

VISUAL COLLABORATION SOLUTIONS BEST PRACTICES:

Report globale e suggerimenti

Luglio 2012 | Autore: Filigree Consulting

Gli intervistati con i massimi livelli di avanzamento nella collaborazione hanno fino a **cinque volte più probabilità di ottenere effetti positivi** su una serie di risultati aziendali rispetto a coloro che hanno un più basso livello di avanzamento.

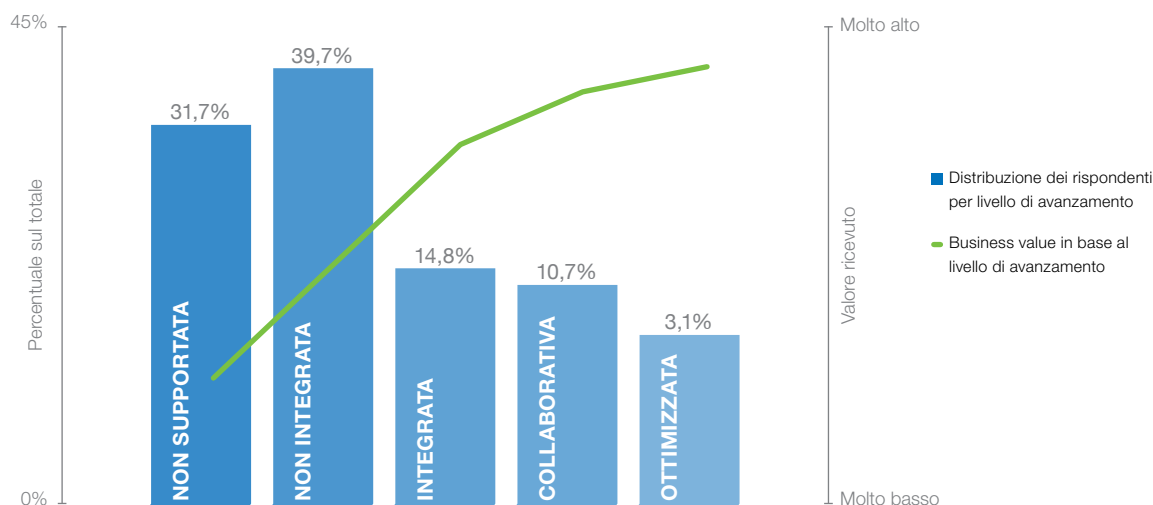
Executive summary

SMART Technologies ha recentemente commissionato uno studio globale allo scopo di comprendere meglio il valore che i clienti assegnano ai propri investimenti in collaborazione. L'obiettivo primario era quello di determinare se le aziende riscontrano un valore diverso, in base a come sviluppano forme di collaborazione. Il risultato principale è che le aziende che implementano una strategia che include soluzioni, processi e servizi integrati ricevono un beneficio che supera le aspettative, sotto forma di riduzione delle spese, di miglioramento della qualità, di riduzione del rischio e di maggiore agilità aziendale.

La collaborazione non è più solo un termine per descrivere una forma di interazione di gruppo. Si sta evolvendo per diventare una strategia su cui si basano i dirigenti con l'idea di trasformare la loro cultura aziendale. Il loro obiettivo è quello di aiutare i team a lavorare in modo diverso così da essere più coinvolti e produttivi.

Risultato fondamentale è l'esistenza di un continuum di livelli di avanzamento che riflette le modalità con cui le organizzazioni si avvicinano alla collaborazione. Le organizzazioni che raggiungono il più alto livello di avanzamento raggiungono, infatti, il punteggio più alto anche in tutte le best practice. Ancora più importante, hanno fino a cinque volte più probabilità di ottenere effetti positivi su una serie di risultati aziendali rispetto a coloro con un più basso livello di avanzamento.

Il grafico seguente mostra la distribuzione dei livelli di avanzamento e il beneficio ricevuto. I risultati hanno mostrato che il 71,4% dei rispondenti si trova a un livello non supportato o non integrato e ha ottenuto un valore basso o moderato dalla propria tecnologia per la collaborazione. L'altro 28,6% si trova ai livelli integrati, collaborativi od ottimizzati e riscontra benefici maggiori di quelli attesi sui risultati specifici, come la riduzione delle spese, migliore qualità, minor rischio e una maggiore produttività.



Ci sono cinque fasi in questo continuum di maturità

NON SUPPORTATA – Non vi è alcuna strategia di collaborazione e l'organizzazione ha una scarsa dotazione di tecnologia a supporto dei team.

NON INTEGRATA – L'organizzazione sta sperimentando la tecnologia, ma non ha una vera e propria strategia per la collaborazione. Sta implementando della tecnologia di base con scarsa integrazione tra hardware, software e altri sistemi. Il prezzo è un fattore primario.

INTEGRATA – L'organizzazione crede nella collaborazione e sta implementando soluzioni che integrano hardware, software e altri sistemi. Tuttavia, questi ambienti di collaborazione non sono disponibili a tutti e non vi è una vera e propria strategia relativa a formazione e processi.

COLLABORATIVA – La collaborazione è supportata dalla giusta tecnologia, dai processi e dalle persone. I team possono collaborare in modo efficace. Tuttavia, non vi è ancora stato un cambiamento culturale che abbia portato ad abbracciare in modo completo la collaborazione in tutte le aree.

OTTIMIZZATA – L'organizzazione ha modificato le modalità di lavoro con l'implementazione completa di soluzioni, servizi e processi. Ha creato ambienti a supporto della collaborazione informale, strutturata, formale e da remoto per massimizzare il valore mediante la collaborazione.

DEFINIZIONE DI SOLUZIONI PER LA COLLABORAZIONE

Per soluzioni di collaborazione si intendono tutti i prodotti tecnologici, software e servizi che supportano il lavoro, l'apprendimento o l'interazione collaborativa, sia tra colleghi della stessa stanza sia tra colleghi ubicati in sedi remote.

Sebbene gli esempi più noti siano rappresentati da videoconferenze, conferenze audio e sistemi di lavagne interattive, sta emergendo un nuovo concetto di "soluzioni per la collaborazione visiva".

Le soluzioni per la collaborazione visiva offrono un pacchetto completamente integrato che comprende display interattivi, software per la collaborazione, strumenti per la collaborazione a distanza, servizi, formazione e compatibilità con altri strumenti software leader di mercato.

QUESTIONARIO SUL LIVELLO DI COLLABORAZIONE

Per aiutare i decision maker e i dirigenti a sfruttare questa ricerca, è disponibile un questionario di auto-valutazione. Risponda al questionario di valutazione per determinare il livello di avanzamento nella collaborazione e le performance della sua organizzazione confrontandole con le best practice di settore. I risultati del questionario comprenderanno un report che evidenzierà quali siano le opportunità di miglioramento.

Il questionario di auto valutazione SMART è disponibile al seguente link
smarttech.com/assessment42.

Le aziende al livello “ottimizzato” hanno trasformato il modo in cui lavorano, **implementando** una **soluzione completa** per la collaborazione che include servizi, processi e best practice.

L'impatto delle best practice nella collaborazione

La ricerca ha evidenziato che le soluzioni per la collaborazione, riccamente integrate con servizi e processi a supporto che sfruttano le best practice, sono in grado di migliorare la qualità, l'agilità, la produttività e di ridurre spese e rischi.

L'impatto delle soluzioni per la collaborazione visiva e delle best practice si può notare in cinque ambiti:

- Migliore creatività
- Migliorata capacità di sintesi e di problem solving
- Migliorato processo di decision-making
- Capacità di promuovere più azioni
- Team più forti e maggiormente coinvolti

Ai più alti livelli di avanzamento:

A horizontal bar chart with a blue background. The bar is filled with a lighter blue color, and the number '90%' is displayed in large white font on the left side of the bar.

90%

dichiara che i benefici hanno superato le aspettative

A horizontal bar chart with a blue background. The bar is filled with a lighter blue color, and the number '90%' is displayed in large white font on the left side of the bar.

90%

dichiara che i benefici ricevuti dalle soluzioni per la collaborazione superano quello di altri investimenti tecnologici.

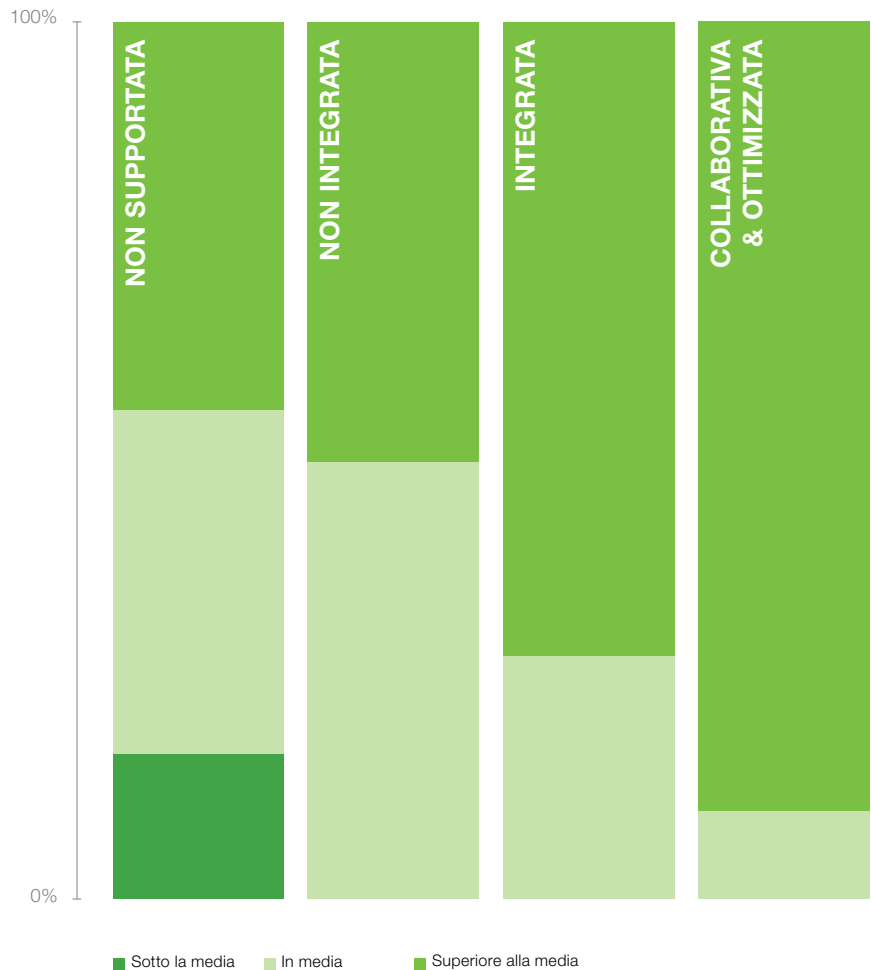
Risultati di grande impatto

LA TECNOLOGIA PER LA COLLABORAZIONE E LE BEST PRACTICE SONO DIRETTAMENTE CORRELATE AI BENEFICI

Il grafico seguente mostra il rapporto tra il livello di maturità (come funzione dell'adozione tecnologica e performance delle best practice) e il valore delle soluzioni per la collaborazione rispetto ad altri investimenti tecnologici.

In sostanza, le organizzazioni ai livelli più bassi di maturità ottengono minori benefici e quelli al più alto livello di maturità ne ottengono di maggiori:

- Al livello *non supportato*, solo il 45% dei partecipanti dichiara di ricevere benefici superiori alla media, rispetto ad altri investimenti tecnologici, mentre il 16% dichiara benefici al di sotto della media, rispetto ad altri investimenti tecnologici.
- Al livello *integrato*, il 72% dichiara benefici superiori alla media, rispetto ad altri investimenti tecnologici.
- Ai più alti livelli di avanzamento, il 90% dichiara un valore superiore alla media, rispetto ad altri investimenti tecnologici. Inoltre, il 30% ha riferito un valore significativamente superiore alla media.



I partecipanti ai massimi livelli di avanzamento nella collaborazione hanno da **1,6 a 5,3 più probabilità di ottenere effetti positivi** su una serie di risultati.

I RISULTATI SONO MAGGIORI QUANDO TECNOLOGIA E BEST PRACTICE SONO UTILIZZATI INSIEME

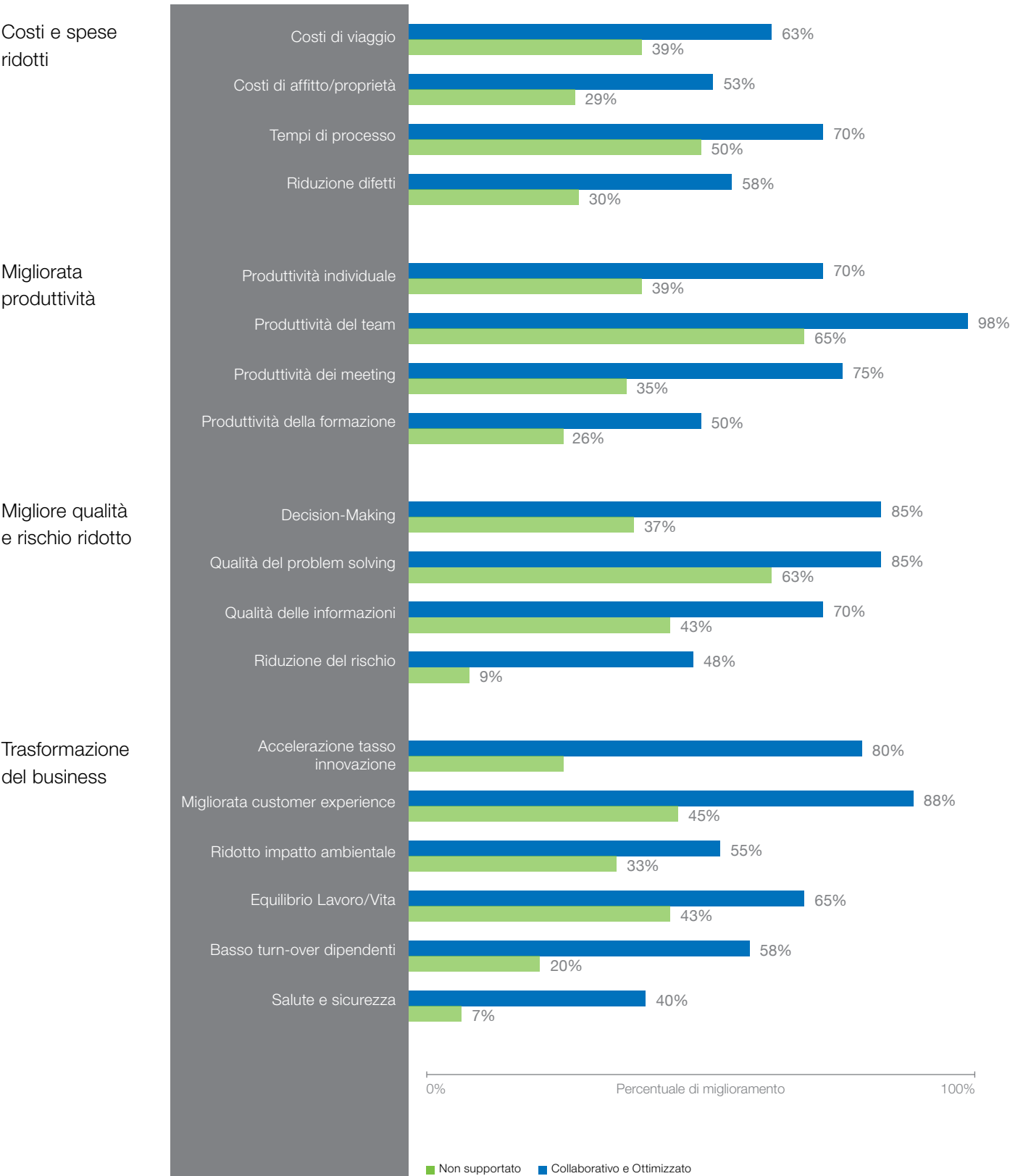
La conclusione più significativa è che quando le aziende si dotano di maggiore tecnologia di alta qualità per la collaborazione integrata e migliorano le loro pratiche in materia di collaborazione, ottengono risultati migliori – in termini sia di valore sia di risultati specifici.

I partecipanti ai massimi livelli di avanzamento nella collaborazione hanno da 1,6 a 5,3 più probabilità di ottenere effetti positivi sui risultati seguenti, rispetto ai partecipanti ai livelli più bassi:

- Più veloce tasso d'innovazione (3,1 volte maggiore)
- Processo decisionale più veloce e più consapevole (2,3 volte maggiore)
- Produttività nei meeting (durata, soddisfazione dei partecipanti) (2,2 volte maggiore)
- Riduzione del rischio (5,3 volte maggiore)

Le aziende hanno indicato che trarrebbero **vantaggio dalla creazione di una gamma di ambienti di collaborazione.**

BENEFICI NEI RISULTATI AZIENDALI E LIVELLO DI MATURITÀ



L'impatto delle Best Practice nella collaborazione

La ricerca ha misurato le prestazioni su 27 best practice* e l'impatto che queste hanno nel successo di un'organizzazione.

La tabella qui sotto è un'analisi delle prestazioni generali e dell'impatto delle pratiche. Raggruppa le pratiche in 4 quadranti basati sulla correlazione tra come i partecipanti considerano le proprie prestazioni per una particolare best practice e quanta importanza danno a quella pratica per la propria organizzazione.



L'area del quadrante su cui porre attenzione è la sezione Basse prestazioni/Alto impatto (in basso a destra). Si tratta di una sezione interessante perché i rispondenti assegnano a queste best practice un valore elevato anche se riferiscono che generano basse prestazioni.

* Vedere l'appendice per la descrizione di tutte le 27 best practice.

LE PRATICHE DI ALTO VALORE A SUPPORTO DELLA COLLABORAZIONE

RISULTATI UTILIZZABILI	Si riferisce alla capacità di catturare e condividere i risultati di una sessione di collaborazione in un formato che può essere editato e utilizzato in un secondo momento.
SPAZI PER LA COLLABORAZIONE DISTRIBUITI	Si riferisce ad ambienti che si basano su tecnologie integrate per supportare i membri da remoto/distribuiti di un team.
USO DELLA COLLABORAZIONE INFORMALE	Si riferisce alla capacità di trarre vantaggio dalla collaborazione informale come modo per sviluppare e fissare una nuova idea nata all'improvviso.
SPAZI PER LA COLLABORAZIONE STRUTTURATI	Si riferisce a creare ambienti che si basano su tecnologie integrate per supportare un lavoro strutturato di problem solving e progettazione (far evolvere le proprie idee in azioni).
STRATEGIA PER LA COLLABORAZIONE	Si riferisce all'implementazione di soluzioni, processi, formazione e best practice per la collaborazione in modo intenzionale e all'interno di un programma aziendale definito.
SET-UP SEMPLIFICATO	Si riferisce all'essere in grado di muoversi in uno spazio collaborativo e ad avere la tecnologia pronta all'uso anche per connettersi con partecipanti da remoto.
SPAZI PER LA COLLABORAZIONE FORMALE	Si riferisce ad ambienti che si basano su tecnologie integrate per supportare i processi decisionali e le comunicazioni con pubblici esterni

Si nota che i rispondenti assegnano un alto valore al fatto di avere una serie di ambienti collaborativi (come quelli informali, formali, strutturati e distribuiti), ma reputano le proprie prestazioni basse per queste pratiche. La conclusione è che le aziende dovrebbero prendere in considerazione una strategia di collaborazione capace di creare questo insieme di ambienti, per supportare meglio i risultati attesi per ciascuno stile di collaborazione.

Il ruolo ha un impatto sulla visione della collaborazione

Come parte della ricerca, è stata effettuata anche un'analisi sulle prestazioni delle best practice in base alle cariche aziendali, ai segmenti di mercato e alla dimensione dell'azienda.

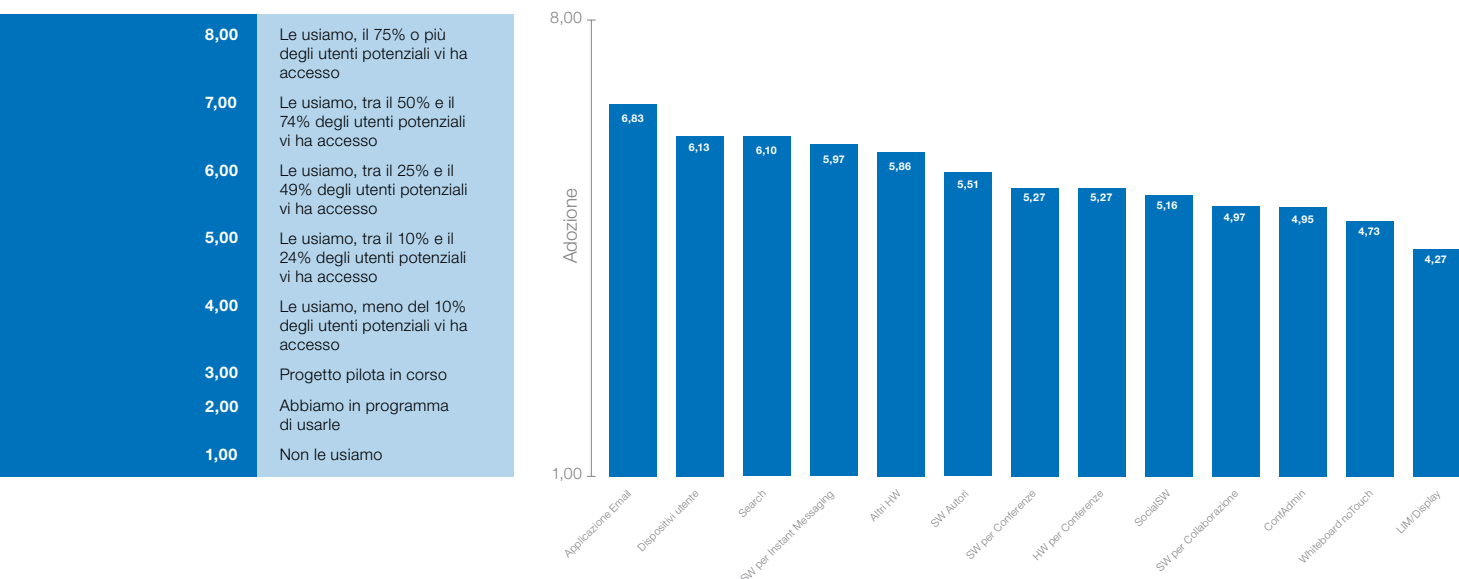
- Il confronto delle prestazioni secondo la carica aziendale sembra indicare una mancanza di allineamento tra utenti e responsabili IT/Servizi. Questo potrebbe indicare che l'IT non va del tutto incontro ai bisogni e alle esigenze degli utenti.
 - Coloro che occupano cariche manageriali di solito assegnano un valore più alto alle prestazioni rispetto al proprio staff.
 - Il confronto a livello di segmenti di mercato mostra un ritardo da parte della PA in termini di prestazioni se confrontato con altri settori.
 - Le piccole aziende sono in ritardo in diverse pratiche.
- I risultati suggeriscono che ogni azienda dovrebbe considerare certe variabili in termini di funzioni ricoperte, dimensioni e settore in cui opera l'azienda quando sviluppano una strategia di collaborazione. Utilizzando il Questionario di Valutazione di SMART sul Livello di Collaborazione all'indirizzo smarttech.com/assessment42 sarà possibile conoscere queste differenze più in dettaglio.

I rispondenti assegnano un alto valore al fatto di avere ambienti per la collaborazione diversi, ma reputano le proprie prestazioni basse per queste best practice.

L'ultimo studio di IBM a livello globale sui CEO stima che la collaborazione è la caratteristica n. 1 che i CEO ricercano nei nuovi assunti.

Adozione e penetrazione tecnologica

Nell'indagine, è stato analizzato il livello di adozione e di penetrazione di 13 tecnologie. Il grafico sotto mostra il tasso di adozione medio per tutti i rispondenti. L'adozione è stata misurata su una scala da 1 a 8, dove 1 sta per "Non le usiamo" e 8 sta per "il 75% o più degli utenti potenziali vi ha accesso". Quindi, l'adozione non solo misura quella di base, ma include il concetto di penetrazione base per utente.



Email, dispositivi utente (PC, telefono, tablet, ecc.) e search hanno il più alto livello di adozione tra le 13 tecnologie analizzate. Lavagne e display interattivi, con o senza funzionalità touch, sono quelli con i livelli di adozione più bassi.

Le tecnologie che riguardano interazioni asincrone uno-a-molti (ad esempio e-mail e servizi di messaging) hanno tassi di adozione più alti dei metodi di interazione sincrona multi-a-molti (ad esempio i software per la collaborazione). Dato che la cultura collaborativa evolve velocemente, possiamo aspettarci un tasso di adozione più alto per i metodi interattivi che supportano la comunicazione e la condivisione di informazioni in tempo reale tra diverse persone, nello stesso momento. Questi metodi comprendono le lavagne e i display interattivi con software integrati.

Di recente, l'ultimo studio di IBM a livello globale sui CEO ha stimato che la collaborazione è la caratteristica n. 1 che i CEO ricercano nei nuovi assunti come parte dei loro sforzi per creare una cultura aziendale sempre più collaborativa.

*Fonte: IBM C-Suite Studies (2012) Leading Through Connections; Insights from the Global Chief Executive Officer Study. Disponibile all'indirizzo <http://www-935.ibm.com/services/us/en/c-suite/ceostudy2012/>

Oltre il 50% dei benefici raggiunti con la tecnologia proviene dai software.

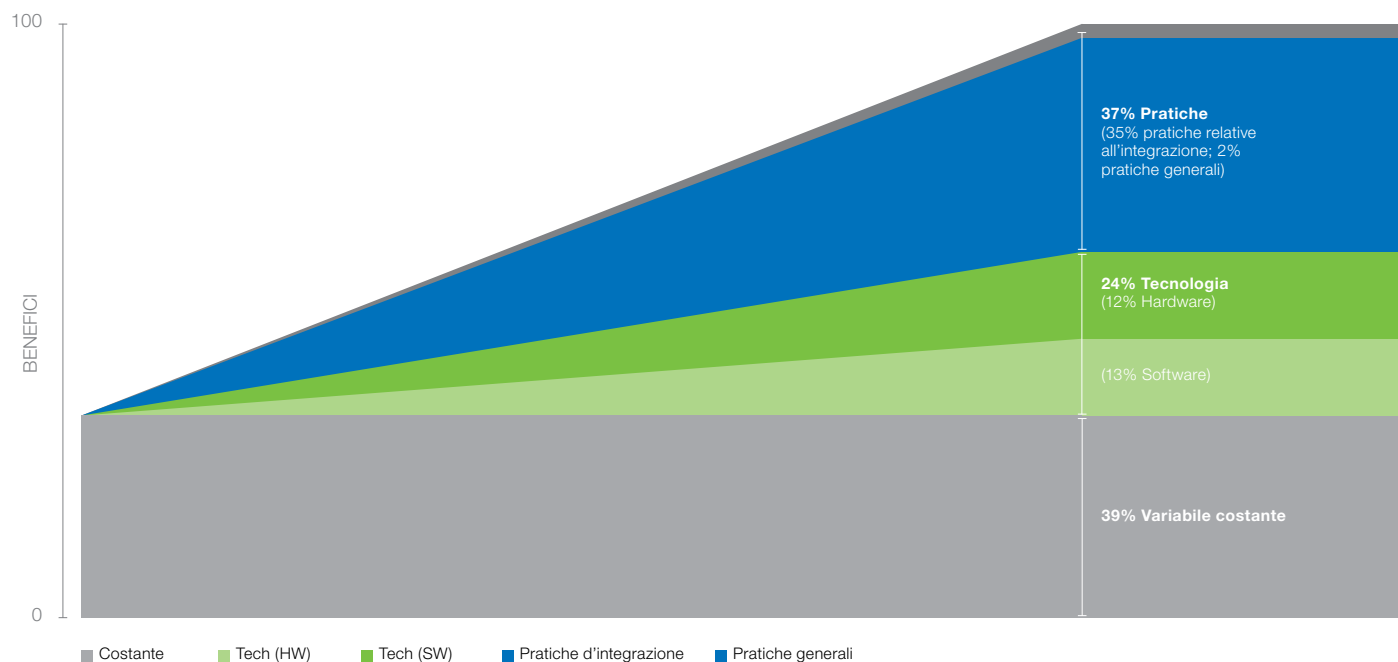
Adozione tecnologica e best practice - contributo al valore

La ricerca illustra che quando le organizzazioni aggiungono tecnologie integrate di alta qualità e migliorano le proprie pratiche con soluzioni per la collaborazione, ottengono nettamente maggiori risultati - sia come benefici sia come risultati specifici (riduzione delle spese, minore rischio, maggiore qualità e flessibilità).

C'è una relazione complessa, non lineare e multidimensionale tra le componenti di una tecnologia per la collaborazione, le best practice e i benefici.

Il grafico sotto indica che:

- Ad alti livelli di maturità, la tecnologia porta circa il 24% dei benefici raggiunti, le best practice circa il 37% e il resto (39%) proviene da altre variabili.
- Per quanto riguarda la tecnologia, l'impatto software (13%) supera di poco quello hardware (12%) in termini di benefici.



Le organizzazioni dovrebbero cercare di raggiungere un livello ottimale di avanzamento nella collaborazione, grazie a una strategia che metta insieme **soluzioni integrate con servizi e processi a supporto delle best practice**

Suggerimenti

La ricerca mostra che per massimizzare i benefici della collaborazione, dovrebbero essere considerati i seguenti aspetti:

- La tecnologia e le pratiche a supporto della collaborazione sono direttamente correlate con i benefici
- I risultati hanno un impatto positivo quando la tecnologia e le best practice sono combinate
- In generale, le aziende e le PA si trovano a diversi livelli di avanzamento nella collaborazione, con solo una piccola percentuale (3%) al più alto livello.
- Adozione tecnologica e best practice contribuiscono in modo rilevante ai benefici

In conclusione, i risultati della ricerca mostrano che è possibile arrivare a grandi risultati con le soluzioni per la collaborazione, anche se il successo dipende dal livello di maturità delle organizzazioni. Per ottenere il massimo valore, le organizzazioni dovrebbero cercare un livello ottimale di avanzamento. Questo si raggiunge attraverso una strategia che unisce soluzioni integrate tecnologiche con servizi e processi capaci di supportare una serie di best practice. Per tale strategia, è anche importante sviluppare di soluzioni e ambienti di collaborazione in tutta l'organizzazione.

Passi successivi e ulteriore ricerca

Per aiutare gli utenti aziendali, i decision-maker e i dirigenti ad accrescere questa ricerca innovativa è ora disponibile un questionario di auto-valutazione online. Se siete interessati a valutare la vostra organizzazione, il questionario è disponibile all'indirizzo smarttech.com/assessment42.

Metodologia della ricerca e demografica

SMART Technologies ha commissionato la ricerca al fine di comprendere meglio il valore che i clienti riconoscono agli investimenti in tecnologie per la collaborazione. Lo studio è stato condotto da Filigree Consulting che ha collaborato allo sviluppo degli obiettivi, ipotesi, strumenti di misurazione e sintesi dei risultati della ricerca. L'indagine qualitativa ha compreso lo sviluppo di domande sulle best practice attraverso interviste approfondite, incontri nelle aziende e discussioni di gruppo. Come parte della ricerca qualitativa, è stato anche analizzato il concetto di "benefici". Questo è stato immediatamente tradotto in importanti risultati misurabili come riduzione delle spese, maggiore qualità, minore rischio e aumento del giro d'affari.

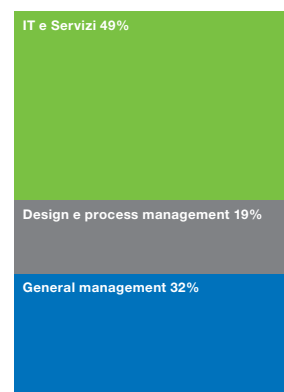
Lo studio quantitativo sulle tecnologie per la collaborazione, sulle best practice e sui risultati misurabili ha raccolto contributi da oltre 350 partecipanti da tutto il mondo, diversificati per cariche aziendali, dimensioni dell'azienda e segmenti di mercato. Per la maggior parte della raccolta dati è stato applicato il metodo panel. Dopo aver filtrato le risposte sbagliate e i campi incompleti, si è arrivati a un panel di 290 rispondenti.

I grafici di seguito raffigurano la demografica del campione:

CARICA AZIENDALE

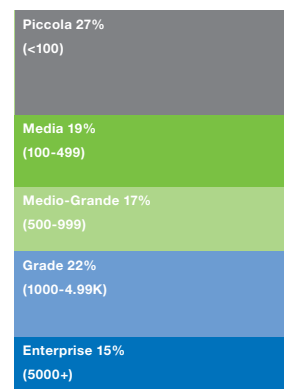
Lo studio ha incluso cariche aziendali per diverse categorie raggruppate come segue:

- Design e process management: il 19% del campione include ricerca e sviluppo, design, project management, ecc
- General management: il 32% comprende funzioni nelle risorse umane, finanza, vendite e marketing
- IT e servizi: il 49% comprende information technology, facility e servizi immobiliari



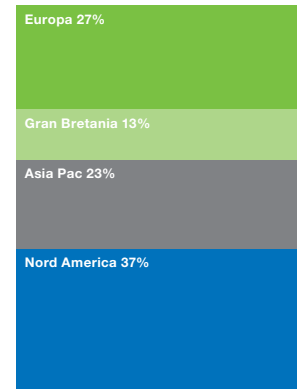
DIMENSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

Il grafico a destra mostra la distribuzione dei partecipanti alla ricerca in base alla dimensione dell'organizzazione per cui lavorano. C'è una buona rappresentazione e un campione sufficiente per la comparazione di tutti i gruppi.



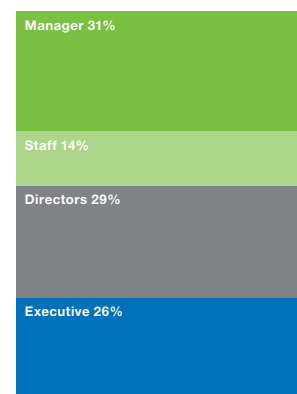
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA

Il campione globale è distribuito come segue: il Nord America costituisce il 37% del campione (93% di questi da US). Il 23% del campione proviene dall'Asia (72% Cina). L'Europa rappresenta il 27% (circa il 60% dall'Europa Occidentale), mentre la Gran Bretagna il 13% del campione. Quest'ultimo paese è stato separato dalle risposte europee nell'analisi a causa delle sostanziali differenze in termini di performance delle pratiche.



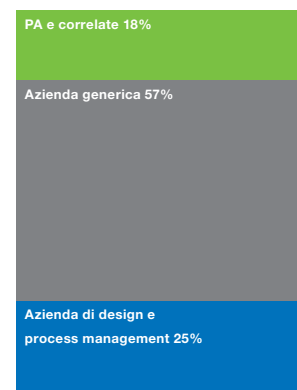
CARICA AZIENDALE

I dirigenti (VP o C-Level) rappresentano il 16% del campione. La maggioranza del gruppo dirigenziale è C-level e solo 1/4 dei dirigenti è al livello VP. Il resto è composto da direttori (29%), manager (31%) e staff (14%). Questa ampia rappresentazione ha permesso di ottenere una visione delle differenze di percezioni sulle pratiche lungo tutti i livelli del management e dello staff.



SEGMENTO DI MERCATO

I segmenti di mercato sono stati raggruppati in 3 categorie: aziende che si occupano di costruire/produrre (e dunque con esigenze di design e process management), aziende generiche (57%) e PA (18%).



Quella che segue è una lista completa delle best practice analizzate nella ricerca. Le pratiche sono suddivise così come vengono mostrate nei quadranti della tabella *L'impatto delle Best Practice nella collaborazione* a Pagina 8.

Appendice

Alte prestazioni/Basso impatto

Tool per la collaborazione flessibili	Si riferisce alla capacità di usare tool per la collaborazione informale per creare contenuti e, successivamente, per condividere, editare e riutilizzare questi materiali.
Lavoratori da remoto come se fossero in loco	Si riferisce alla capacità dei membri di un team di organizzare e partecipare a sessioni di collaborazione dedicate.
Presentazioni formali	Si riferisce alla capacità di fare presentazioni dinamiche e interattive che coinvolgono i partecipanti.
Spazi per la collaborazione illimitati	Si riferisce alla possibilità di accedere a spazi senza restrizioni per fare brainstorming e raccogliere nuove idee velocemente.
Implementazione della tecnologia	Si riferisce ai processi che un'azienda mette in atto per supportare la sua implementazione tecnologica per la collaborazione.
Partecipazione da remoto di qualità	Si riferisce alla capacità dei partecipanti da remoto di condividere, contribuire e collaborare come se fossero nella stessa stanza.
Spazi per la collaborazione	Si riferisce ai vari spazi per la collaborazione che supportano il tipo di lavoro e i risultati richiesti dai suoi team.
Supporto multimediale	Si riferisce alla capacità di supportare contenuti multimediali e diverse tipologie di informazioni per facilitare il processo di decision-making collaborativo.

Alte prestazioni/Alto impatto

Semplice integrazione dei contenuti	Si riferisce alla capacità di incorporare informazioni provenienti da altre fonti, come siti internet, documenti e immagini.
Tempo per collaborare	Si riferisce alla promozione di una cultura collaborativa capace di dare tempo e opportunità ai team per lavorare insieme.
Amministrazione facile	Si riferisce alla capacità di impostare, avviare e gestire le sessioni di collaborazione in modo veloce e di distribuire facilmente minuti e attività ai partecipanti.
Tool intuitivi	Si riferisce ai tool hardware e software che si possono usare facilmente e al livello di training richiesto.
Facilità d'uso per chi effettua la presentazione	Si riferisce al livello di formazione che serve per creare una presentazione e se il processo aiuta a essere a proprio agio durante il meeting.

Basse prestazioni/Basso impatto

Accesso ai contenuti	Si riferisce alla capacità di consultare contenuti e informazioni già esistenti ed essere in grado di rielaborare i precedenti lavori sviluppando nuove idee.
Accesso a display multipli	Si riferisce all'uso di più schermi per mostrare diverse tipologie di informazioni che possono essere combinate per creare un unico risultato.
Supporto dell'interazione con i contenuti	Si riferisce alla capacità di interagire con contenuti durante una presentazione, inserendo delle note per enfatizzare i punti principali.
Leadership nella collaborazione	Si riferisce alla possibilità di individuare una persona /gruppo che si è dimostrato 'vincente' nelle pratiche collaborative per promuovere pratiche, processi, formazione e tecnologie all'interno di un'azienda.
Spazi di collaborazione molteplici	Si riferisce ad avere soluzioni per la collaborazione in diversi ambienti, compresi spazi informali come corridoi, stanze riservate al personale o sale relax.
Formazione alla collaborazione	Si riferisce alle attività avviate da un'azienda per supportare l'adozione di tecnologie per la collaborazione e sviluppare pratiche e competenze solide.

Basse prestazioni/Alto impatto

Risultati utilizzabili	Si riferisce alla capacità di catturare e condividere i risultati di una sessione di collaborazione in un formato che può essere editato e utilizzato in un secondo momento.
Spazi per la collaborazione distribuiti	Si riferisce ad ambienti che si basano su tecnologie integrate per supportare i membri da remoto/distribuiti di un team.
Uso della collaborazione informale	Si riferisce alla capacità di trarre vantaggio dalla collaborazione informale come modo per sviluppare e fissare una nuova idea nata all'improvviso.
Spazi per la collaborazione strutturati	Si riferisce a creare ambienti che si basano su tecnologie integrate per supportare un lavoro strutturato di problem solving e progettazione (far evolvere le proprie idee in azioni).
Strategia per la collaborazione	Si riferisce all'implementazione di soluzioni, processi, formazione e best practice per la collaborazione in modo intenzionale e all'interno di un programma aziendale definito.
Set-up semplificato	Si riferisce all'essere in grado di muoversi in uno spazio collaborativo e ad avere la tecnologia pronta all'uso anche per connettersi con partecipanti da remoto.
Spazi per la collaborazione formale	Si riferisce ad ambienti che si basano su tecnologie integrate per supportare i processi decisionali e le comunicazioni con pubblici esterni.