

## Percorso di formazione per CISL.

L'iniziativa è pensata per rafforzare le competenze di comunicazione dei dirigenti CISL, con un'attenzione specifica al dialogo con le nuove generazioni, alla gestione dei canali digitali e all'uso consapevole dell'intelligenza artificiale a supporto delle attività sindacali.



# L'uso strategico delle mailing list e degli strumenti di messaggistica istantanea (WhatsApp e Telegram)

*Comunicazione interna ed esterna efficace, segmentata e conforme al GDPR*

Perché parliamo di mailing list e messaggistica istantanea

- Dalla comunicazione di massa alla comunicazione mirata
- Canali digitali come leve di relazione e produttività
- Obiettivi del modulo:
  - Ottimizzare l'uso dei canali digitali di gruppo
  - Migliorare l'efficacia della comunicazione interna ed esterna
  - Garantire la conformità normativa (GDPR)

# Le mailing list come strumento professionale

Mailing list: organizzazione e segmentazione

- Criteri di segmentazione: ruolo, area, progetto, interesse
- Liste dinamiche vs. liste statiche
- Aggiornamento periodico delle liste (pulizia dei contatti)
- Best practice: messaggi chiari, template coerenti, uso responsabile dei campi cc/bcc

# Pianificazione degli invii massivi

Frequenza, tono e contenuti

- Frequenza: regolare ma non invasiva (es. newsletter settimanale o mensile)
- Tono di voce: coerente con l'immagine dell'organizzazione
- Contenuti: valore informativo e rilevanza per il destinatario
- Monitoraggio: tassi di apertura, click e feedback come indicatori di efficacia

# WhatsApp e Telegram per la comunicazione organizzativa

Le chat come canali operativi

- Gruppi vs. canali: differenze operative e obiettivi
- WhatsApp: rapidità, diffusione, immediatezza
- Telegram: gestione canali pubblici, automazioni, bot
- Regole di buona gestione: orari, tono, rispetto della reperibilità

# Broadcast vs interazione diretta

Modi diversi di comunicare

- Modalità broadcast: messaggio uguale per tutti, canale unidirezionale (es. aggiornamenti, avvisi, comunicati)
- Interazione diretta: dialogo, relazione, feedback (es. assistenza, coordinamento operativo)
- Armonizzare i due livelli per mantenere efficacia e relazione

# Buone pratiche operative

Evitare dispersione e sovraccarico informativo

- Pianificare le comunicazioni con calendario condiviso
- Evitare duplicazioni tra canali (non tutto via mail e chat)
- Usare un linguaggio sintetico e chiaro
- Stabilire policy interne: chi comunica cosa e dove

# GDPR e tutela della privacy

Responsabilità, consenso e gestione dei dati

- Raccolta e trattamento dati: consenso esplicito obbligatorio
- Archiviazione sicura e gestione dei contatti
- Responsabilità dell'organizzazione (titolare e responsabile del trattamento)
- Evitare uso improprio dei dati personali (es. numeri condivisi nei gruppi)
- Policy di conservazione e cancellazione periodica

# Segmentazione

La segmentazione non è altro che la suddivisione della mailing list in sottoinsiemi coerenti, per inviare messaggi mirati e rilevanti.

Aggiornare la segmentazione della mailing list è la chiave per trasformare una semplice comunicazione di massa in uno strumento strategico e professionale.

# Principali criteri di segmentazione:

1. Per ruolo o funzione organizzativa
  - Dirigenti regionali
  - Segretari territoriali
  - Personale amministrativo
  - Comunicazione/stampa
  - Quadri o iscritti attivi
2. Per area geografica o struttura territoriale
  - Suddivisione per regioni, province o sedi
  - Ottima per comunicazioni logistiche, eventi o iniziative locali
3. Per tematiche o interessi specifici
  - Formazione, contrattazione, welfare, sicurezza, comunicazione interna, ecc.
  - Consente invii “on demand” a gruppi interessati
4. Per frequenza o tipo di contenuto desiderato
  - Newsletter periodica
  - Aggiornamenti operativi
  - Comunicazioni urgenti o istituzionali

# Ultimo punto: rispetto del GDPR

- Informa chiaramente i destinatari sull'uso dei loro dati.
- Archivia i consensi in modo tracciabile (es. modulo digitale o form online).
- Rimuovi immediatamente chi richiede la cancellazione.
- Evita l'uso di *cc* nei messaggi collettivi — usa sempre *bcc* o, meglio, piattaforme dedicate agli invii multipli.

# Conclusioni

Verso una comunicazione digitale professionale

- Messaggi pertinenti e mirati = comunicazione efficace
- Gli strumenti sono utili solo se usati con metodo
- La fiducia si costruisce con rispetto, continuità e trasparenza

# Esercitazione

Considerati i criteri di segmentazione esposti poc'anzi,  
inviare una newsletter con destinatari «iscritti e lavoratori»  
con le ultime novità del sindacato.