

Usa il mouse, frecce o sfoglia se touch



numero di 12/12/2018

Leisure

## Service

# Imprese del futuro: date più ascolto ai vostri maverick

**L'Employee Experience è la nuova frontiera della Customer Experience. Le organizzazioni vincenti saranno quelle capaci al meglio di gestire le risorse umane interne**

**Nel confronto tra l'innovazione tecnologica, con nel sottofondo lo spauracchio di un mondo dominato da AI, e l'intelligenza umana, alla fine chi vincerà? Qual è il ruolo della persona nell'organizzazione imprenditoriale che combatte in mercati sempre più competitivi dove il mantra è la competenza digitale?**

A queste domande, cui diciamo è pressoché impossibile dare risposte certe che durino più del volgere di un giorno, offre un interessante contributo l'ultimo scritto di **Rosario Sica**, "*Employee Experience. Il lato umano delle organizzazioni nella quarta rivoluzione industriale*", edito da **FrancoAngeli**.

Il testo affronta il tema di come le imprese, sia quelle high tech o millennials, ovvero nate e cresciute sull'onda dell'ubriacatura tecnologica sia quelle nate negli anni passati, si trovano ad affrontare la quarta rivoluzione industriale con l'obiettivo di sopravvivere al meglio. Un passaggio non da poco se solo si considera che l'economia e la ricchezza reali sono oggi ancora appannaggio di queste ultime realtà.

Eppure il mondo cambia e con esso l'impresa. La riflessione dell'autore, impreziosita da una magistrale prefazione a firma di **Raoul C.D. Nacamulli**, **Professore ordinario di organizzazione aziendale presso l'Università degli Studi di Milano Bicocca**, va dunque nel senso di dare il giusto rilievo all'employee experience, ovvero il successo dell'azienda nasce e si consolida attraverso un buon vissuto di questa presso coloro che le danno sostanza. Dinamiche virtuose entro l'impresa portano al risultato di trasmettere all'esterno un universo valoriale che incontra il gradimento e il supporto del pubblico dei clienti.

**L'Employee Experience è la nuova frontiera della Customer Experience**, dal momento che è chiaro come le organizzazioni non possono soddisfare le aspettative dei loro interlocutori esterni se non sono capaci di gestire al meglio la loro risorsa più preziosa: le persone che le costituiscono. Nell'epoca della trasformazione digitale, comprendere come motivare e rendere migliori le proprie risorse interne è essenziale. Una sfida per l'HR.

Fare tutto questo comporta che siano le straordinarie leve dell'innovazione tecnologica e digitale a piegarsi al servizio dell'intelligenza umana e non il contrario. Questo, secondo l'autore, vale a maggior ragione per quelle imprese che sono nate e si sono affermate nell'ambiente della terza rivoluzione industriale e che debbono ora sviluppare gli anticorpi al proprio interno per vincere la sfida della quarta.

Perché l'esperienza dei dipendenti sia ottimizzata c'è però del lavoro da fare: in particolare, è fondamentale disporre di un **valido modello di Employee Journey**; e il testo fornisce quello elaborato dall'Autore a partire da molteplici stimoli teorici e dai molti casi empirici che, con la sua organizzazione, ha seguito in questi anni.

Come sottolineato nell'epilogo del testo, il successo delle aziende per i prossimi anni dipenderà dalla capacità di creare, gestire, soddisfare e trattenere le risorse inquiete, i maverick, coloro i quali in azienda sono etichettati troppo spesso come irrequieti, diversi, impazienti, fuori dal coro.

## Service Unavailable

The server is temporarily unable to service your request due to maintenance downtime or capacity problems. Please try again later.

Additionally, a 404 Not Found error was encountered while trying to use an ErrorDocument to handle the request.

Titolo: **Employee Experience. Il lato umano delle organizzazioni nella quarta rivoluzione industriale**

Autore: Rosario Sica

Editore: FrancoAngeli

Pagine: 188

[@federicounnia](#) - Consulente in comunicazione