



L'analisi e la soluzione dei problemi

Scopo della presentazione

Proporre esempi di come
analizzare
i problemi e
trovare
le soluzioni



Quando sorge un problema o si presenta una difficoltà?

Un problema/ una difficoltà sorge

- quando si verifica un cambiamento
- quando si vuole provocare un cambiamento

rispetto ad una situazione esistente.

Che cosa fare ?

Affrontare i problemi

- Ammettere il problema
- Impegnarsi per risolverlo
- Assumersi responsabilità
- Analisi accurata
- Decidersi ad agire

NON affrontare i problemi

- Negare il problema
- Ricercare il capro espiatorio
- Fuggire dalle responsabilità
- Gettarsi nell'azione
- Aver paura di prendere decisioni



Definire il problema

Un problema ben definito è un problema mezzo risolto!

Le domande da porsi:

Che cosa è cambiato?
Quando è cambiato?
Dove è cambiato?
Chi è cambiato?
Perché è cambiato?

→ AREA dell' "È"

Cosa, quando, dove, chi, perché non è cambiato?

→ AREA del "NON È"

Il problema

Nel corso della settimana, si sono verificati improvvisi e ripetuti malfunzionamenti del server centrale che ha provocato black out di circa 20-45 minuti per ogni intervento.

I tecnici, intervenuti per i diversi ripristini, non hanno riscontrato difetti hardware e software e non sanno spiegare il fatto.





Analisi combinatoria della situazione

CHE COSA?

E' andato in tilt il server centrale

QUANDO?

Lunedì: 2 guasti tra le 8.00 e le 14.00
Martedì: 3 guasti tra le 14.00 e le 20.00
Mercoledì: 2 guasti tra le 20.00 e le 2.00
Giovedì: 3 guasti tra le 2.00 e le 8.00
Negli altri orari non si sono verificati malfunzionamenti.

CHI C'ERA?

Martedì gli elettricisti hanno effettuato dei lavori sul quadro elettrico del centro.
Mercoledì pomeriggio 2 operai hanno smontato e sostituito pannelli del pavimento.
Tutti i giorni, 24 ore su 24, 8 operatori, si alternano in turni di 6 ore (8.00-14.00; 14.00-20.00; 20.00-2.00; 2.00-8.00)

Lunedì: Aldo e Bruno
Martedì: Giovanni e Aldo
Mercoledì: Aldo e Luca
Giovedì: Franco e Aldo

Perché?



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero del Lavoro, in attuazione della Legge n. 104 del 28.2.2003, art. 29, comma 1, lett. a)



Bainstorming: lo strano caso del ristorante



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero del Lavoro, in attuazione della Legge n. 104 del 28.2.2003, art. 29, comma 1, lett. a)



Scegliere la soluzione

- Riflettere e consultare
- Scegliere la soluzione
 - Decidere con **logica**
 - Soppesare le opzioni e i rischi
 - Selezionare la più idonea
 - Scartare le altre
 - Decidere con **l'intuizione** quando:
 - Alto grado d'incertezza
 - I fatti sono limitati
 - Più opzioni plausibili, nessuna che emerga



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero del Lavoro, in attuazione della Legge n. 104 del 28.2.2003, art. 29, comma 1, lett. a)



Passare all'azione

- Fare un piano
 - Obiettivi (risultati che si vogliono ottenere)
 - Possibili ostacoli e rimedi
 - Risorse necessarie (quantità, competenze,...) e tempi
 - Che cosa bisogna fare?
 - Chi fa che cosa?
- Mettere in pratica la soluzione
- Monitorare i progressi e verificare i risultati
 - Siamo in linea con il piano?
 - Quali sono gli intoppi?
 - Ritocco del piano operativo



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero del Lavoro, in attuazione della Legge n. 104 del 28.2.2003, art. 29, comma 1, lett. a)



...meglio curare o prevenire?

...bisogna giocare d'anticipo!

Le domande da porsi:

Che Cosa	Cambierà?
Quando	Cambierà?
Dove	Cambierà?
Chi	Cambierà?
Perché	Cambierà?

AREA del "SARA"

Cosa, quando, dove, chi, perché non cambierà?

AREA del "NON SARA"



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero del Lavoro, in attuazione della Legge n. 104 del 28.2.2003, art. 29, comma 1, lett. a)



I passi



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero del Lavoro, in attuazione della Legge n. 104 del 28.2.2003, art. 29, comma 1, lett. a)





...se il problema non è risolto...

- **La lista di controllo, cosa s'è trascurato nel**
 - definire il problema
 - ricercare le soluzioni
 - prendere le decisioni
 - passare all'azione

- **Ho il dubbio di non essere in grado di affrontare il problema?**

- **Da dove si deve ricominciare?**



Sintesi

Un problema sorge quando si verifica un cambiamento.
Il problema va affrontato, non accantonato e possibilmente anticipato (tra l'altro ciò può essere opportunità).
Un buon metodo comprende la combinazione di momenti creativi (*brain storming*) seguiti da momenti di analisi, scelta, realizzazione e verifica del risultato.