

People Analytics

Misurare le interazioni nei team e nell'organizzazione

Quaeryon Solutions

Risorse umane e tecnologia? Un binomio fino a pochi anni fa apparentemente antitetico sta diventando sempre più maturo per fornire obiettività scientifica e comprensione dei comportamenti e delle interazioni tra le persone negli ambiti lavorativi.

Il movimento dei “big data analytics” sta percorrendo i primi passi significativi nel settore più promettente per lo sviluppo della leva strategica più importante per ogni organizzazione: le risorse umane e le loro aggregazioni nei team.

Smart consulting

Nella nostra strategia di differenziazione stiamo perseguendo l'introduzione mirata di tecnologie che ci porteranno a diventare una “**smart consulting firm**” nell'arco dei prossimi due anni; a questo scopo **abbiamo stretto un'importante partnership con Sociometric Solutions, start up nata dal famoso MediaLab del MIT- Massachusetts Institute of Technology di Boston.**

Mentre nel mondo della formazione l'impiego di tecnologie si sta progressivamente diffondendo (soprattutto in termini di e-learning), nel mondo del management consulting l'impiego di tecnologie a supporto dell'attività di assistenza alle imprese è allo stato embrionale. Fino ad oggi la disponibilità di tecnologie è stata essenzialmente confinata alla simulazione fuori linea di casi di investimento e di miglioramento delle operazioni (ad es. business dynamics, risk management, logistica, ecc.).

Oggi Quaeryon ha identificato alcune tecnologie digitali – tra le quali “**people analytics**”- che permetteranno di lavorare direttamente su:

- Interazione tra i membri del/dei team del Cliente
- Interazione tra consulente Quaeryon e Cliente.

Il servizio di “people analytics” con il partner Sociometric Solutions è completamente nuovo

per il mondo del management consulting e costituisce quindi una innovazione assoluta nel settore. People analytics consiste nell'applicazione di un wearable computer, delle dimensioni di un badge, che consente di misurare le seguenti variabili fisiche per ogni persona del team:

- Volume e tono della voce, attraverso un registratore vocale
- Attività fisica e postura, attraverso un accelerometro a tre assi
- Direzione della interazione e posizione nello spazio, attraverso una combinazione di sensori infrarossi a in linea di vista e una sensori Bluetooth

Attraverso queste informazioni è possibile definire una serie di metriche che aiutano a oggettivare il livello e la qualità dell'interazione del team sia al suo interno sia verso l'esterno:

- Profilo e dinamica della conversazione: quanto tempo è dedicato alla conversazione all'interno del team e fuori del team
- Dominanza: quanto il livello di interazione è sbilanciato tra i componenti del team
- Energia: quanta energia è associata al movimento durante l'interazione
- Social Network: intensità e selettività delle interazioni tra i partecipanti

- Interruzioni efficaci e inefficaci: numero di interruzioni, tra chi, e con quale efficacia (la persona che interrompe prende la guida della conversazione oppure no)
- Mirroring: il rispecchiamento dei comportamenti nelle caratteristiche della voce e della postura.

Una diversa rete di comunicazione

I segnali sociali inconsci che sono osservati con questa tecnologia non sono solo un canale di ritorno o complementare rispetto alla nostra comunicazione conscia: formano una rete di comunicazione separata. Questo segnali sono l'evoluzione diretta dei meccanismi primordiali dei primati e offrono una finestra unica sulle nostre intenzioni, sui nostri obiettivi e sui nostri valori. Secondo il Prof. Alex Pentland del MIT che ha studiato questi meccanismi negli ultimi venti anni, la comprensione di questi segnali ci può mettere in grado di prevedere gli esiti di situazioni diverse come le interviste di assunzione o le valutazioni periodiche. Questo segnale di comunicazione che si basa non sulle parole ma sulle relazioni sociali, influenza significativamente le nostre decisioni anche se, in gran parte, non ce ne rendiamo conto. Usando queste informazioni si può sfruttare l'intelligenza della rete sociale di una organizzazione per migliorare le proprie capacità a tutti i livelli dell'organizzazione e in particolare a livello manageriale.

Dalla percezione alla misura

Il lavoro sulle prestazioni del team è fortemente migliorato attraverso queste informazioni sia perché i comportamenti sono oggettivati e non sono più frutto di opinioni basati sulle percezioni soggettive, sia perché permettono di scoprire dinamiche più sottili che talvolta possono sfuggire anche all'osservatore più allenato. Infine il sistema può essere utilizzato anche in "tempo reale", generando una sorta di biofeedback di gruppo che può aiutare il team a modificare la propria dinamica interna in modo da ottenere migliori risultati.

Innovazione tecnologica e innovazione di contenuto

L'innovatività del progetto è da vedere secondo due punti di vista distinti:

- Il tipo di dati in sé, che finora sono stati raccolti solo in ambito di ricerca, costituiscono una fonte di informazione completamente nuova rispetto a quanto finora disponibile. L'attività svolta da Sociometric Solutions ha permesso di raccogliere un numero sufficiente di informazioni per generare una comprensione delle dinamiche dei team che può essere applicata efficacemente come conoscenza generale anche ad altre situazioni;
- La complessità dell'interazione tra i gruppi e il numero di casistiche possibili comportano che ogni nuova applicazione generi nuove informazioni che vanno ad accrescere il corpo di conoscenza sull'argomento. In questo modo Queryon contribuirà allo sviluppo di questa conoscenza.

Una comunità internazionale

Proprio la natura del servizio, aperta a un vasto campo di applicazioni, ci ha portato ad allargare lo sviluppo di "people analytics" fuori dai confini nazionali attraverso una rete di partner in Europa, America e Asia che condivideranno i risultati delle applicazioni creando una base dati unica a disposizione dei clienti di Queryon per migliorare i propri team e trasformare la propria organizzazione.

Sociometric Solutions

Sociometric Solutions nasce nel 2011 come spinoff del **MIT di Cambridge, Massachusetts**, portando sul mercato gli sviluppi di ricerca decennali di Alex Sandy Pentland al MediaLab del MIT. Oggi Sociometric Solutions è l'unica azienda al mondo in grado di offrire la tecnologia, il knowhow e il servizio per analizzare in modo obiettivo e quantitativo i modelli organizzativi attraverso i comportamenti e i pattern di interazione tra i diversi soggetti che partecipano all'organizzazione.

Queryon ha acquisito la licenza del servizio di "people analytics" che comporterà la disponibilità dei badges e di un servizio di analisi dei dati raccolti attraverso gli algoritmi e il software proprietari sviluppati da Sociometric Solutions. La licenza ha carattere esclusivo per l'Italia e per alcuni Paesi europei.