

# eNews

*[geneus-project.eu](http://geneus-project.eu)*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



103

*Strumenti di Selezione – Opuscolo 3*  
*Esercizio di Analisi – Risoluzione di Problemi*  
*La Festa dell'Ufficio*

Agreement Number: 2017-1-AT01\_KA202-035051)

# ***ESERCIZIO DI ANALISI – RISOLUZIONE DI PROBLEMI***

## ***LA FESTA DELL'UFFICIO***

Ogni anno la tua azienda prepara l'incontro annuale per la presentazione delle nuove linee guida ai suoi principali clienti e partner (fornitori, società di certificazione, enti locali).

Visto che l'azienda ha recentemente cambiato le sue strutture e che questo incontro ha solitamente luogo nei primi giorni di luglio, si è deciso di organizzare l'incontro, seguito da un breve rinfresco, nel giardino esterno. Dato che l'evento si caratterizza di nuove componenti rispetto ai precedenti incontri (nuove strutture, riunioni in giardino, la partecipazione dei dipendenti e la presentazione dei nuovi mercati in cui si desidera realizzare una nuova espansione), le novità sono state presentate con un dovuto anticipo. Si sono inoltre presentate delle immagini volte a raffigurare come si sarebbe svolto l'evento.

La mattina prima dell'evento, quando gli ultimi preparativi stanno avendo luogo, il tempo inizia ad essere instabile e non è chiaro se poverà o meno nel corso dell'incontro e del seguente rinfresco.

Immagina di far parte del team che sta organizzando questo evento; che è molto importante per l'immagine dell'azienda. Data la situazione, non sapendo cosa fare, hanno chiesto la tua opinione su come agire.

Q1. Identifica quale problema si sta verificando.

Q2. Indica se per te risulterebbe necessario raccogliere ulteriori informazioni ed in caso affermativo, cosa faresti.

Q3. Fornire diverse possibili alternative per la risoluzione del problema, sottolineando i possibili pro e contro.

Q4. Dalle possibili soluzioni identificate nel Q3, selezionare quella che ritieni più appropriata, indicando quali azioni adoteresti per attuare la tua idea.

Q5. Data la situazione, cosa considereresti un buon risultato? Quali lezioni hai imparato da questa situazione?



# CRITERI DI VALUTAZIONE

	1. Individuazione del problema	2. Raccolta delle informazioni	3. Elaborazione e valutazione delle idee	4. Piano di implementazione	5. Valutazione delle soluzioni
<b>1.INSUFFICIENTE</b>	Mancata individuazione del problema.	Incapacità di raccogliere informazioni o raccolta di informazioni non pertinenti.	Idee inesistenti o inappropriate	Non risponde o risponde in maniera poco attinente ai contenuti presentati in precedenza o presenta delle alternative che non hanno alcun legame col contesto.	Non ha le idee chiare o comunque le presenta in maniera confusa
<b>2. SCARSO</b>	L'accento è posto su elementi irrilevanti, riconosce il problema, ma fa riferimento solo ai dettagli e non alla questione centrale.	Raccoglie le informazioni in maniera incompleta, facendo riferimento a questioni irrilevanti e non è in grado di individuare le fonti	Presentazione di un'unica alternativa senza pro o contro	a) è incapace di scegliere la soluzione più ovvia/semplice, tenuto conto dei pro e dei contro presentati e/o b) non sa illustrare le attività da svolgere.	Presenta un'idea generica (mancanza di flessibilità). Non è in grado di trarre delle conclusioni generiche, ma solo degli insegnamenti legati alla situazione analizzata.
<b>3. SUFFICIENTE</b>	Individua il problema, ma non inserisce altri dati rilevanti.	Raccoglie un insieme di informazioni incomplete e/o non specifica la fonte.	Presentazione di un'unica idea con pro e contro (o di due idee con nessun pro e contro)	a) Seleziona l'alternativa più appropriata fra le due presentate e tiene conto dei pro e dei contro individuati in precedenza b) Illustra brevemente le azioni da intraprendere senza fornire ulteriori dettagli.	Presenta un'idea iniziale (con poca flessibilità). Individua in maniera parziale e generica le conclusioni e gli insegnamenti da trarre.
<b>4. OTTIMO</b>	Individua in maniera chiara il problema.	Raccoglie le informazioni principali e ne indica la fonte.	Presentazione di due diverse alternative con pro e contro	a) Seleziona l'alternativa più appropriata fra le due presentate e tiene conto dei pro e dei contro individuati in precedenza; b) illustra le attività nel dettaglio al fine di mettere a punto le soluzioni individuate e presenta delle soluzioni alternative il cui esito potrebbe non essere altrettanto positivo.	È capace di adottare la prospettiva del cliente/utente, non solo quella dell'impresa. È in grado di individuare i principali insegnamenti e conclusioni da trarre.

# 1. INDIVIDUAZIONE DEL PROBLEMA

## Q1. Identifica quale problema si sta verificando

**1.Insufficiente:** Mancata individuazione del problema

Esempi:

*Il problema consiste nella messa in discussione della credibilità e dell'immagine dell'azienda, dal momento che sono state messe in circolazione delle foto di un evento che non può avvenire a causa della pioggia. Inoltre, vi è il problema della mancanza di fiducia da parte dei clienti e della loro perdita di interesse nei confronti dell'impresa.*

**2.Scarso** L'accento è posto su elementi irrilevanti, riconosce il problema, ma fa riferimento solo ai dettagli e non alla questione centrale. (Non si fa alcun riferimento al problema principale in maniera chiara e obiettiva).

Esempio:

*Il problema è dato dalla necessità di cambiare struttura, per via del fatto che è poco conveniente organizzare un incontro annuale all'aperto, in un luogo soggetto a intemperie che potrebbero mettere a repentaglio lo svolgimento dell'evento stesso.*

*È il luogo in cui si trova l'azienda ad essere il problema, la seconda criticità è data dal fatto che l'incontro si sarebbe dovuto svolgere a luglio, quando le condizioni atmosferiche sono piuttosto buone.*

**3.Sufficiente:** Individua il problema, ma non fornisce dettagli rilevanti (mancanza di chiarezza).

Esempio:

*Il tempo instabile e il fatto che il pubblico sa che l'evento si svolgerà in giardino.*

**4.Ottimo:** Individua il problema in maniera chiara e obiettiva.

Esempio:

*Il tempo è instabile.*

*L'instabilità delle condizioni atmosferiche e la mancanza di alternative.*



## 2. RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

**Q2. Indica se per te risulterebbe necessario raccogliere ulteriori informazioni ed in caso affermativo, cosa faresti.**

**1. Insufficiente:** Non è in grado di raccogliere ulteriori informazioni o le informazioni raccolte non sono pertinenti.

Esempio:

*Riferirei tutto al direttore o alla direttrice generale dell'azienda, in modo che possa intraprendere le misure necessarie per risolvere il problema.*

**2. Scarso:** Raccoglie le informazioni in maniera incompleta, facendo riferimento a questioni irrilevanti e non è in grado di individuare le fonti.

Esempio:

*Penso che sia necessario discutere con le persone incaricate di organizzare l'evento della necessità di trovare delle alternative.*

*Penso che parlerei con i dipendenti dell'azienda e con il resto della mia squadra per capire che cosa sta succedendo e saperne di più.*

**3. Sufficiente:** Raccoglie un insieme di informazioni incomplete e/o non specifica la fonte.

Esempio:

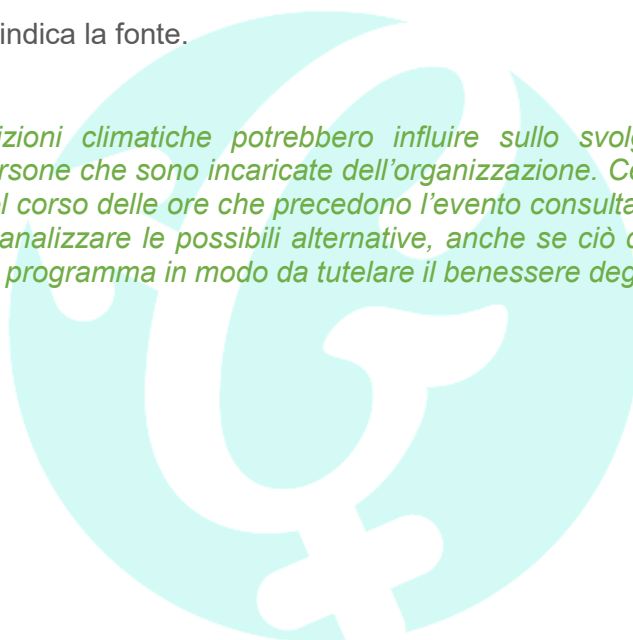
*Penso che raccoglierei informazioni su altre location in cui l'evento possa avere luogo anche in caso di condizioni atmosferiche avverse.*

*Penso che avrei bisogno di una serie di informazioni precise come il luogo dell'evento, il numero di invitati e dati circa il suo svolgimento.*

**4. Ottimo:** Raccoglie le informazioni principali e ne indica la fonte.

Esempio:

*All'inizio cercherei di comprendere se le condizioni climatiche potrebbero influire sullo svolgimento dell'evento, farei un sopralluogo, parlerei con le persone che sono incaricate dell'organizzazione. Cercherei di capire l'evoluzione delle condizioni climatiche nel corso delle ore che precedono l'evento consultando dei siti affidabili. Quindi, organizzerei un incontro per analizzare le possibili alternative, anche se ciò dovesse implicare un cambio di location e delle modifiche al programma in modo da tutelare il benessere degli ospiti.*



### 3. ELABORAZIONE E VALUTAZIONE DELLE IDEE

**Q3. Fornire diverse possibili alternative per la risoluzione del problema, sottolineando i possibili pro e contro.**

Esempi di idee appropriate:

Spostare l'evento all'interno dell'edificio. Pro: possibilità di inaugurare il nuovo edificio, maggiore comodità, condizioni atmosferiche ininfluenti. Contro: gli invitati ci tenevano a vedere il giardino, il che potrebbe causare una certa delusione.

Comprare/affittare dei gazebo o degli ombrelloni. Pro: ci si attiene al piano, maggiore spazio e aria fresca. Contro: soluzione di difficile implementazione, costosa e mancanza di informazione riguardo alla disponibilità delle suddette attrezzature.

Cambiare la data dell'evento. Pro: possibilità di attenersi al programma; contro: possibile indisponibilità degli ospiti; nessuna garanzia circa le condizioni atmosferiche.

Vietare la partecipazione all'evento ai dipendenti. Pro: il resto degli ospiti potranno stare comodamente all'interno dell'edificio. Contro: impossibilità per gli ospiti e i dipendenti di partecipare al medesimo evento cui erano stati invitati.

**1. Insufficiente:** Idee inesistenti o inappropriate

**2. Scarso:** Presentazione di un'unica alternativa senza pro o contro

**3. Sufficiente:** Presentazione di un'unica idea con pro e contro (o di due idee con nessun pro e contro)

**4. Ottimo:** Presentazione di due diverse alternative con pro e contro



## 4. PIANO DI IMPLEMENTAZIONE

**Q4. Dalle possibili soluzioni identificate nel Q3, selezionare quella che ritieni più appropriata, indicando quali azioni adatteresti per attuare la tua idea.**

**1.Insufficiente:** Non risponde o risponde in maniera poco attinente ai contenuti presentati in precedenza o presenta delle alternative che non hanno alcun legame col contesto.

**2.Scarso:** è incapace di scegliere la soluzione più ovvia/semplice, tenuto conto dei pro e dei contro presentati e/o b) non sa illustrare le attività da svolgere.

Esempio:

*Uno dei possibili problemi legati all'acquisto di ombrelloni o gazebo è dato dal fatto che potrebbero non essere sufficienti in base all'intensità della pioggia. L'alternativa individuata prevedeva l'acquisto di ombrelloni o gazebo da assemblare in loco.*

**3.Sufficiente:** a) Seleziona l'alternativa più appropriata fra le due presentate e tiene conto dei pro e dei contro individuati in precedenza b) Illustra brevemente le azioni da intraprendere senza fornire ulteriori dettagli.

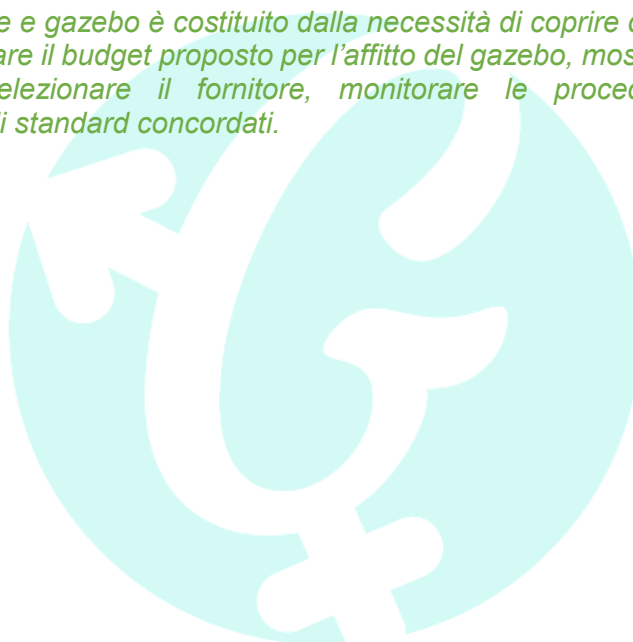
Esempio:

*Uno dei possibili problemi legati al cambio del luogo in cui si svolgerà l'evento è dato dal deludere le aspettative degli ospiti. Le attività proposte sono: spostare l'evento all'interno dell'edificio in una sala abbastanza grande, parlare al responsabile dell'evento e informare i partecipanti.*

**4.Ottimo:** a) Seleziona l'alternativa più appropriata fra le due presentate e tiene conto dei pro e dei contro individuati in precedenza; b) illustra le attività nel dettaglio al fine di mettere a punto le soluzioni individuate e presenta delle soluzioni alternative.

Esempio:

*Uno dei possibili problemi dati dall'acquisto di tende e gazebo è costituito dalla necessità di coprire dei costi aggiuntivi. Le attività proposte comprendono: valutare il budget proposto per l'affitto del gazebo, mostrarlo al responsabile dell'organizzazione dell'evento, selezionare il fornitore, monitorare le procedure di assemblaggio in modo che tutto sia all'altezza degli standard concordati.*





## 5. VALUTAZIONE DELLE SOLUZIONI

**Q5. Data la situazione, cosa considereresti un buon risultato? Quali lezioni hai imparato da questa situazione?**

**1. Insufficiente:** Non ha delle idee chiare o comunque le presenta in maniera confusa

*Esempio:*

*Penso che un buon risultato sarebbe il successo dell'evento e la possibilità che il messaggio vada a segno. Una delle lezioni apprese potrebbe essere quella di essere chiari quando abbiamo bisogno di aiuto e che non bisogna pianificare degli eventi all'esterno senza avere un piano B.*

*Un buon risultato sarebbe una giornata con buone condizioni atmosferiche, in modo che tutti gli invitati possano partecipare all'evento e godersi l'aperitivo.*

**2- Scarso:** Presenta un'idea generica (mancanza di flessibilità). Non è in grado di trarre delle conclusioni generiche, ma sono degli insegnamenti legati alla situazione analizzata.

*Esempio:*

*Considererei un buon risultato la soddisfazione degli ospiti e la possibilità che l'evento si svolga così come programmato. Questa situazione consente di vedere in che modo le persone gestiscono lo stress e la qualità delle decisioni da loro prese.*

**3- Sufficiente:** Presenta un'idea elementare. Individua in maniera parziale e generica le conclusioni e gli insegnamenti da trarre.

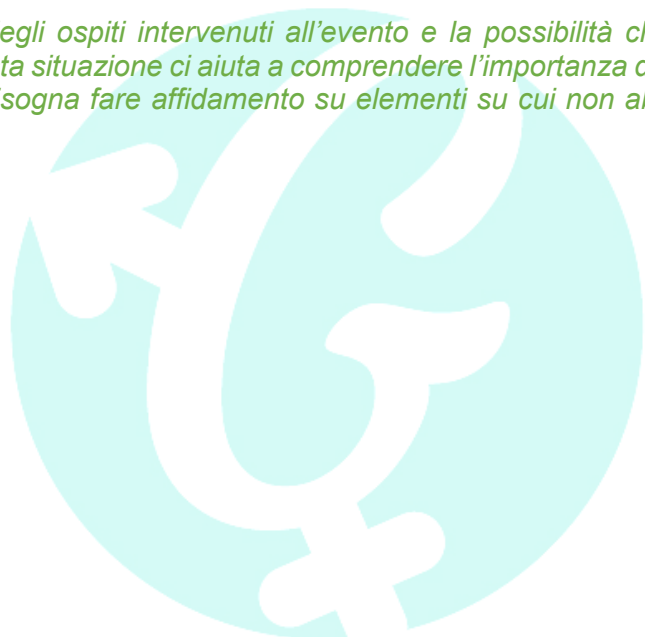
*Esempio:*

*Considererei un buon risultato la partecipazione degli ospiti e il buon andamento dell'evento. L'insegnamento che è possibile ricavare da questa situazione è l'importanza di avere sempre un piano B.*

**4- Ottimo:** PÈ capace di adottare la prospettiva del cliente/utente, non solo quella dell'impresa. È in grado di individuare i principali insegnamenti e conclusioni da trarre.

*Esempio:*

*Considererei un buon risultato la soddisfazione degli ospiti intervenuti all'evento e la possibilità che essi abbiano una buona impressione dell'azienda. Questa situazione ci aiuta a comprendere l'importanza di avere un programma alternativo e ci insegna che non bisogna fare affidamento su elementi su cui non abbiamo alcun controllo.*



# INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI

## ITALIA

Tenuto conto del fatto che vi sono quattro livelli di valutazione e che le risposte alle domande sono 5, i punteggi variano da 5 a 20 punti.

Al fine di interpretare i risultati abbiamo individuato 5 diversi livelli di acquisizione della capacità di analisi e risoluzione dei problemi, adattati al contesto italiano

**Molto al di sotto della media:** da 5 a 8 punti

**Al di sotto della media:** da 9 a 10 punti

**Nella media:** 11 punti

**Al di sopra della media:** da 12 a 13 punti

**Molto al di sopra della media:** da 14 in su

### **Media – 10,9**

Mediana – 8,0

Moda – 11,0

Scarto quadratico medio – 3,0

Minimo – 5,0

Massimo – 17,0



# PARTNER

## Coordinatore

Frauen im Brennpunkt – Austria  
[www.fib.at](http://www.fib.at)



INOVA+ - Portogallo  
[www.inova.business](http://www.inova.business)

INOVA+

Instituto Politécnico do Porto – Portogallo  
[www.ipp.pt](http://www.ipp.pt)



Bimec – Bulgaria  
[www.bimec-bg.eu](http://www.bimec-bg.eu)



Centro per lo Sviluppo Creativo “Danilo Dolci” (CSC) – Italia  
[en.danilodolci.org](http://en.danilodolci.org)



Servicio regional de empleo y formación – Spagna  
[www.sefcarm.es](http://www.sefcarm.es)





*geneus-project.eu*



*facebook.com/geneus.project*



*twitter.com/GeNeus\_project*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.