro a



	distanza, comprese le aspettative di disponibilità, comunicazione e sicurezza dei dati. ● Monitoraggio e valutazione delle prestazioni: Implementare metriche di performance e KPI per misurare i risultati e garantire che il lavoro sia completato in modo efficace. ● Festeggiare i risultati raggiunti: Riconoscere e celebrare i risultati individuali e di squadra per aumentare il morale e la motivazione. ● Adattare e iterare: Siate aperti al feedback dei dipendenti e disposti a modificare le strategie e i processi in base ai loro suggerimenti. ● Valutare e adeguare le politiche: Rivedere e aggiornare regolarmente le politiche sul lavoro a distanza per garantire che siano in linea con le esigenze e le circostanze in evoluzione dell'azienda.
Che consiglio ti sarebbe piaciuto ricevere prima di iniziare a lavorare da remoto? <i>500 caratteri al massimo.</i>	In base alla mia esperienza, il consiglio che avrei voluto ricevere prima di lavorare a distanza è quello di creare uno spazio di lavoro dedicato e di stabilire una routine.