

Il ruolo chiave delle persone nel processo di adozione delle nuove tecnologie

Negli ultimi anni la tecnologia è stata al centro delle discussioni legate alla trasformazione organizzativa. La pandemia ha accelerato il processo di trasformazione digitale e in particolare l'adozione di nuovi sistemi a supporto della workforce, abilitando nuovi modi di lavorare su tutte le aree dell'organizzazione: processi, competenze e modelli organizzativi.

Tuttavia, solo il 22% dei rispondenti alla nostra analisi, ritiene che le proprie organizzazioni siano pronte a utilizzare la tecnologia per migliorare le performance e le prestazioni dei team.

Spesso si parla di tecnologia come il fine della trasformazione, ma in realtà è «solo» il mezzo per aiutare le organizzazioni ad adattarsi ad un mondo in costante cambiamento. Le persone sono la chiave, ed è importante supportarle per garantire l'adozione della tecnologia a servizio della loro way of working.



L'importanza della gestione della trasformazione

L'interpretazione dei dati sul successo dei progetti di implementazione tecnologica evidenzia la difficoltà delle organizzazioni di superare le opposizioni (attive e passive) delle persone e garantire l'utilizzo estensivo dei nuovi strumenti messi a disposizione.

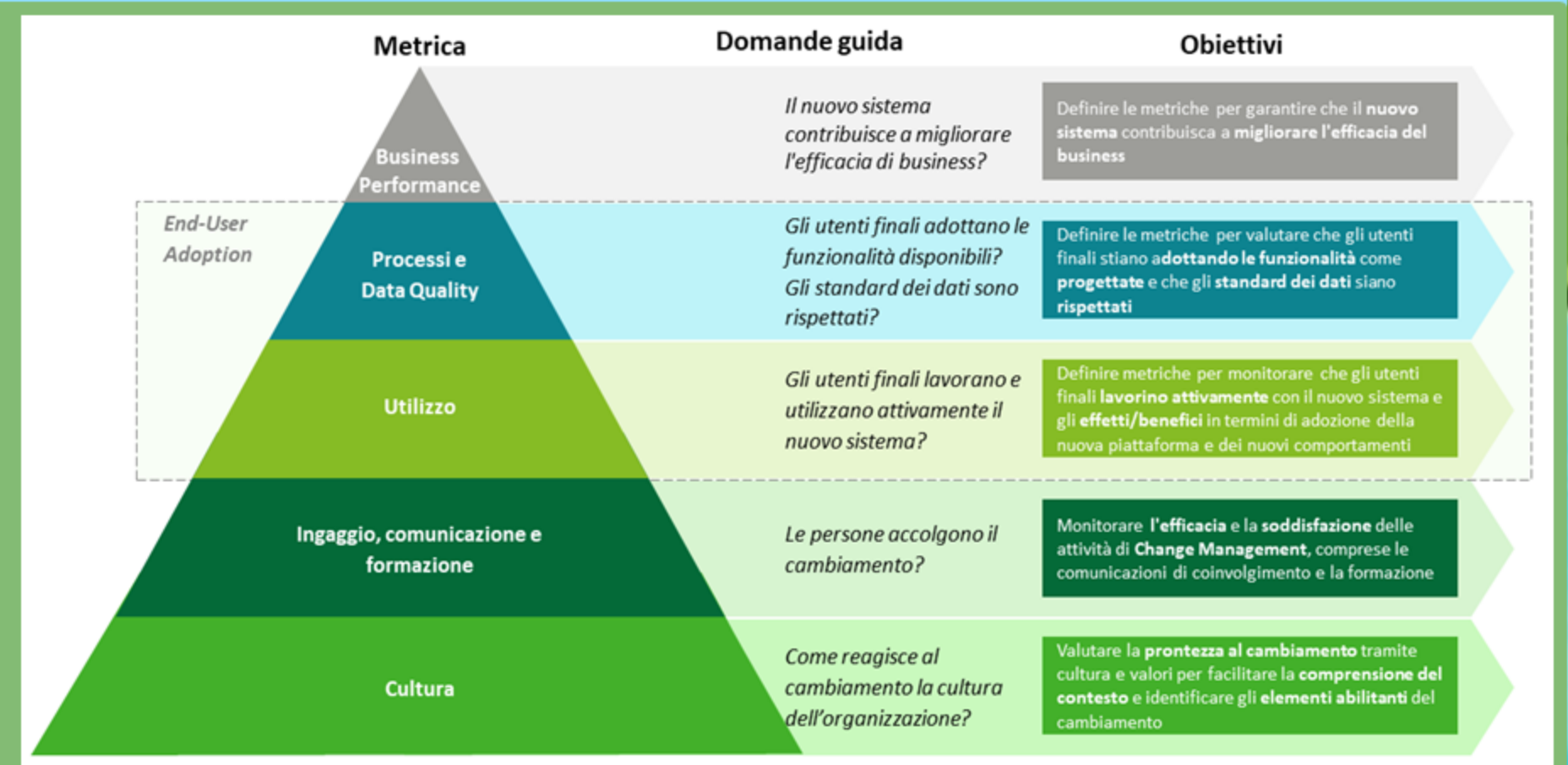
Sviluppare un percorso di accompagnamento delle persone, attraverso iniziative mirate di Change Management e adoption, aiuta i leader a identificare e affrontare gli elementi che rappresentano le principali cause di fallimento, quali la resistenza delle persone al cambiamento, una sponsorship inadeguata verso l'iniziativa e aspettative irrealistiche in merito alla trasformazione.

Monitorare l'adozione della tecnologia e l'impatto sull'organizzazione

Per aumentare le probabilità di avere successo e raggiungere gli obiettivi identificati, tenendo a mente che al centro di qualsiasi cambiamento ci sono gli esseri umani e non la tecnologia, è necessario individuare metriche **human-centric** per comprendere come le persone reagiscono al cambiamento.

Definire un set di KPI in grado di misurare tutti gli ambiti dell'implementazione è quindi fondamentale per garantire la buona riuscita delle iniziative.

Al fine di raggiungere la **Business Performance** desiderata, l'organizzazione deve essere in grado di monitorare il grado di prontezza al cambiamento delle proprie persone e l'efficacia delle iniziative di Change Management messe a terra.

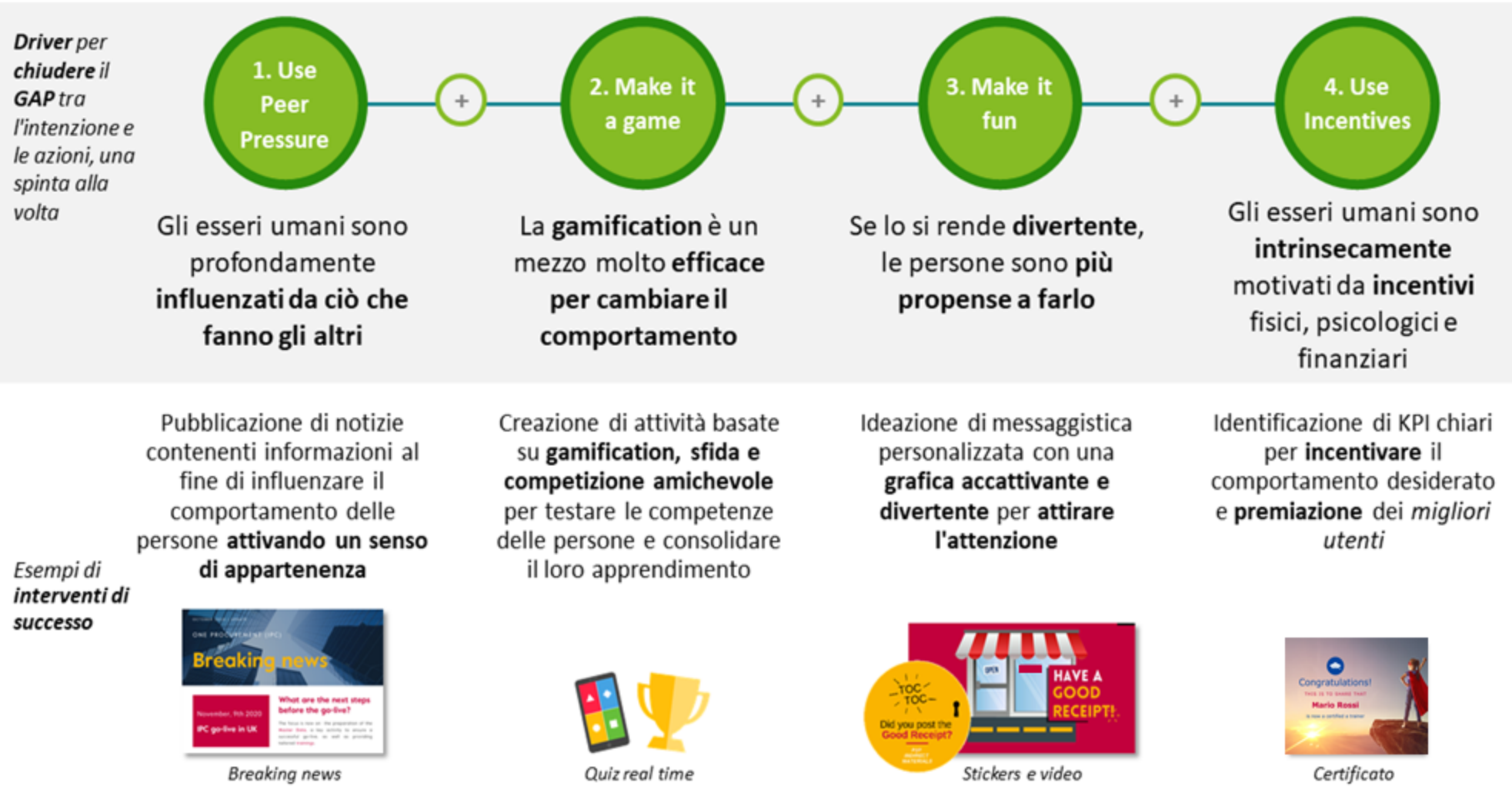


Come sostenere l'adozione

Per supportare le persone nel contesto di una trasformazione digitale esistono numerosi strumenti, che fanno leva su elementi specifici, quali:

- Behavioural Adoption:** le iniziative di Nudging sfruttano le discipline neuro-scientifiche per incentivare le persone, senza forzarle, ad adottare i nuovi comportamenti. Creare un contesto competitivo (es. gamification) e allo stesso tempo divertente riduce lo sforzo percepito dalle persone nell'adozione e, allo stesso tempo, da evidenza dei comportamenti corretti messi in atto e stimola anche gli utenti più resistenti a seguirne l'esempio, innescando meccanismi di motivazione intrinseca.
- Semplificazione dell'esperienza:** l'utilizzo delle DAP - Digital Adoption Platform come tool di formazione e assistenza integrato al sistema supporta le persone nell'adozione, riducendo il tempo dedicato al training passivo e abilitando il processo di learning by doing, meno dispendioso e più efficace in termini cognitivi.

Il nudging fa leva su 4 driver di comportamento per guidare l'adozione



Che cosa è una DAP?

Una Digital Adoption Platform è un layer tecnologico che si interpone tra l'utente e i software aziendali (es. CRM, ERP, HCM, analytics), con l'obiettivo di guidare l'utente attraverso i passaggi di una attività (tramite supporto on-demand), aumentando così la user adoption.

Principali features

- Integrazione nativa con le principali soluzioni tecnologiche di mercato (es. SAP Business Suite, Salesforce, Oracle Cloud)
- Maggiore facilità nella navigazione delle maschere e dei campi delle soluzioni tecnologiche integrate
- Suggerimenti, consigli e materiali integrati nel Sistema e disponibili on demand (video pills, manuali utenti, documentazione, ...)
- Creazione facilitata di manuali utenti e primo livello di assistenza integrato grazie alla presenza di ChatBot

Principali Vantaggi

- Miglioramento della UX: Migliora la user experience attraverso percorsi guidati totalmente personalizzabili.
- Guida live degli utenti: Facilita la fruibilità delle nuove soluzioni tecnologiche attraverso una guida live e costante, riducendo il bisogno di corsi di formazione.
- Massimizzazione dell'adoption: Massimizza l'adozione e minimizza la resistenza al cambiamento attraverso la semplificazione delle nuove modalità di lavoro.

Sul mercato sono presenti numerose DAP con l'obiettivo di agevolare l'integrazione delle piattaforme tecnologiche, di agevolare la trasformazione digitale e di accelerare il ritorno economico sugli investimenti software.

Il ruolo dell'HR nei processi di trasformazione tecnologica

L'HR gioca un ruolo chiave nel processo di trasformazione. Per facilitare l'adozione vanno considerati aspetti legati alle competenze, all'engagement, alla comunicazione e al cambiamento organizzativo in termini di ruoli e responsabilità. Insieme al CIO, può guidare la trasformazione con l'obiettivo di supportare lo sviluppo di una cultura del dato, abilitare nuove competenze e gestendo l'evoluzione dei processi organizzativi. Le persone sono il cuore di ogni trasformazione digitale e la loro esperienza deve essere mantenuta al centro per facilitare il cambiamento.