

For immediate release

Pagina 1 di 3

## **Emerson crea lo Human Centered Design Institute per promuovere la facilità d'uso nello sviluppo di nuovi prodotti**

*Invertendo il rapporto di sudditanza tra persone e tecnologia si riduce la complessità del prodotto e si migliora la produttività*

Segnalando un importante cambiamento nelle tendenze tecnologiche, Emerson sta rendendo la tecnologia del controllo di processo più semplice da usare grazie all'introduzione dello Human Centered Design Institute. Questo annuncio giunge a coronamento di oltre cinque anni di analisi delle prassi lavorative dei clienti, di riprogettazione dello sviluppo di nuovi prodotti e di training organizzativo. L'obiettivo è semplice: non solo creare prodotti che siano affidabili, compatibili e convenienti, ma anche migliorare sostanzialmente la facilità d'uso e la produttività della forza lavoro.

“Le tecnologie di controllo di processo si sono evolute considerevolmente negli ultimi 40 anni”, ha dichiarato Peter Zornio, Responsabile Progetti Strategici di Emerson. “Ma l'industria ha investito quasi esclusivamente nel miglioramento delle funzioni e della tecnologia invece di incentrare la progettazione sul modo in cui le persone utilizzano effettivamente la tecnologia. Riteniamo che sia ora che la tecnologia inizi a essere al servizio delle persone, invece del contrario”.

Emerson Process Management ha dimostrato il suo impegno nei confronti della progettazione orientata all'utente o HCD (Human Centered Design) e ha ridotto la complessità dei prodotti quando ha lanciato il nuovo hardware per il sistema di automazione digitale DeltaV™ serie S e più di 50 nuovi Device Dashboards per apparecchiature da campo (fare riferimento ai comunicati relativi).

“Abbiamo notato che i processi di progettazione e design ponevano un'enfasi eccessiva nel fissare i requisiti in una fase iniziale del progetto, spesso prima del completamento della progettazione del processo stesso”, ha sottolineato Zornio. “Questo non solo

aumenta costi e tempi per la progettazione di base e di dettaglio ma espone anche il progetto al rischio di un aumento delle ore di manodopera necessarie e di costi potenzialmente rilevanti per le modifiche tecniche in corso d'opera. Inoltre, i processi di cablaggio esistenti erano laboriosi e richiedevano molto tempo; era venuto il momento di ricorrere a un approccio innovativo”.

Con la nuova serie S di DeltaV, i clienti ed i progettisti hanno a disposizione la massima flessibilità nella progettazione di ingressi/uscite (I/O) grazie al marshalling elettronico. Con questa funzione non è più necessario cablare ciascun dispositivo con una connessione univoca dal campo all'unità di controllo e sono stati inoltre eliminati tutti i contatti intermedi. Ciò comporta una minore necessità di progettazione preliminare e minori modifiche, ovvero costi non preventivati, in corso d'opera, una vera rivoluzione per la gestione di ingressi/uscite e, più in generale, del progetto.

Emerson ha rivolto la sua attenzione anche alla gestione quotidiana dell'Impianto, concentrandosi sui compiti ripetitivi portati a termine da operatori e personale di manutenzione e sul modo in cui costoro interagiscono con le apparecchiature da campo.

“Abbiamo valutato le interfacce grafiche dei dispositivi in tutta l'industria e abbiamo rilevato un problema comune”, ha detto Zornio. “Le fasi di routine eseguite con frequenza da operatori e personale di manutenzione sono spesso pesanti, disorientanti e organizzate in modo illogico. Questo rappresenta un problema endemico in tutta l'industria. Basandoci sull'input degli utenti, abbiamo modificato il design dei Device Dashboards delle apparecchiature Emerson per migliorare la velocità e la precisione nell'eseguire questi compiti”.

L'obiettivo primario dello Human Centered Design Institute di Emerson è di assicurare che alla base di ogni nuovo prodotto Emerson vi siano le prassi lavorative dell'utente e una maggiore semplicità di esecuzione dei compiti (usabilità o produttività della forza lavoro).

“Si sta presentando all'industria un paradosso demografico”, ha spiegato Zornio. “Nei mercati maturi, i lavoratori esperti stanno andando in pensione. Nei mercati emergenti, trovare lavoratori formati ed esperti è estremamente difficile. Ponendo una maggior enfasi sull'usabilità possiamo rispondere a questa sfida demografica e rendere più semplice ottenere valore dagli investimenti in tecnologia”.

“Abbiamo iniziato a pensare a questo processo HCD dalla progettazione dei nostri strumenti Smart Wireless, alcuni anni fa, collaborando con la Carnegie Mellon University di Pittsburgh (USA), leader riconosciuto nelle interfacce utente e nell’interazione con la tecnologia”, ha detto Duane Toavs, direttore dello Human Centered Design Institute di Emerson. “La CMU ci ha aiutato a impostare la direzione e ad avviare il progetto, portandoci alla creazione dello Human Centered Design Institute virtuale di Emerson che coinvolge team di progettazione per tutti i nostri marchi”.

Lo HCD è una scienza multidisciplinare. Elementi chiave di questa prassi sono le ‘ persone tipo’, le mappe degli stakeholder, un’intensa ricerca osservazionale, test di usabilità e le analisi euristiche, che forniscono le informazioni necessarie per incorporare le discipline di design industriale, grafico e di interfaccia utente in prodotti più facili da usare.

“Entrare nella testa degli utenti, capire come interagiscono l’uno con l’altro e con le varie tecnologie è alla base dello HCD”, ha continuato Toavs. “In base a interviste fatte a più di 100 clienti, abbiamo creato delle ‘ persone tipo’ e delle mappe degli stakeholder che ci aiutano a definire l’ecosistema di un impianto. Ciò include il modo in cui gli utenti interagiscono con la tecnologia e in che modo il design di questi prodotti influenza la loro produttività. Semplice in teoria, estremamente difficile in pratica. I prodotti che Emerson lancerà basati sulla ricerca attuale e futura avranno un forte impatto sul modo in cui le persone porteranno a termine i propri compiti”.

“Riteniamo che Emerson abbia scoperto una risorsa mai sfruttata prima, che comporterà un aumento di produttività nell’industria di processo”, ha dichiarato Chris Pacione, Direttore Education al MAYA Design and LUMA Institute. “Mentre Emerson continua a offrire ai suoi clienti nuove e potenti tecnologie, il suo investimento nello HCD rappresenta un passo fondamentale nel raggiungimento dell’obiettivo di ridurre la complessità inerente a questi nuovi prodotti. E’ un impegno importante. Questa attenzione alla progettazione orientata all’utente permetterà soluzioni più utili e usabili e renderà i clienti e gli utenti Emerson co-creatori del proprio lavoro futuro, non semplici destinatari passivi”.