



L'analisi e la soluzione dei problemi

giovani & impresa
SODALITAS

Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



Scopo della presentazione

Proporre esempi di come
analizzare
i problemi e
trovare
le soluzioni

giovani & impresa
SODALITAS

Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



Che cosa NON fare !

Negare il problema

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

giovani & impresa
SODALITAS

Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



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.

giovani & impresa
SODALITAS

Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



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.



giovani & impresa
SODALITAS

Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



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"

giovani & impresa
SODALITAS

Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



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



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



Brainstorming

Problema



Causa più probabile

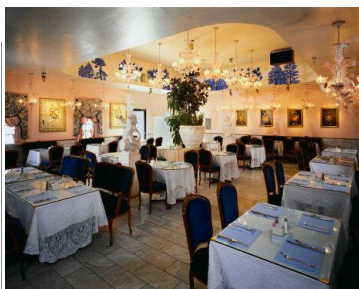


Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



Brainstorming: lo strano caso del ristorante

?



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



Il problema dei problemi ignorati



Progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Politiche Economiche e del Lavoro.



...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 delle Politiche Economiche e del Lavoro.



Che cosa fare?

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 delle Politiche Economiche e del Lavoro.



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

I passi



...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**.