ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Comunicare e interagire online:

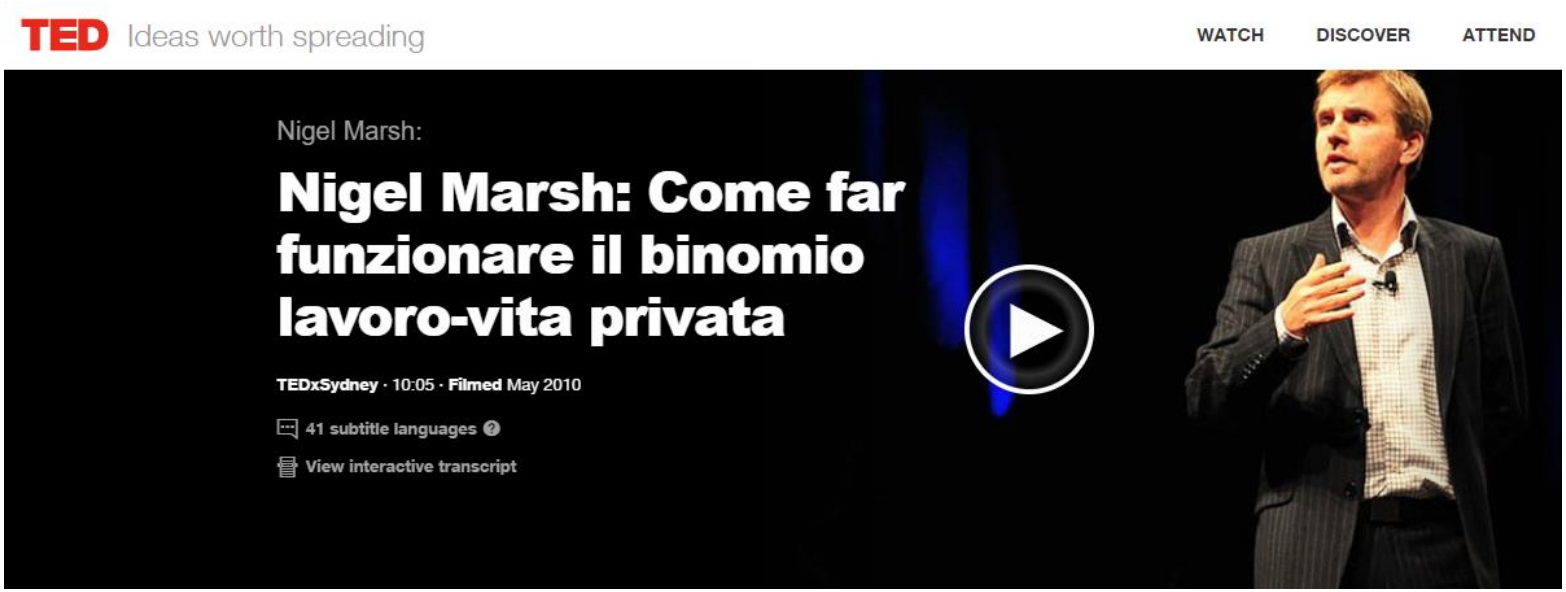
evitare il disagio, gestire i conflitti e costruirsi una buona *online reputation*

Elvis Mazzoni

Dipartimento di Psicologia

S.E.Fo.R.A. Lab

Dal Work-Life Balance …



… è relativamente facile bilanciare vita e lavoro quando non si deve andare al lavoro!

al Digital Work-Life Balance

randstad

candidato azienda chi siamo entra nel team **knowledge360** Randstad Award

mercato del lavoro | strategia e gestione risorse umane | employer branding | novità dalle specialties | arch

home / knowledge360 / Lavoro e vita privata: si dissolvono i confini

Lavoro e vita privata: si dissolvono i confini

condividi

14/07/2015 12:15:16

I risultati del Randstad Workmonitor nel secondo trimestre 2015: al 55% dei lavoratori si chiede reperibilità tramite email e telefono anche in ferie, ma il 76% ritiene ugualmente di essere in grado di "staccare la spina". In vacanza quasi metà si sente costretto a rispondere a chiamate e e-mail, il 51% si interessa al lavoro per scelta.
Viceversa, il 57% dei lavoratori affronta questioni private durante l'orario di lavoro. Oltre metà dei dipendenti può usare i suoi dispositivi personali a scopo lavorativo.

al Digital Work-Life Balance

Nonostante tutti i dispositivi digitali e le applicazioni a nostra disposizione

non possiamo pensare di poter

FARE TUTTO CIO' CHE VORREMMO

entro i tempi che vorremmo

Paradosso 1
Abusare delle ICT significa svolgere autonomamente attività che prima venivano delegate ad altri

Interaction Overload

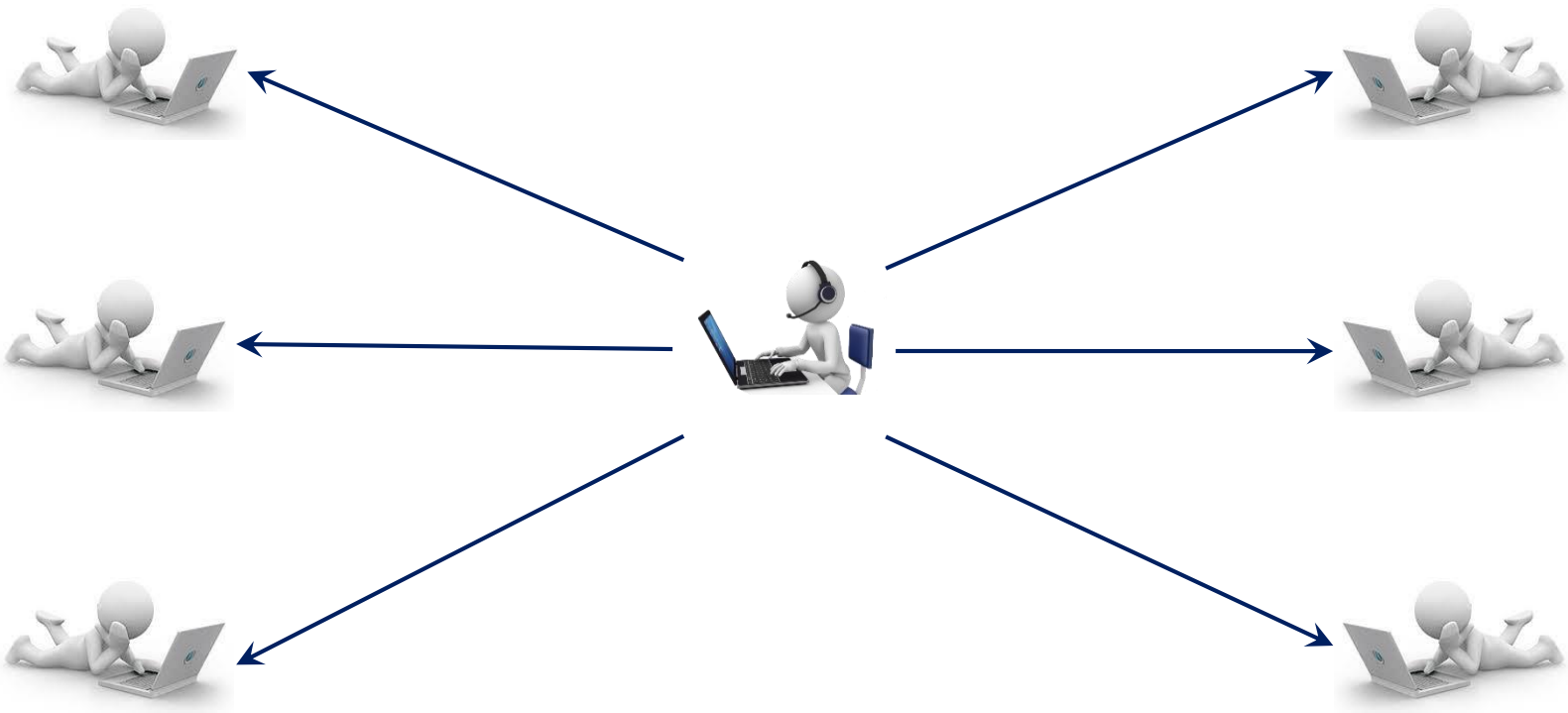
Nonostante tutti i dispositivi digitali e le applicazioni a nostra disposizione

non possiamo pensare di poter

INTERAGIRE SIMULTANEAMENTE

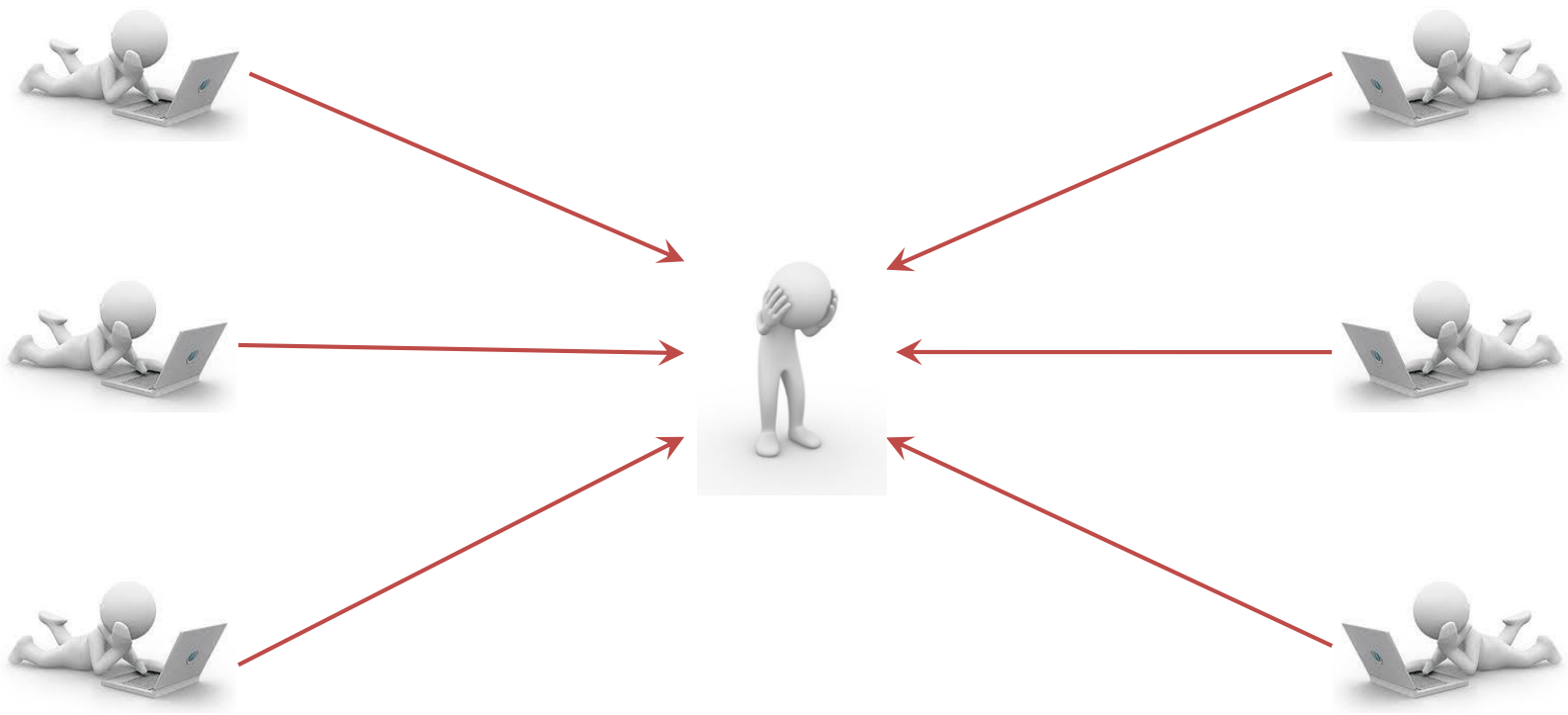
con chiunque ci contatti

Interaction Overload



Paradosso 2
Se con un semplice click possiamo comunicare e interagire con chiunque

Interaction Overload



Paradosso 2
Se con un semplice click possiamo comunicare e interagire con chiunque, con lo stesso semplice click, chiunque può interagire con noi

Avete mai sentito parlare di … monday morning digital syndrome??

E 'Lunedi mattina. Linda si siede alla sua scrivania e, non appena accende il computer, sente quella familiare sensazione di restringimento dello stomaco: non sta temendo il giorno davanti a lei, bensì la sua casella di posta elettronica!

https://www.mindtools.com/pages/article/managing-email.htm

Avete mai sentito parlare di …
monday morning digital syndrome??

Cattivi maestri …

Il nostro «comportamento» digitale

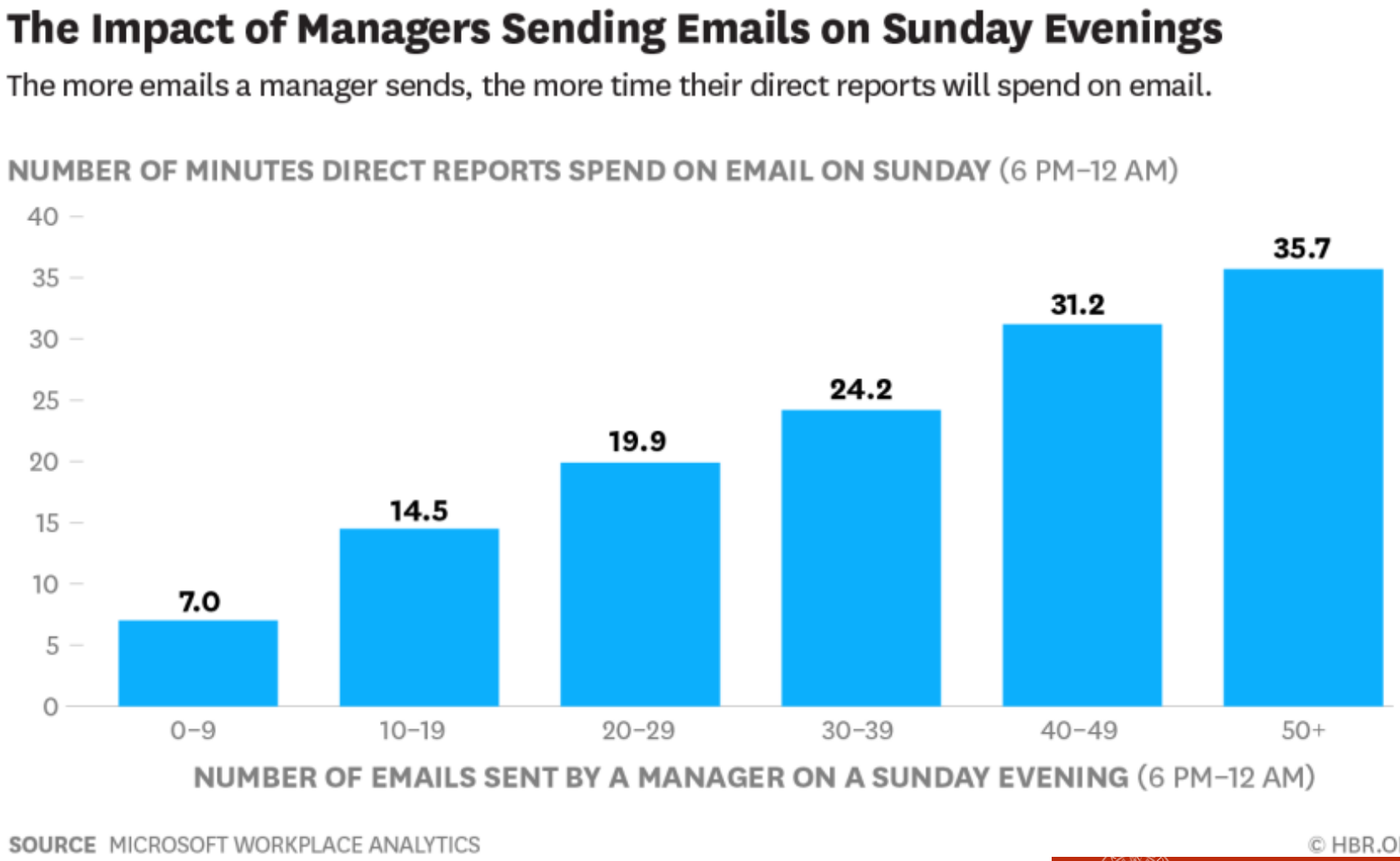
influisce sul comportamento digitale

e sulle aspettative

di coloro con cui interagiamo

Paradosso 3
Se rispondiamo sempre e immediatamente ad ogni e-mail che ci arriva, i nostri interlocutori si aspetteranno sempre la stessa solerzia in futuro e penseranno che l'email non sia arrivata quando non riceveranno risposta.

Cattivi maestri ...

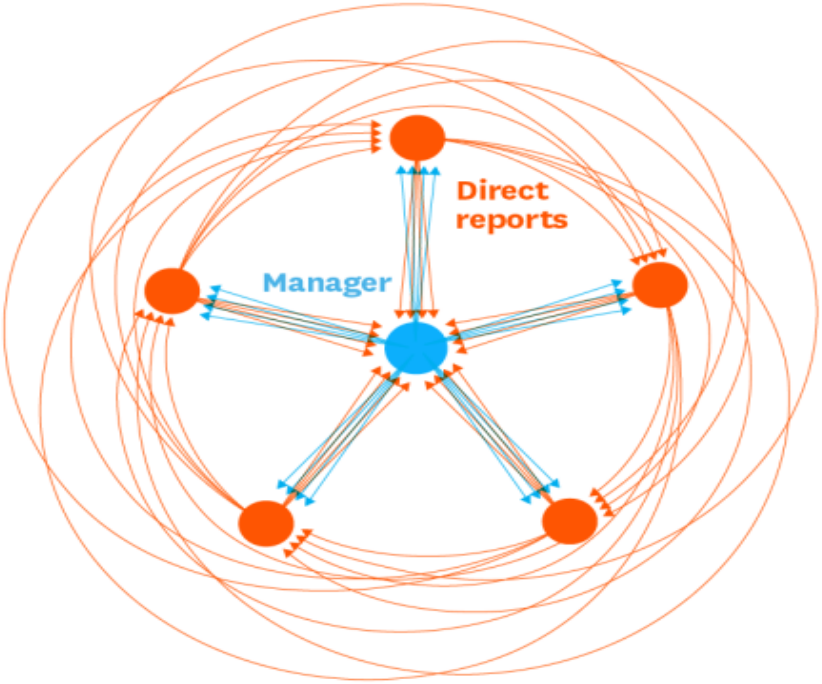


Cattivi maestri ...

Save Your Employees Time by Being More Strategic About Who You Email

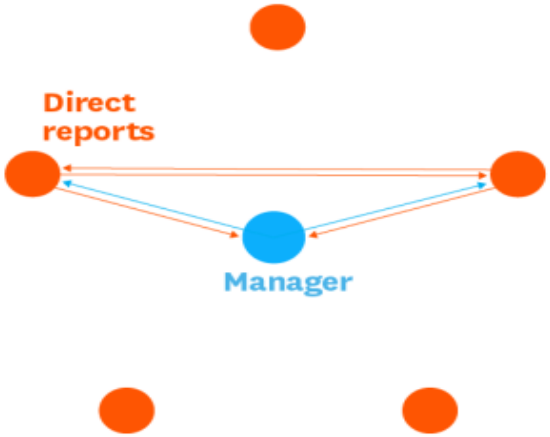
SCENARIO 1

Manager sends four after-hours emails to all five direct reports. If each direct report hits "Reply all," the total organizational impact is 120 emails (20 emails in six mailboxes).



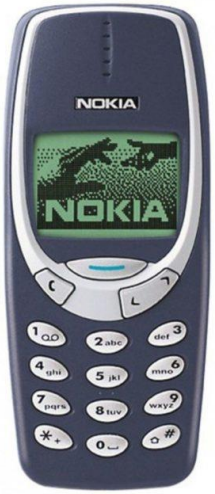
SCENARIO 2

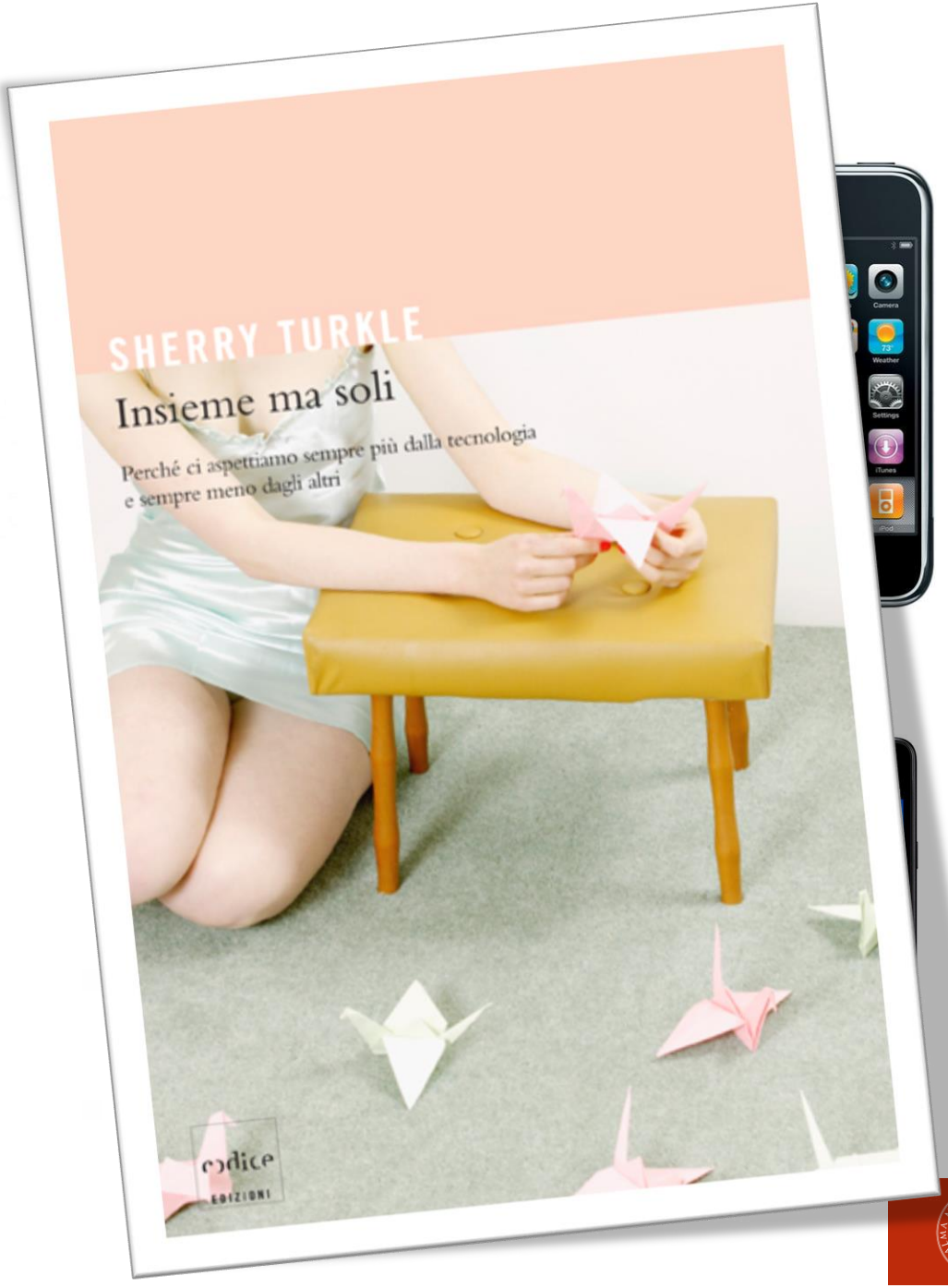
Manager sends only one high-priority after-hours email to two direct reports. If each direct report hits "Reply all," the total organizational impact is six emails (two emails in three mailboxes).



SOURCE MICROSOFT WORKPLACE ANALYTICS

© HBR.ORG





ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

L'illusione del CONTROLLO

Domanda:
quale «distanza» siamo disposti ad accettare nelle relazioni interpersonali?

- Norme sociali implicite … il peso della cultura
- Non troppo lontano … ma nemmeno troppo vicino: esiste una … **giusta distanza** nelle interazioni?!

L'illusione del CONTROLLO

Domanda:
quale «distanza» siamo disposti ad accettare nelle relazioni interpersonali?

Controllo diretto

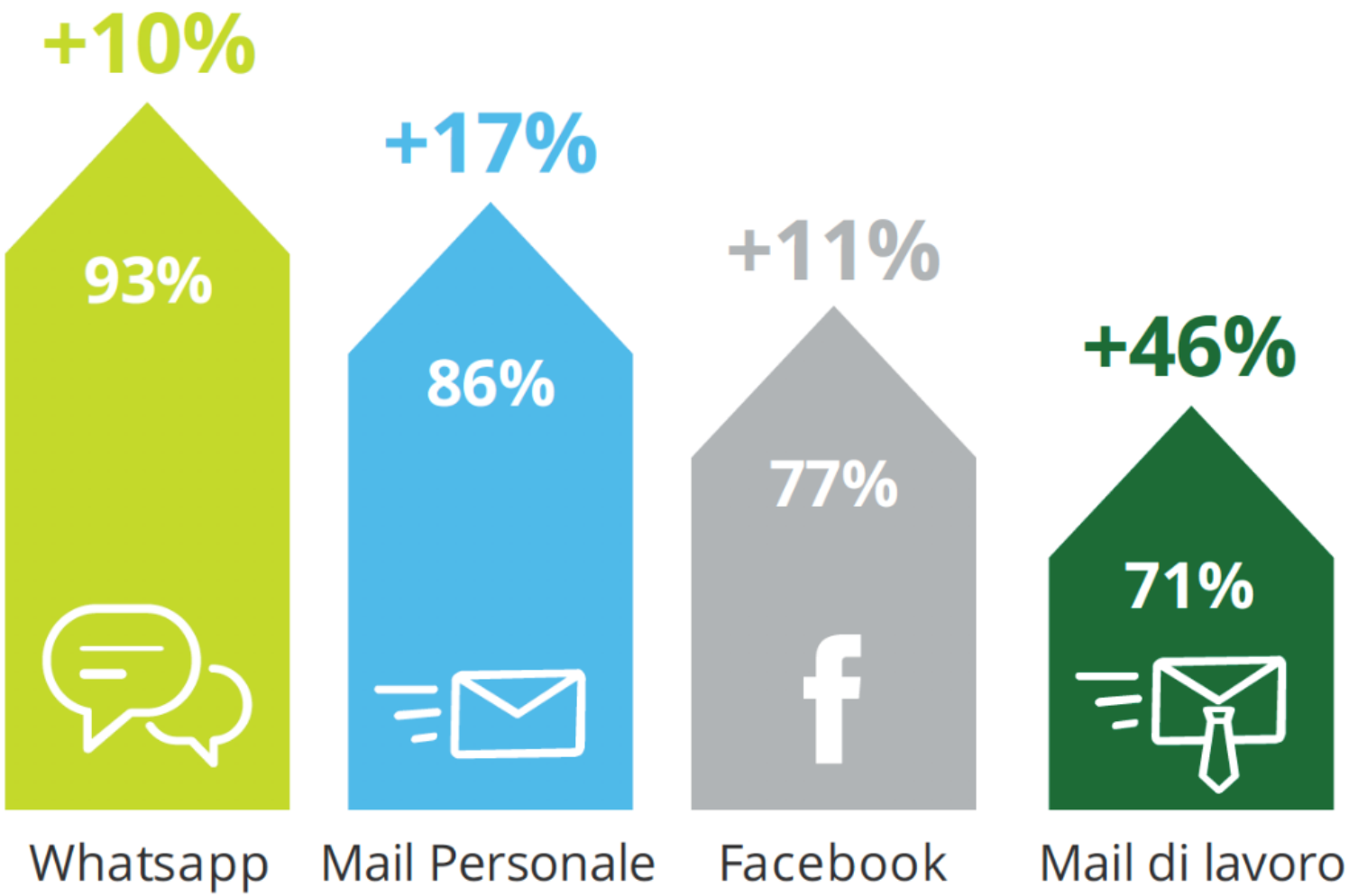
- Smartphone
- Social Networks

Controllo indiretto

- Messaggi e telefonate
- Social Networks degli amici
- Chat dei genitori

Deloitte - Global Mobile Consumer Survey 2017

Classifica delle app più utilizzate dagli italiani



(1) Come smettere di uti

https://www.linkedin.com/pulse/come-smettere-di-utilizzare-app-inutili-elvis-mazzoni/

App | About Lifelong learni | Home - Royal Philips | ADI Discussione Pub | Web Tools | Abilitazione Scientific | SNA | Online Courses | Altri Preferiti

Search | Home | My Network | Jobs | Messaging | Notifications | Me | Work | Free Upgrade to Premium

Come smettere di utilizzare APP inutili

Published on October 30, 2017 | Edit article | View stats

Elvis Mazzoni
PhD
4 ar

0 2

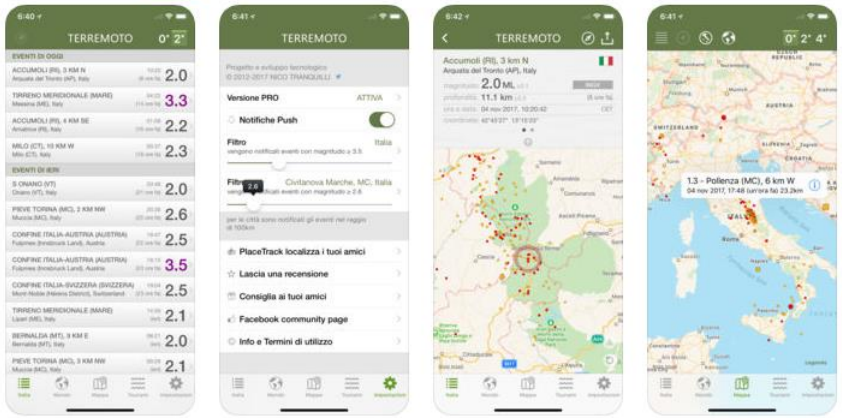
Terremoto 4+
con notifiche e dati ufficiali
Nico Tranquilli

#13 in Meteorologia
★★★★½ 17.6K valutazioni
Gratis • Offre acquisti in-app

Avevo uno s i visualizzare
solo 16 app magicamente,
l'ampiezza tto per non
dover più sf ivano: ora mi
basta sfogli

Poi un giorr na scoperto.
Attiva lo sc e … e tutte
piene!!! Ava o, voilà
l'app è ques dell'as

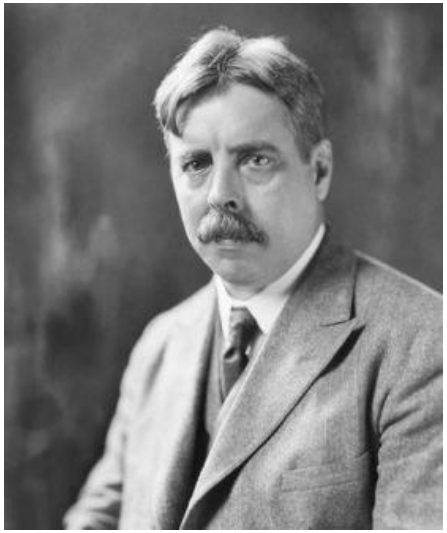
Istantanee iPhone iPad Apple Watch

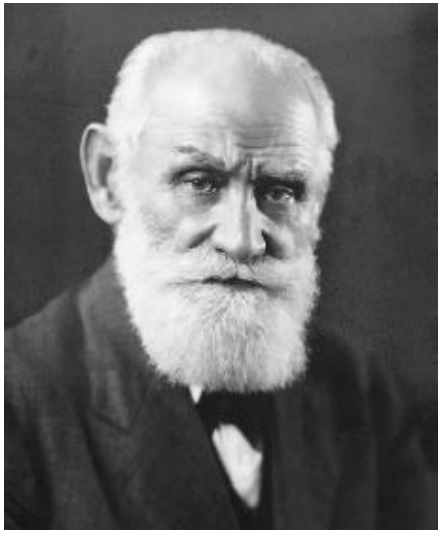


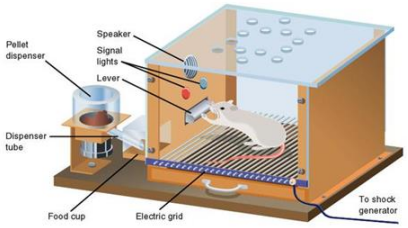
Messaging

ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Perché ci piace così tanto il … mi piace!







ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

diversi programmi di rinforzo intermittente

Intervallo fisso	rinforzo ogni **X** secondi
intervallo variabile	rinforzo ogni **X** secondi **circa**
rapporto fisso	rinforzo ogni **X** risposte
rapporto variabile	rinforzo ogni **X** risposte **circa**

Comportamenti Disfunzionali

Compulsività → determinata dal controllo

PHUBBING = Phone Snubbing: mentre si discute con amici, colleghi, ecc., snobbarli improvvisamente per controllare se si sono ricevuto messaggi sullo smartphone.

Vamping: restare svegli nelle ore notturne per chattare con amici, colleghi, ecc.

Ghosting: letteralmente «scomparire» dal web senza dare motivazioni

Zombing: ricomparire dopo tanto tempo come se nulla fosse.

Cyberloafing: utilizzare Internet per attività personali in ambito lavorativo.

Digital REPUTATION

Digital REPUTATION

Darley e Latané

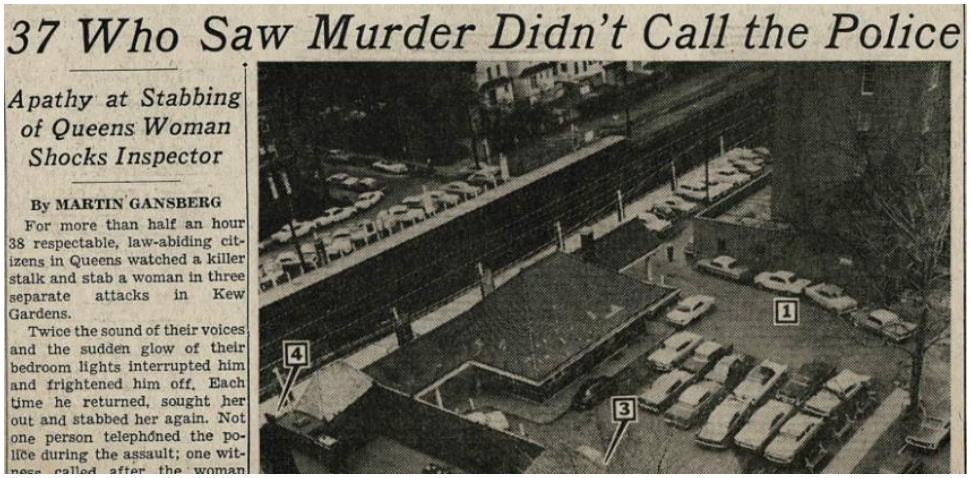
- Bystander effect
- Diffusione di responsabilità

- **Online flaming**
- **Cybercrime**
- **Haters**
- **EchoChambers**
- **Fake News**

Debunking

Digital Reputation
personale e/o aziendale

RESPONSABILITA' DIFFUSA



37 Who Saw Murder Didn't Call the Police

Apathy at Stabbing of Queens Woman Shocks Inspector

By MARTIN GANSBERG

For more than half an hour 38 respectable, law-abiding citizens in Queens watched a killer stalk and stab a woman in three separate attacks in Kew Gardens.

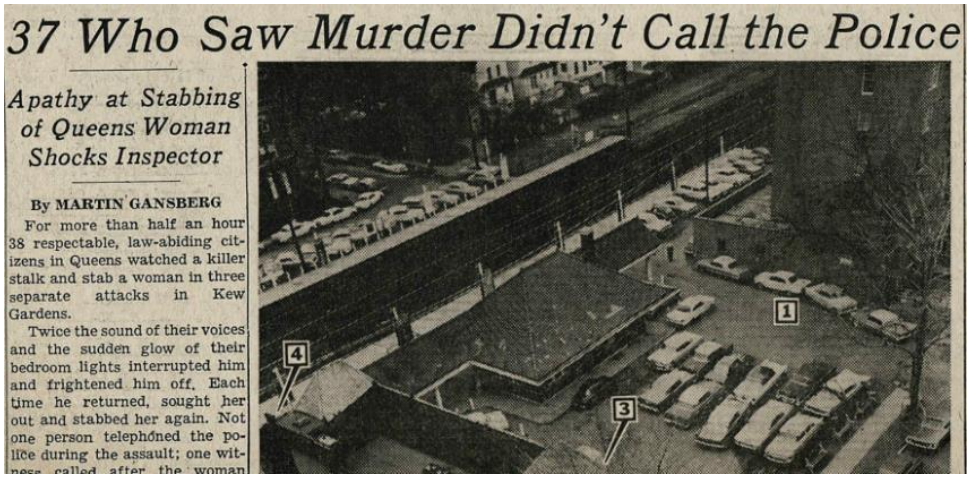
Twice the sound of their voices and the sudden glow of their bedroom lights interrupted him and frightened him off. Each time he returned, sought her out and stabbed her again. Not one person telephoned the police during the assault; one witness called after the woman

Bystander effect

RESPONSABILITA' DIFFUSA

- Cyberbullismo
- Online flaming
- Haters

Distanza empatica
dalla vittima



37 Who Saw Murder Didn't Call the Police

Apathy at Stabbing of Queens Woman Shocks Inspector

By MARTIN GANSBERG

For more than half an hour 38 respectable, law-abiding citizens in Queens watched a killer stalk and stab a woman in three separate attacks in Kew Gardens.

Twice the sound of their voices and the sudden glow of their bedroom lights interrupted him and frightened him off. Each time he returned, sought her out and stabbed her again. Not one person telephoned the police during the assault; one witness called after the woman

Perché online siamo meno responsabili??

Bystander effect

→ Lo SCHERMO

- Realtà o finzione?
- I reati sono sempre reali (tracciabilità)

Digital REPUTATION

Perché è importante avere una reputazione digitale «forte»?

Avere una buona reputazione digitale risulta particolarmente rilevante nel momento in cui

- si stia cercando lavoro
- o, comunque, ci si voglia proporre sul mercato, sia a titolo personale, sia tramite una propria impresa o l'impresa per cui si lavora.

Risulta fondamentale avere un **comportamento proattivo** in modo tale da costruire e coltivare una reputazione digitale che lavori per noi, anziché contro di noi.

Digital REPUTATION

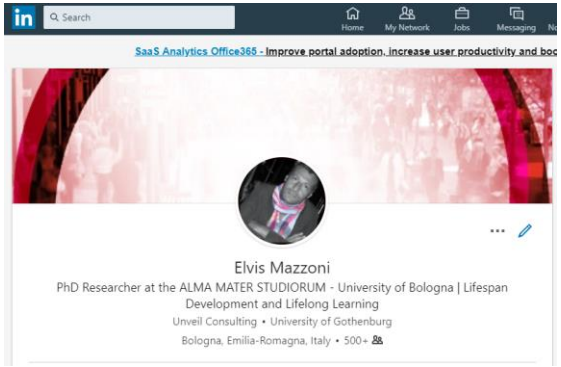
Perché è importante avere una reputazione digitale «forte»?

Avere un **comportamento proattivo** significa:

- Eliminare contenuti che potrebbero ledere la reputazione digitale, personale e/o aziendale
- Evitare discussioni e critiche → online fenomeni quali «flaming» e «eco-chambers» sono all'ordine del giorno
- Rispondere alle critiche, per evitare che dilaghino: eliminare qualcosa non significa che le persone smettano di parlarne
- Riflettere attentamente prima di postare qualsiasi tipo di materiale, cercando, per quanto possibile, di anticipare il comportamento (sotto forma di commenti e like) altrui.
- Avere un controllo attivo sulle proprio pagine, evitando di condividere contenuti inappropriati
- Verificare adeguatamente la veridicità dei contenuti che vengono condivisi
- Selezionare adeguatamente la propria cerchia di contatti.

comportamento proattivo

Digital REPUTATION



Gentile XXXXX,
a questo link puoi trovare una risposta al tuo interrogativo:
"Altri profili consultati" di LinkedIn
Probabilmente, ma non lo sapremo mai, alcune persone sono più interessate all'aspetto esteriore piuttosto che alle competenze e alle abilità delle persone.

Spero di averti risolto il dubbio e ti auguro buona giornata.

Gentile XXXXX,
a questo link puoi trovare una risposta al tuo interrogativo:
"Altri profili consultati" di LinkedIn

Spero di averti risolto il dubbio e ti auguro buona giornata.

ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Digital REPUTATION

Digital REPUTATION

Perché è importante avere una reputazione digitale «forte»?

Dal **punto di vista PERSONALE (individuo)**

Una ricerca commissionata da Microsoft in Francia, Germania, Inghilterra e USA, già nel 2009 evidenziava che il 70% di coloro che seleziona il personale rifiuta candidati sulla base delle loro «impronte digitali»: ad esempio, contenuti che connettono direttamente o indirettamente i candidati ad alcool e droga, a contenuti discriminatori, o evidenziano limitate competenze nella comunicazione. In particolare

- Contenuti che fanno nascere dubbi sullo stile di vita dei candidati
- Commenti e testi inappropriati scritti dai candidati (foto, video e informazioni inappropriate)
- Commenti o testi inappropriati scritti da amici e contatti
- Commenti critici sui precedenti datori di lavoro, colleghi di lavoro o clienti
- Commenti o testi inappropriati scritti da colleghi o conoscenti dell'ambito lavorativo
- Affiliazione a specifici gruppo o reti
- Condivisione di informazioni false → scarsa competenza comunicativa online
- Dubbi sul profilo finanziario dei candidati

Digital REPUTATION

CRONACA 9 novembre 2015 0 commenti

Licenziato il veterinario di Caluso che spara ai leoni

Caccia al leone, dopo il dentista Usa, il web contro un veterinario italiano

di GINEVRA SORRENTINO

mercoledì 4 novembre 2015 - 17:46

Facebook Twitter G+ Google+ LinkedIn

A- A- A+

Caccia al leone? No grazie. E allora, suscita sdegno e commozione l'immagine del **cacciatore** che, fucile in spalla, domina sulla carcassa del **leone** che ha appena ucciso: è la foto incriminata che ha scatenato l'**ira degli animalisti** e le **polemiche del web**, alimentando il caso "Ponzetto" – dal nome del veterinario di **Caluso** (Torino) – gemellare a quello accaduto al dentista statunitense, **Walter Palmer**, che nello **Zimbabwe** uccise il leone **Cecil**.

Digital REPUTATION

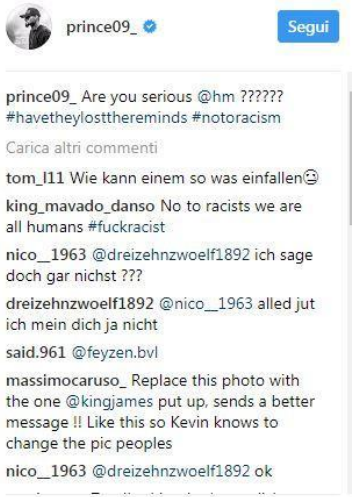
Perché è importante avere una reputazione digitale «forte»?

Dal **punto di vista AZIENDALE**

Una reputazione digitale debole può determinare la perdita di clienti, fornitori, impiegati e partners. La chiave per proteggere la tua azienda è mantenere un comportamento proattivo volto a

- ottimizzare i tuoi contenuti in modo appropriato,
- monitorare regolarmente i risultati delle ricerche che ti riguardano
- agire prontamente se dovesse comparire qualcosa di negativo
- essere realisti rispetto ai risultati dei tuoi sforzi.

Digital REPUTATION



Digital REPUTATION

Tivoli, selfie macabro con l'agnellino. Carrefour Italia: "Ci dissociamo"

Gli scatti finiscono in Rete scatenando l'indignazione delle associazioni animaliste. I responsabili: "Aperta un'inchiesta"

di FLAMINIA SAVELLI

Digital REPUTATION

Perché è importante avere una reputazione digitale «forte»?

Dal **punto di vista AZIENDALE, lato CLIENTE**

La digital reputation è volta essenzialmente a creare fiducia nel cliente/consumatore, grazie ad un'immagine positiva dell'azienda che si rileva dai contenuti presentati (like ricevuti), ma anche dal sentiment positivo che caratterizza post, commenti e discussioni sull'azienda stessa o sui suoi prodotti/servizi.
Le seguenti statistiche inerenti la gestione della reputazione online sottolineano l'importanza di controllare, e migliorare, l'immagine online dell'azienda:

- 65% degli utenti Internet considera la ricerca online come la sorgente di informazioni più sicura circa persone e compagnie;
- 79% dei consumatori da lo stesso peso a recensioni online e raccomandazioni personali
- 85% dei consumatori usa Internet per cercare informazioni prima di prendere decisioni di acquisto.
- 63% dei consumatori ha bisogno di ascoltare qualcosa almeno 3 volte prima di farvi affidamento.

Digital REPUTATION

The New York Times

SUBSCRIBE TODAY | LOG IN

How Trump Consultants Exploited the Facebook Data of Millions

Christopher Wylie, who helped found the data firm Cambridge Analytica and worked there until 2014, has described the company as an "arsenal of weapons" in a culture war.
Andrew Testa for The New York Times

By Matthew Rosenberg, Nicholas Confessore and Carole Cadwalladr

March 17, 2018 2086

The New York Times

SUBSCRIBE TODAY | LOG IN

Facebook and Cambridge Analytica: What You Need to Know as Fallout Widens

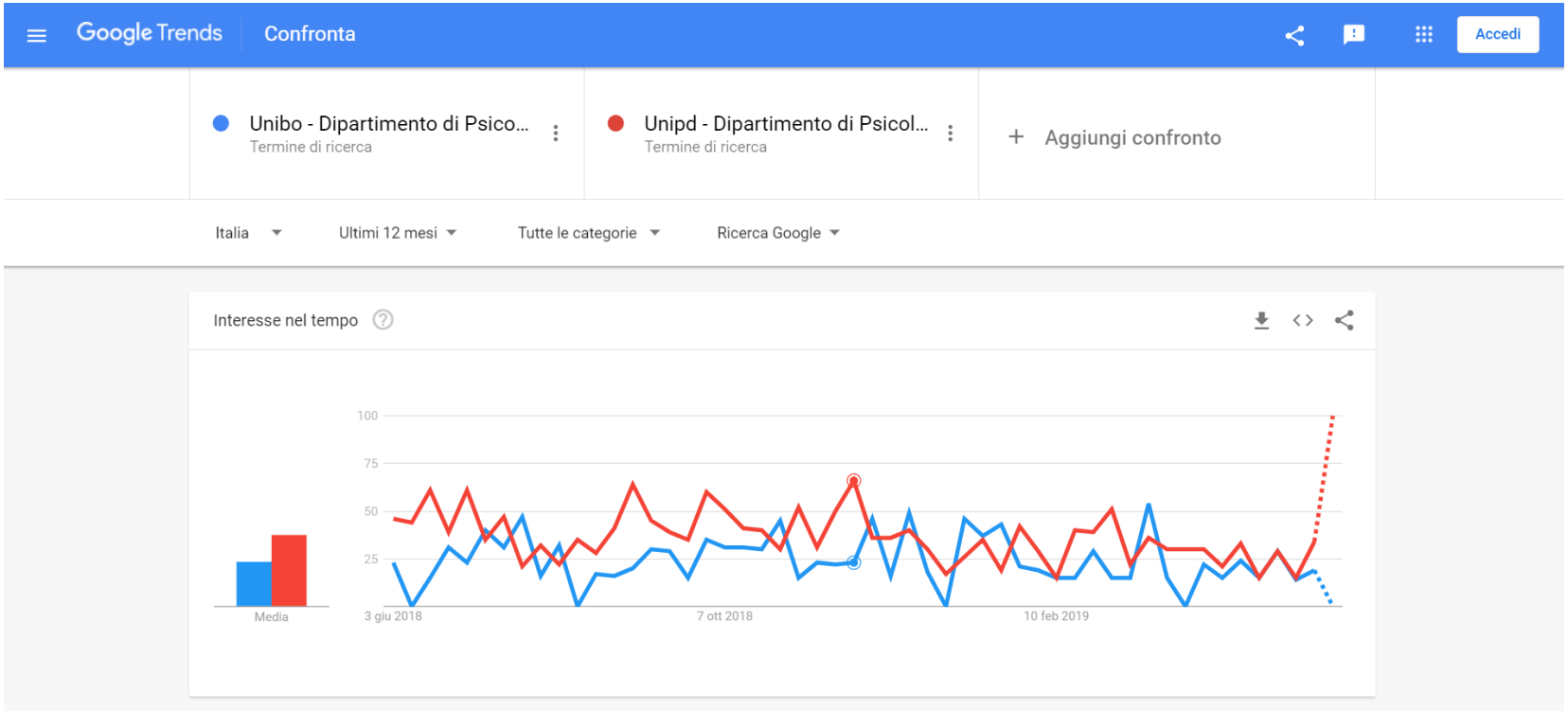
By Kevin Granville

March 19, 2018

Digital REPUTATION

Come monitorare la reputazione online del proprio brand?

- [Google Trends]



Digital REPUTATION

Come monitorare la reputazione online del proprio brand?

- **Social Mention … o simili**

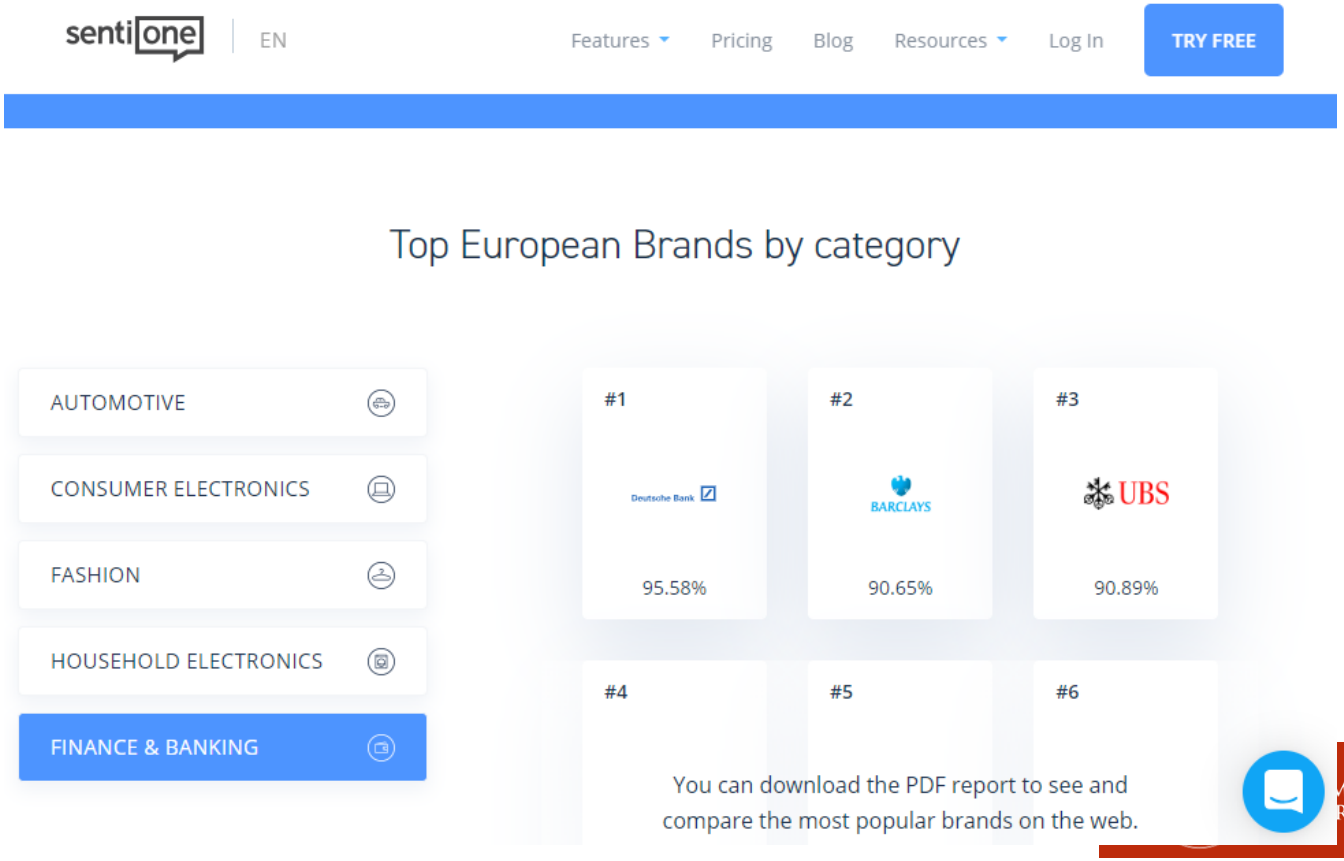
•**Strength**: La probabilità che il tuo brand venga discusso nei social media.
•**Sentiments**: il rapport fra menzioni positive e negative
•**Passion**: La probabilità che le persone che parlano del tuo brand lo facciano spesso e ripetutatmente
•**Reach**: Il numero di autori «unici» che scrivono sul o menzionano il tuo brand.

- **TALKWALKER**

Digital REPUTATION

Come monitorare la reputazione online del proprio brand?

- SentiOne … o simili



MATER STUDIORUM
RSITÀ DI BOLOGNA

ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Elvis Mazzoni

Dipartimento di Psicologia
S.E.Fo.R.A. Lab

elvis.mazzoni@unibo.it