ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 7 - number 259 Wednesday 20 september 2023

Come utilizzare le attività di problem-solving per la valutazione dei dipendenti

La formazione dei dipendenti è essenziale per la competitività aziendale. Utilizzare l'eLearning per testare il livello di problem-solving è una valida pratica per valutare la loro formazione

Per **raggiungere e mantenere livelli di competitività** adeguati alle sfide del mercato, le imprese hanno l'esigenza di gestire e preservare il patrimonio di competenze e conoscenze interno. Ciascuna funzione aziendale e, più nel dettaglio ciascuna mansione, richiedono know-how approfonditi e strutturati per potersi integrare nella catena del valore. Queste conoscenze devono sia essere formalizzate e organizzate in manuali, procedure e best practices, sia essere attivamente comprese e applicate dal personale: è necessario, cioè, che queste siano attivamente applicate per poter contribuire alla gestione delle attività e alla soluzione dei problemi.

La formazione del personale è il nesso tra la conoscenza scritta e il suo impiego quotidiano. Collaboratori formati sono dipendenti che sanno come e quando applicare il know-how e quando invece è il caso di pensare a soluzioni creative. In una definizione, il problem-solving, la capacità di risolvere i problemi via via che si presentano, è forse il principale test per verificare se un'organizzazione è un organismo vivo, in grado di adattarsi all'ambiente e di modificarlo in funzione delle risorse di cui dispone.

L'importanza e la versatilità dell'approccio al **problem-solving** permettono di ricorrere a questo anche per valutare il livello di preparazione dei collaboratori. Grazie alle risorse dell'eLearning possono essere designati appositi percorsi e test per stimare la capacità di affrontare problemi e per preparare il personale agli eventi tipici e atipici della realtà aziendale in cui si trovano ad operare.

Importanza del Problem-Solving

Il problem-solving, o risoluzione dei problemi, rappresenta una delle **competenze fondamentali** per i dipendenti in qualsiasi settore. La sua importanza è strettamente legata alla **capacità di affrontare le sfide**, prendere decisioni informate e riuscire ad innovare. Rispetto alle altre conoscenze e competenze, questa capacità è a un livello superiore: è la capacità di scegliere, in base alle nozioni di cui si è consapevoli, alle informazioni di cui si è al corrente e agli obiettivi di cui si è incaricati, quali decisioni prendere e quali azioni compiere. Se senza conoscenze e competenze pregresse il problem-solving non ha modo di giungere alle soluzioni corrette, disporre di tutte le nozioni possibili senza avere visione e approccio alla soluzione di problemi rischia di essere una forma di cultura fine a sé stessa. Ben inteso, niente di sbagliato in sé in questo, ma in un ambiente come quello della competizione aziendale, conoscenze e competenze devono portare a uno sforzo di continuo miglioramento, pena il declino economico. Alla luce di questa riflessione, possiamo definire i seguenti scopi dell'approccio al problem-solving:

- **Affrontare le sfide**
- **Prendere decisioni informate**
- **Innovare e adattarsi**
- **Collaborare efficacemente**

La realtà aziendale è in costante evoluzione, con sfide e opportunità che emergono costantemente. I dipendenti che eccellono nel problem-solving sono in grado di affrontare queste sfide con fiducia. Possiedono la capacità di identificare i problemi, analizzarli in modo critico e sviluppare soluzioni efficaci.

In questo contesto, prendere decisioni rapide ed efficaci è cruciale. **I dipendenti con competenze avanzate nel problem-solving sono in grado di raccogliere dati, valutare opzioni e selezionare la migliore soluzione possibile**. Questo contribuisce a migliorare l'efficienza operativa e a evitare errori costosi.

L'innovazione è spesso un risultato diretto del problem-solving. I dipendenti che sono in grado di pensare in modo creativo e trovare nuove soluzioni possono portare l'azienda a nuovi livelli di successo. Inoltre, il problem-solving consente agli individui e alle organizzazioni di adattarsi rapidamente ai cambiamenti del mercato e alle nuove esigenze dei clienti.

Il problem-solving non è un'abilità isolata ma spesso coinvolge il lavoro di squadra. I dipendenti che eccellono in questa competenza sono in grado di collaborare in modo efficace, ascoltare le idee degli altri e contribuire alla risoluzione dei problemi aziendali in modo sinergico. Problemi più complessi, che richiedono un'architettura di conoscenze possedute da più collaboratori, spingono a sviluppare competenze interpersonali di team-management e team-building.

In sintesi, il problem-solving è una competenza critica che impatta su molteplici aspetti dell'efficacia dei dipendenti e delle organizzazioni.

Integrazione dell'eLearning

L'eLearning, o apprendimento online, ha rivoluzionato il modo in cui le organizzazioni affrontano la formazione e lo sviluppo dei dipendenti. Quando si tratta di migliorare le competenze di problem-solving, l'eLearning offre una serie di vantaggi unici che lo rendono un mezzo efficace per l'addestramento.

Uno dei principali vantaggi dell'eLearning è la sua **flessibilità**. I dipendenti possono accedere ai contenuti di formazione online da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento, consentendo loro di apprendere secondo il proprio ritmo. Questa flessibilità è particolarmente vantaggiosa quando si tratta di sviluppare abilità di problem-solving, poiché gli individui possono dedicare il tempo necessario per acquisire una comprensione approfondita.

La possibilità di creare **contenuti interattivi e coinvolgenti** dell'eLearning permette di simulare situazioni in cui le attività di problem-solving possono essere messe alla prova grazie a scenari interattivi, giochi e simulazioni. Ciò consente ai dipendenti di mettere in pratica le loro competenze in situazioni simili a quelle che potrebbero affrontare nel contesto aziendale.

Non va sottovalutata la possibilità che l'eLearning permette di una valutazione continua e personalizzata delle abilità di problem-solving. I dipendenti possono essere esposti a scenari di problem-solving e ricevere feedback istantaneo, consentendo loro di migliorare gradualmente le loro competenze. Questo è molto più efficace rispetto a valutazioni sporadiche o a intervalli irregolari e permette di integrare nuovi scenari, nuovi problemi e nuovi approcci creativi man mano che management, responsabili del personale e alta dirigenza li individuano.

Nel mondo in continua evoluzione degli affari, le competenze richieste possono cambiare rapidamente. L'eLearning consente di aggiornare facilmente i materiali di formazione per riflettere le ultime tendenze e sfide del settore. In questo modo, i dipendenti possono rimanere all'avanguardia nelle loro competenze di problem-solving.

Strategie di valutazione

La valutazione delle competenze di problem-solving dei dipendenti è fondamentale per misurare il loro contributo all'organizzazione. Utilizzare metodologie e strumenti appropriati è essenziale per una valutazione accurata. Le strategie efficaci sono diverse, ciascuna con i suoi vantaggi specifici.

Creare scenari realistici in cui i dipendenti devono affrontare problemi aziendali complessi è forse il metodo di valutazione più adottato. Questi scenari possono essere incorporati in moduli di apprendimento online, dove i dipendenti devono risolvere situazioni simili a quelle che potrebbero incontrare nel loro lavoro quotidiano. La loro capacità di identificare problemi, analizzare dati e proporre soluzioni sarà valutata attraverso queste attività.

È importante che la valutazione sia eseguita a 360 gradi: dall'autovalutazione del dipendente a quelle da parte dei colleghi membri del team, a quelle dei supervisori. Questo approccio a 360 gradi fornisce una visione più completa delle competenze di problem-solving di un individuo e riduce il rischio di distorsioni o parzialità. In particolare, assegnare problemi da risolvere in gruppo e richiedere l'autovalutazione del team di cui si fa parte favorisce una visione di squadra, necessaria per affrontare i problemi più complessi.

Creare test e quiz interattivi che mettano alla prova le abilità di problem-solving dei dipendenti. Questi test possono essere implementati all'interno di piattaforme di eLearning e possono includere domande a risposta aperta o a scelta multipla che richiedono l'applicazione pratica delle competenze di problem-solving.

Un altro approccio alla valutazione è quello di **assegnare progetti pratici che richiedono ai dipendenti di affrontare problemi aziendali reali**. Monitorare il loro processo decisionale, la creatività nel trovare soluzioni e la capacità di implementare efficacemente queste soluzioni. I progetti pratici possono essere parte integrante dei programmi di formazione online.

Per i valutatori è imprescindibile raccogliere dati quantitativi, come tempi di risoluzione dei problemi o tassi di successo nelle soluzioni proposte, insieme a dati qualitativi come il feedback dei colleghi e dei supervisori. Questi dati possono essere utilizzati per valutare l'efficacia delle competenze di problem-solving dei dipendenti nel tempo.

Infine, fornire feedback dettagliato e costruttivo ai dipendenti in base ai risultati delle valutazioni permette di fornire loro un quadro della situazione e delle performance. Questo feedback dovrebbe essere utilizzato come base per lo sviluppo continuo delle competenze di problem-solving attraverso corsi di formazione mirati e piani di miglioramento individuali.

L'utilizzo di una combinazione di queste strategie di valutazione consentirà all'organizzazione di ottenere una visione completa delle abilità di problem-solving dei dipendenti, facilitando al contempo lo sviluppo e la crescita professionale di ciascun individuo.

Vantaggi per l'organizzazione

Una migliore valutazione delle competenze di problem-solving dei dipendenti porta con sé numerosi vantaggi per l'organizzazione, influendo positivamente su molteplici aspetti dell'azienda. Ecco come questa pratica può beneficiare l'organizzazione:

- I dipendenti che eccellono nel problem-solving sono in grado di affrontare le sfide quotidiane con maggiore efficienza. Questo porta a una riduzione dei tempi morti, all'ottimizzazione dei processi e a una gestione più efficiente delle risorse aziendali.
- L'identificazione tempestiva e la risoluzione di problemi possono contribuire a prevenire situazioni costose o a mitigare i loro effetti. Questo si traduce in un risparmio significativo di risorse finanziarie e temporali.
- I dipendenti con abilità di problem-solving ben sviluppate sono in grado di generare idee innovative. Questa capacità di pensiero creativo e di ricerca di soluzioni contribuisce all'innovazione continua all'interno dell'organizzazione, consentendo di rimanere competitivi nel mercato.
- I dipendenti con competenze di problem-solving avanzate spesso emergono come leader naturali. Sono in grado di affrontare situazioni complesse in modo assertivo, prendere decisioni informate e guidare le squadre verso il successo.
- La capacità di risolvere i problemi in modo efficace si riflette positivamente sul servizio clienti. I dipendenti in grado di affrontare le preoccupazioni dei clienti in modo tempestivo e soddisfacente contribuiscono a mantenere la fedeltà del cliente e a generare recensioni positive.
- Promuovere il problem-solving all'interno dell'organizzazione può contribuire a creare una cultura aziendale orientata alla risoluzione di problemi. Questa cultura incoraggia l'innovazione, il coinvolgimento dei dipendenti e un ambiente di lavoro positivo.
- I dipendenti che vedono un'opportunità di sviluppo e crescita professionale all'interno dell'organizzazione sono più propensi a rimanere a lungo. Migliorare le competenze di problem-solving dei dipendenti può aumentare la ritenzione del personale.

In conclusione

In conclusione, una valutazione accurata delle competenze di problem-solving dei dipendenti porta a miglioramenti tangibili in termini di efficienza, innovazione e cultura aziendale. Gli investimenti nella formazione e nella valutazione del problem-solving possono avere un impatto duraturo sull'organizzazione, contribuendo al successo a lungo termine.