



# KapitaleUmano

*L'innovazione negli strumenti  
per la gestione delle persone*

Istruzioni per l'uso



# Tempo di design “partecipato”

La vera sfida delle tecnologie Hr non è sul piano hard, ma su quello soft: i sistemi adottati devono essere user friendly e dotati di funzionalità “social” a livello aziendale

di **Sergio Caredda**

**N**egli ultimi dieci anni un grande trend nel settore della tecnologia e dei sistemi Hr è stato quello di fornire sempre più servizi in self-service ai propri dipendenti (ma non solo, spesso tali servizi si allargano anche all'esterno per recruiting). Questo ha fatto sì che la funzione Hr si trovi oggi in una posizione spesso spiacevole: offrire strumenti informatici a popolazioni molto vaste, senza però riuscire a garantire livelli di innovazione comparabili a ciò che si trova sul web. In tante aziende ho incontrato un mantra ricorrente: “Vorremmo la semplicità d'uso di Google”, “vorremmo le funzionalità di Facebook”... Chiunque conosca le interfacce standard dei principali Erp sa quanto siamo lontani dalla semplicità d'accesso di un qualsiasi sito di news.

Una recente ricerca di Bersin by Deloitte mostra come nel mondo, in media, i sistemi core Hr abbiano un'età media di 7 anni. Un'eternità nel mondo della tecnologia! E non è un caso che il 2012 sia stato un anno di grandi consolidamenti nel campo delle tecnologie Hr. Anche perché le aziende non solo hanno la necessità di aggiornare i loro sistemi esistenti, ma sempre più spesso hanno necessità di ampliarne le capacità in tre aree fondamentali: gestione dei talenti, Hr analytics e Workforce Planning. Che sono guarda caso le tre aree identificate

come di maggior rilevanza per la funzione Hr nel 2013.

Da un punto di vista tecnico, uno dei trend evidenti è quello dei sistemi “Cloud”. Tutti i più grandi attori (Sap, Oracle, Ibm) si sono dotati di soluzioni Cloud, e Workday non può più essere considerato un semplice outsider. Nonostante le preoccupazioni sulla protezione dei dati, questi sistemi stanno avendo molto successo. Ma stanno portando anche una seria rivoluzione: una delle loro caratteristiche chiave è quella di essere certamente configurabili, ma solo limitatamente personalizzabili. In parole povere, si va verso una maggiore standardizzazione anche dei processi Hr, un elemento verso il quale non tutte le aziende sono ancora pronte.

La vera sfida però non è tecnologica. Ma di approccio. Gli utenti di questi sistemi non sono più, come abbiamo già visto, solo nella funzione Hr. Ecco perché la chiave di volta è l'*usabilità* del sistema da parte dei *clienti* dei servizi erogati. E sì, perché costruire un sistema Hr oggi assomiglia sempre più a costruire un servizio sviluppato verso i clienti esterni: facilità d'uso, integrazione di strumenti, velocità e disponibilità multi-piattaforma (in particolare mobile) sono essenziali. E in questo scenario sono tanti i “piccoli” fornitori di sistemi e soluzioni ad hoc che hanno un vantaggio competitivo notevole, grazie a prodotti fortemente *user friendly*. Esempio in questo senso è

il successo di tante applicazioni di nicchia che permettono, ad esempio, di effettuare la nota spese col proprio smartphone, o di giustificare le proprie assenze via web.

A questo si aggiunge la richiesta di sempre maggiori funzionalità “social” a livello aziendale. Tante aziende creano veri e propri social network interni, più o meno integrati come le classiche funzioni istituzionali di un portale interno. I risultati finora sono, a mio avviso, discordanti. Per ogni storia di successo, ce ne sono altrettante di insuccesso, spesso legate a fattori intangibili piuttosto che alle soluzioni tecnologiche utilizzate.

La ricetta per una soluzione di sicuro successo è partire dagli utilizzatori finali: lavoratori e manager in primis. Non solo vanno coinvolti nella raccolta dei bisogni, ma devono essere utilizzati per il disegno stesso del sistema futuro. La mia esperienza insegna che attraverso il *Customer Centric design* scoprirete che in realtà tante delle funzionalità così alla moda, non servono o sono molto in basso sulla scala della priorità dei vostri utilizzatori. Nel 70% dei casi questa forma di progettazione “partecipata” permette un doppio risultato: diminuisce i costi della soluzione e aumenta l'utilizzazione del sistema una volta implementato. ■



**Sergio Caredda**  
è manager | Human Capital,  
Deloitte Luxembourg