

Un'azienda orientata all'innovazione

La Posta ha vinto il premio «Migliore gestione delle idee a livello internazionale» conferito dal Centro per la gestione delle idee e delle innovazioni (ZI). Lorenz Wyss, responsabile Ideation e gestione delle idee del gruppo, ha ritirato il premio a Berlino il 2 marzo. La laudatio del prof. dott. Norbert Thom, membro della giuria.



Da decenni osservo con attenzione lo sviluppo del sistema dei suggerimenti e della gestione delle idee della Posta e della sua precorritrice. All'inizio degli anni Novanta ho seguito una tesi di dottorato, il cui risultato fu poco confortante: con circa 60 000 dipendenti, all'epoca si contavano solo 300 proposte di miglioramento. Regnava ancora il vecchio spirito monopolistico e il sistema non era gestito in modo ottimale. Nel 2007 si assistette a un notevole incremento della produttività: con un numero pressoché uguale di dipendenti furono inoltrate circa 7000 proposte. In quell'anno la Posta fu insignita del premio per la migliore gestione delle idee della sua categoria (grande azienda) conferito dall'Istituto per l'organizzazione e il personale (IOP) dell'Università di Berna.

Oggi la situazione è di gran lunga più sorprendente. La giuria dello ZI-Award ha constatato, tra l'altro, che oltre a essere parte integrante della strategia aziendale e fungere da strumento di sviluppo culturale, la gestione delle idee è strettamente intrecciata con la gestione delle innovazioni. Essa abbraccia le seguenti componenti: sistema azien-

dale dei suggerimenti, processo di miglioramento continuo (Kaizen) e crowd sourcing (sistema aperto di inoltro delle idee). La Direzione del gruppo partecipa molto attivamente alla gestione delle idee e ha fissato obiettivi chiari per il suo ulteriore sviluppo, come emerge in modo evidente dal dossier di candidatura per il settore principale (posta-lettere). Le misure di marketing per la gestione delle idee sono stupefacenti: ad esempio l'«innovatore del mese», o la «SMART di Postidea» che viene messa a disposizione per un mese intero a chi si distingue come ideatore o il workshop Kaizen, svolto con i clienti. La gestione delle idee è anche legata alle decisioni dei



Prof. dott. Norbert Thom, membro della giuria 2016 del ZI ed ex direttore dell'Istituto per l'organizzazione del personale dell'Università di Berna.

« La direttrice generale ha deciso di subordinare l'unità organizzativa per l'innovazione direttamente alla sua funzione »

collaboratori che, come «campioni delle idee», possono dare libero sfogo alla loro creatività e sfruttare questa opportunità come trampolino di lancio per la loro carriera. Le cifre attuali lasciano a bocca aperta: 1634 proposte sono pervenute attraverso il sistema aziendale dei suggerimenti Postidea, 10 199 proposte minori (incrementali) mediante Kaizen e 684 idee attraverso il crowd sourcing. Meritano una menzione particolare le 32 grandi idee aziendali presentate direttamente alla Commissione della Direzione del gruppo Innovazione, nuovi affari e sostenibilità. La gestione delle idee della Posta è in continuo sviluppo. Attualmente, ad esempio, si sta promuovendo «Postidea

Mobile» che consiste nella presentazione delle idee mediante cellulare. Nei cosiddetti «boostcamp» si decide in pochi giorni se un'idea ha effettivamente del potenziale o meno. Tutte queste iniziative sono la prova del fatto che da una lenta impresa monopolistica è nata un'azienda di servizi orientata all'innovazione. La direttrice

generale ha deciso di subordinare l'unità organizzativa per l'innovazione direttamente alla sua funzione, evidenziandone così l'importanza strategica. ■



zentrum-ideenmanagement.de
iop.unibe.ch
postidea.ch