

# *eNews*

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



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



103

*Anleitungshefte Auswahlwerkzeuge  
Analyseaufgabe – Problemlösung Situation im Büro*

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

# *ANALYSEAUFGABE – PROBLEMLÖSUNG*

## *SITUATION IM BÜRO*

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Import- / Exportunternehmen mit Büros in einem guten Außenbezirk einer großen Stadt.

Auf Grund des Wachstums Ihres Unternehmens in den vergangenen 2 Jahren, konnten mehr Leute in den Büroeinrichtungen eingestellt werden. Vor zwei Jahren haben 6 Personen im Büro gearbeitet und Sie hatten eine Eingangshalle mit einem Stuhl und einen Konferenzraum, in dem 6 Personen bequem sitzen konnten. In diesen beiden Jahren ist das Unternehmen in denselben Räumlichkeiten auf 10 MitarbeiterInnen mit ihren Schreibtischen, Computern und Schränken für Papierablage angewachsen. Das Konferenzzimmer wurde in ein Büro umgewandelt, in dem 4 Personen arbeiten und die Eingangshalle wurde umgebaut, um zwei KundInnen in einem kleinen offenen Konferenzbereich zu empfangen. Der Raum wurde aufgeteilt, bietet jedoch keine echte Privatsphäre für sensiblere Geschäfte und Brainstormingideen. Nur der Geschäftsführer hat ein geschlossenes Büro.

Es gibt einige Konflikte unter den MitarbeiterInnen auf Grund dessen, dass so viele Personen auf so engem Raum zusammengepfercht wurden.

Der Bedarf an mehr Platz ist sehr dringend, da ein neuer Mitarbeiter eingestellt wurde, der in ca. einem Monat seine Stelle antritt. Aber das Unternehmen hat einige neue Investitionen getätigt und dies ist kein guter Zeitpunkt einen neuen Standort zu erwerben.

Stellen Sie sich vor, dass Sie Teil des Führungsteams sind und Platz für den neuen Mitarbeiter schaffen müssen, wobei Sie berücksichtigen müssen, so wenig Geld wie vernünftigerweise möglich ist, auszugeben. Teilen Sie uns angesichts der Situation Ihre Meinung mit, was Sie dem Geschäftsführer raten würden, wie er handeln sollte.

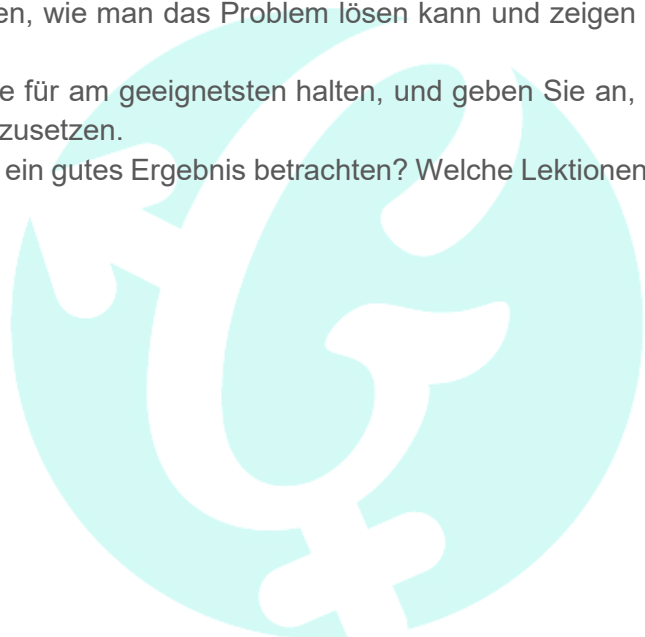
F1. Bitte stellen Sie fest, welche(s) Problem(e) Sie erwarten.

F2. Bitte geben Sie an, ob Sie zusätzliche Informationen sammeln müssen und was Sie tun, wenn dies der Fall ist.

F3. Liefern Sie bitte mehrere möglichen Alternativen, wie man das Problem lösen kann und zeigen Sie die Vor- und Nachteile auf.

F4. Wählen Sie aus F3. die Alternative aus, die Sie für am geeignetsten halten, und geben Sie an, welche Maßnahme Sie ergreifen würden, um Ihre Idee umzusetzen.

F5. Was würden Sie in Anbetracht der Situation als ein gutes Ergebnis betrachten? Welche Lektionen haben Sie aus dieser Situation gelernt?



# ORIENTIERUNG ZUR KLASSIFIZIERUNG

	1. Problem feststellen	2. Informationen sammeln	3. Ideenfindung und -bewertung	4. Ausführungsplanung	5. Bewertung der Lösung
<b>1. INEXISTENT</b>	Das Problem wird überhaupt nicht festgestellt.	Bezieht sich nicht darauf, mehr Informationen zu sammeln oder die Information ist nicht relevant.	Keine oder nicht angemessene Ideen	Es stellt keine Antwort dar; oder es stellt etwas anderes dar als das, was zuvor dargestellt wurde; oder es stellt etwas dar, das den Gesamtzusammenhang nicht logisch betrachtet.	Keine klare Idee, oder eine sehr verwirrende Art und Weise diese darzustellen.
<b>2. NIEDRIGES NIVEAU</b>	Der Schwerpunkt liegt auf den nicht relevanten Themen, man hält sich mit einzelnen Problemen auf, nicht mit dem zentralen Thema. Erkennt das Problem, aber hält sich auch mit anderen nicht-relevanten Einzelheiten enthalten auf.	Sammeln unvollständiger Informationen, u.a. zu nicht-relevanten Problemen und / oder die Quellen werden nicht angegeben.	Darstellung von nur einer Alternative ohne Vor- und Nachteile.	a) Wählt nicht die Alternative, die am offenkundigsten / einfachsten erscheint, in Anbetracht der dargelegten Vor- und Nachteile; und / oder b) erklärt nicht die auszuführenden Tätigkeiten.	Der Schwerpunkt liegt auf den nicht relevanten Themen, man hält sich mit einzelnen Problemen auf, nicht mit dem zentralen Thema.
<b>3. MITTLERE</b>	Erkennt das Problem, aber hält sich auch mit anderen nicht-relevanten Einzelheiten enthalten auf.	Sammelt unvollständige Informationen oder die Quellen werden nicht angegeben.	Eine Idee mit Vor- und Nachteilen (oder zwei Ideen ohne Vor- und Nachteile).	a) Wählt die Alternative aus den vorgestellten Alternativen aus, die angesichts der Vor- und Nachteile, die in der vorhergehenden Frage erörtert wurden, am geeignetsten erscheint b) erklärt kurz die durchzuführenden Tätigkeiten, ohne viele Einzelheiten.	Eine grundlegende, manchmal die ursprüngliche Idee (ohne Flexibilität) wird vorgestellt. Die To-Do's werden teilweise erkannt, ohne auf Einzelheiten einzugehen.
<b>4. HOHES NIVEAU</b>	Das Problem wird eindeutig aufgezeigt.	Bezieht sich darauf, ausreichende, relevante Informationen zu sammeln und auch die Quellen anzugeben.	Zwei Ideen mit Vor- und Nachteilen.	a) Wählt die Alternative aus den vorgestellten Alternativen aus, die angesichts der Vor- und Nachteile, die in der vorhergehenden Frage erörtert wurden, am geeignetsten erscheint b) erklärt im Detail die durchzuführenden Tätigkeiten, um die ausgewählte Option umzusetzen und präsentiert Alternativen für Situationen, in denen Schwierigkeiten auftreten könnten.	Betrachtet aus der Sichtweise des Kunden, nicht nur aus der Sichtweise der Firma. Erkennt die wichtigsten To-Do's.

# 1. PROBLEM FESTSTELLEN

## F1. Bitte stellen Sie fest, welche(s) Problem(e) Sie erwarten.

1. **Inexistent:** Das Problem wird überhaupt nicht festgestellt

Beispiele:

*Das Unternehmen sollte kein weiteres Personal einstellen, da die Arbeitsvoraussetzungen nicht vorhanden sind.*

*Der Kunde hat keine Privatsphäre.*

*Der Geschäftsführer ist privilegiert.*

2. **Niedriges Niveau** Der Schwerpunkt liegt auf den nicht relevanten Themen, man hält sich mit einzelnen Problemen auf, nicht mit dem zentralen Thema. (das zentrale Problem wird nicht deutlich und objektiv genannt)

Beispiele:

*Die Tatsache, dass es Konflikte zwischen den MitarbeiterInnen auf Grund des engen Raumes entstehen, beeinflusst die Atmosphäre im Unternehmen und wird durch den Eintritt eines neuen Mitarbeiters noch verstärkt.*

*Mehr MitarbeiterInnen ohne räumliche Voraussetzungen einzustellen, ist dumm von der Geschäftsführung.*

3. **Mittleres Niveau:** Erkennt das Problem, aber hält sich auch mit anderen nicht-relevanten Einzelheiten enthalten auf (ist nicht klar)

Beispiele:

*Es gibt Schwierigkeiten, die MitarbeiterInnen in dem verfügbaren Raum unterzubringen.*

*Zu wenig Raum für zu viele Personen und ein isolierter Geschäftsführer.*

4. **Hohes Niveau:** Das Problem wird eindeutig aufgezeigt (ist objektiv und klar)

Beispiele:

*Zu wenig Raum, um die MitarbeiterInnen unterzubringen.*



## 2. INFORMATIONEN SAMMELN

**F2. Bitte geben Sie an, ob Sie zusätzliche Informationen sammeln müssen und was Sie tun, wenn dies der Fall ist.**

**1. Inexistent:** Bezieht sich nicht darauf, mehr Informationen zu sammeln oder die Information ist nicht relevant.

Beispiele:

*Wann kann das Unternehmen expandieren*

**Niederes Niveau:** Sammeln unvollständiger Informationen, u.a. zu nicht-relevanten Problemen und / oder die Quellen werden nicht angegeben.

Beispiele:

*Ja, herausfinden, ob das Führungsteam das private Büro verlassen und mit dem Rest des Teams im offenen Raum arbeiten kann.*

**3. Mittleres Niveau:** Sammelt unvollständige Informationen oder die Quellen werden nicht angegeben.

Beispiele:

*Ein Beispiel für die Ebene 4.*

**4. Hohes Niveau:** Bezieht sich darauf, ausreichende, relevante Informationen zu sammeln und auch die Quellen anzugeben.

Beispiele (2 Beispiele):

*Überprüfen, ob es einigen MitarbeiterInnen möglich ist, von zu Hause aus zu arbeiten*

*Das Führungsteam nach dem verfügbaren Budget fragen*

*Ja, es wäre notwendig, Alternativen zu prüfen, um Raum zu schaffen*

*Ja, den gesamten verfügbaren Raum prüfen.*



### 3. IDEENFINDUNG UND -BEWERTUNG

**F3. Liefere Sie bitte mögliche Alternativen, wie man das Problem lösen kann und zeigen Sie die Vor- und Nachteile auf.**

Beispiele angemessener Ideen:

- *Die Arbeitsplätze anders anordnen.*
- *Offener Raum für MitarbeiterInnen und Veränderungen am Raum mit Beteiligung der MitarbeiterInnen.*
- *Finanzielle Kürzungen vornehmen, wo dies möglich ist, um neue Einrichtungen zu kaufen.*
- *Andere Räumlichkeiten in der Nähe zu einem erschwinglichen Preis anmieten.*
- *Den Raum einteilen, indem man Dinge entsorgt, die nicht notwendig sind und den Raum auf das Wesentliche einschränken.*
- *Das Büro des Geschäftsführers kann von mehreren MitarbeiterInnen genutzt werden.*

**1. Inexistent:** Keine oder nicht angemessene Ideen

**2. Niedriges Niveau** Darstellung von nur einer Alternative ohne Vor- und Nachteile.

**3. Mittleres Niveau:** Eine Idee mit Vor- und Nachteilen (oder zwei Ideen ohne Vor- und Nachteile).

**4. Hohes Niveau:** Zwei Ideen mit Vor- und Nachteilen.



## 4. AUSFÜHRUNGSPLANUNG

**F4. Wählen Sie eine der in F3. festgestellten Alternativen aus, die Sie für am geeignetsten halten, und geben Sie an, welche Maßnahme Sie ergreifen würden, um Ihre Idee umzusetzen.**

**1. Inexistent:** Es stellt keine Antwort dar; oder es stellt etwas anderes dar als das, was zuvor dargestellt wurde; oder es stellt etwas dar, das den Gesamtzusammenhang nicht logisch betrachtet.

*Beispiel:*

*Das erste, da dies eine bessere Umgebung im Unternehmen schaffen würde, da alle dieselben Bedingungen hätten.*

**Niederes Niveau:** a) Wählt nicht die Alternative, die am offenkundigsten / einfachsten erscheint, in Anbetracht der dargelegten Vor- und Nachteile; und / oder b) erklärt nicht die auszuführenden Tätigkeiten.

**3. Mittleres Niveau:** a) Wählt die Alternative aus den vorgestellten Alternativen aus, die angesichts der Vor- und Nachteile, die in der vorhergehenden Frage erörtert wurden, am geeignetsten erscheint b) erklärt kurz die durchzuführenden Tätigkeiten, ohne viele Einzelheiten.

*Beispiel*

*Das Führungsteam würde die Räume mit anderen teilen. Es würde auch eine Befragung durchführen, um den verfügbaren Raum optimal zu nutzen und dabei maximale Funktionalität und mögliche Privatsphäre zu achten.*

**4. Hohes Niveau:** a) Wählt die Alternative aus den vorgestellten Alternativen aus, die angesichts der Vor- und Nachteile, die in der vorhergehenden Frage erörtert wurden, am geeignetsten erscheint b) erklärt im Detail die durchzuführenden Tätigkeiten, um die ausgewählte Option umzusetzen und präsentiert Alternativen für Situationen, in denen Schwierigkeiten auftreten könnten.

*Beispiel:*

*Die erste Lösung: a) die Voraussetzungen(en) gestalten, in welchen die MitarbeiterInnen wählen können: 50% zu Hause - einen halben Tag pro Arbeitstag / 2 oder 3 Tage die Woche, usw. b) mit jeder einzelnen Mitarbeiterin / jedem einzelnen Mitarbeiter sprechen, das Problem erklären, überprüfen, ob die Person gewillt ist, von zu Hause zu arbeiten und falls ja, in welcher Art und Weise. c) einen Plan für Alle am Arbeitsplatz aufstellen, wer an welchem Tag / Teil des Tages persönlich anwesend ist, so dass jeder, der jemanden treffen muss, weiß an welchem Tag dies möglich ist, d) alle Voraussetzungen schaffen, dass man von zu Hause aus arbeiten kann: wenn dies nicht funktioniert, PCs durch Laptops ersetzen, vom Unternehmen gestellte Mobiltelefone, um mit KundInnen, usw. zu sprechen, e) eine mindestens 3-monatige Versuchszeit.*



## 5. LÖSUNGSBEURTEILUNG

**F5. Was würden Sie in Anbetracht der Situation als ein gutes Ergebnis betrachten? Welche Lektionen haben Sie aus dieser Situation gelernt?**

**1. Inexistent:** Keine klare Idee, oder eine sehr verwirrende Art und Weise diese darzustellen.

Beispiel:

*Den neuen Kollegen unterbringen, jeder kann dabei mitwirken.*

**2. Niedriges Niveau** Eine grundlegende, manchmal die ursprüngliche Idee (ohne Flexibilität) wird vorgestellt. Aus den konkreten Lektionen werden keine allgemeinen Lehren gezogen, sie werden nur auf die konkrete Situation bezogen.

Beispiel:

*Dass der neue Mitarbeiter integriert werden kann ohne dass die schlechte Atmosphäre noch schlechter wird.*

**3. Mittleres Niveau:** Eine grundlegende, manchmal die ursprüngliche Idee (ohne Flexibilität) wird vorgestellt. Die To-Do's werden teilweise erkannt, ohne auf Einzelheiten einzugehen.

Beispiel:

*Mehr Platz schaffen, ohne die monatlichen Kosten zu stark anzuheben.*

**4. Hohes Niveau:** Betrachtet aus der Sichtweise der KundInnen, nicht nur aus der Sichtweise der Firma. Erkennt die wichtigsten To-Do's.

Beispiel:

*Genug Platz für alle MitarbeiterInnen und diejenigen, die noch kommen zu schaffen und den Augenblick nutzen, um sie zu motivieren. In der Lage sein, sich an Situationen anzupassen und mehr daraus zu machen.*



# ERGEBNISINTERPRETATION

## ÖSTERREICH

In Anbetracht dessen, dass es vier Ebenen der Antworten für die Aufgabe und 5 Fragen gibt, reicht die Skala von 5 bis 20 Punkten.

Um Ergebnisse auszulegen, legen wir 5 Leistungsebenen fest, in Bezug auf die Fähigkeit Analyse und Problemlösung, die an den österreichischen Kontext angepasst sind:

**Weit unter dem Durchschnitt** - von 5 bis 6 Punkte

**Unter dem Durchschnitt** - von 7 bis 9 Punkte

**Durchschnittlich** - von 10 bis 12 Punkte

**Über dem Durchschnitt** - 13 Punkte

**Weit über dem Durchschnitt** - 14 Punkte und mehr.

**Mittelwert – 10,5**

Durchschnittlich – 11,5

Häufigster Wert – 5,0

Standardabweichung – 3,6

Minimum – 5,0

Maximum – 16,0



# ERGEBNISINTERPRETATION

## BULGARIEN

In Anbetracht dessen, dass es vier Ebenen der Antworten für die Aufgabe und 5 Fragen gibt, reicht die Skala von 5 bis 20 Punkten.

Um Ergebnisse zu interpretieren, haben wir 3 Leistungsebenen festgelegt, in Bezug auf die Kompetenz Analyse und Problemlösung, die jeweils ein Drittel der Antworten im Pilotversuch in Bulgarien darstellen:

**Unter dem Durchschnitt** - von 5 bis 6 Punkte

**Durchschnittlich** - von 7 bis 8 Punkte

**Über dem Durchschnitt** - 9 Punkte und mehr.

### **Mittelwert – 7,5**

Durchschnittlich – 7,0

Häufigster Wert – 6,0

Standardabweichung – 2,1

Minimum – 5,0

Maximum – 16,0



# ERGEBNISINTERPRETATION

## ITALIEN

In Italien darf diese Übung nicht angewandt werden (hier gibt es bei den erzielten Ergebnissen erhebliche Geschlechtsunterschiede).



# ERGEBNISINTERPRETATION

## PORTUGAL

Da wir 4 Ebenen für die Beurteilung der Aufgaben festgelegt haben und es 5 Fragen gibt, liegt die Gesamtbewertung zwischen 5 und 20 Punkten. Zur Interpretation der Leistung bezüglich der Kompetenz „Analyse und Problemlösung“ in Portugal zur Aufgabe 3:

**Weit unter dem Durchschnitt:** 8 bis 10 Punkte

**Unter dem Durchschnitt:** 11 bis 12 Punkte

**Durchschnittlich:** 13 Punkte

**Über dem Durchschnitt:** 14 bis 15 Punkte

**Weit über dem Durchschnitt:** 16 Punkte und mehr

**Mittelwert – 13,0**

Durchschnittlich – 13,0

Häufigster Wert – 13,0

Standardabweichung – 2,7

Minimum – 8,0

Maximum – 19,0



# ERGEBNISINTERPRETATION

## SPANIEN

Da wir 4 Ebenen für die Beurteilung der Aufgaben festgelegt haben und es 5 Fragen gibt, liegt die Gesamtbewertung zwischen 5 und 20 Punkten. Zur Interpretation der Leistung bezüglich der Kompetenz „Analyse und Problemlösung“ in Spanien zur Aufgabe 3:

**Weit unter dem Durchschnitt:** 5 bis 7 Punkte

**Unter dem Durchschnitt:** 8 bis 9 Punkte

**Durchschnittlich:** 10 bis 11 Punkte

**Über dem Durchschnitt:** 12 bis 13 Punkte

**Weit über dem Durchschnitt:** 14 Punkte und mehr

### **Mittelwert – 10,5**

Durchschnittlich – 11,0

Häufigster Wert – 11,0

Standardabweichung – 3,4

Minimum – 5,0

Maximum – 18,0



# PARTNER

## *Koordinator*

Frauen im Brennpunkt – Österreich

[www.fib.at](http://www.fib.at)



INOVA+ - Portugal

[www.inova.business](http://www.inova.business)

INOVA+

Instituto Politécnico do Porto – Portugal

[www.ipp.pt](http://www.ipp.pt)



Bimec – Bulgarien

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



Centro per lo Sviluppo Creativo “Danilo Dolci” (CSC) – Italy

[en.danilodolci.org](http://en.danilodolci.org)



Servicio regional de empleo y formación – Spanien

[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.