

# COME AFFRONTARE LE PROVE A TEST



## A chi è utile questa guida?

Questa breve guida è pensata come ausilio allo studio per quanti devono affrontare un concorso che prevede **prove a test**, affinché imparino a utilizzare al massimo le proprie potenzialità affiancando al necessario studio teorico l'acquisizione di una serie di **tecniche** e metodologie utili nell'affrontare questa particolare tipologia di quesiti, i **test a risposta multipla**.

Per superare una prova a test, infatti, non sempre è sufficiente una buona padronanza delle materie d'esame ma a fare la differenza possono essere svariati fattori, tra cui:

- una buona organizzazione dello studio
- la conoscenza di alcune semplici tecniche di risoluzione dei quesiti
- una forte motivazione unita alla gestione dell'emozione e dell'ansia.

La preparazione a un concorso prevede generalmente di studiare o comunque ripetere - **programmi vastissimi** per sviluppare adeguate conoscenze e in tempi relativamente brevi rispetto alla mole di nozioni da acquisire o consolidare.

A ciò si aggiunge il fatto che la gran parte dei candidati ha incontrato nel proprio percorso formativo molte procedure valutative incentrate su prove scritte e orali, ma solo occasionalmente su test a risposta multipla, con i quali ha, quindi, minor dimestichezza.

Lo scopo di questa guida è dunque quello di fornire alcuni strumenti in grado di consentire ai candidati di affrontare la prova a test con il massimo rendimento delle proprie competenze.



# Organizzazione dello studio

Il primo step fondamentale da compiere per elaborare un buon percorso di preparazione è la **valutazione delle conoscenze** rispetto al **programma d'esame** che consente di strutturare un **adeguato piano di studio** e di modificarlo nel tempo sulla base dei risultati ottenuti. Infatti, oltre alla valutazione iniziale una buona organizzazione dello studio deve prevedere ulteriori e successive fasi di autovalutazione sia in itinere, sia in prossimità della prova d'esame. L'autovalutazione, dunque, è un esercizio che deve accompagnare costantemente lo studio.

Conoscere i propri punti di forza e di debolezza aiuta a convogliare le energie e quindi a "guidare" la preparazione in modo ottimale. A tale scopo, è possibile utilizzare le **Demo Test gratuite**, che la Edises mette a disposizione sul proprio sito. È sufficiente ricercare all'interno del portale **edises.it**, attraverso i menù di navigazione, l'area concorsuale di interesse per individuare la pagina in cui è contenuta **una guida specifica** al concorso cui si intende partecipare **1**, la relativa offerta editoriale di **manuali ed eserciziari** **4**, **l'area test** da cui è possibile **esercitarsi on-line** **2** e **canali social** attraverso cui potersi confrontare con altri candidati **3**.



Concorsi / Concorso a Cattedra / Scuola dell'infanzia e Scuola primaria

- CONCORSI
- AMMISSIONI
- VARIA

## CONCORSI SCUOLA INFANZIA E PRIMARIA

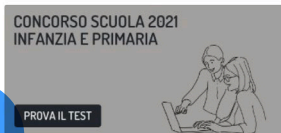
4

Manuali di teoria e raccolte di quesiti per la preparazione alle prove d'esame previste dal **Concorso a Cattedra** per la **Scuola dell'Infanzia e la Scuola Primaria**.  
Per informazioni sui bandi [consulta il nostro blog](#).

1



2



3



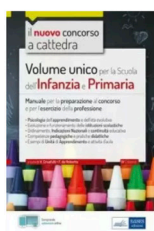
### Concorso a cattedra Scuola Infanzia e primaria - Kit completo per posti comuni

Test commentati + Manuale per la prova scritta unica. Con software  
Kit per la preparazione alla prova scritta del concorso a cattedra nella Scuola dell'Infanzia e nella Scuola Primaria: Test commentati per la prova scritta + Manuale teorico. In omaggio, ebook di lingua inglese e di Competenze informatiche.

Edizione	I/2021
N. Pagine	830-968 / B/N
Codice prodotto	CC 5/3
ISBN	9788838224715
Disponibile in:	copertina Res

€ 64,60 € 68,00

RICHIEDI DISPONIBILITÀ



### Volume unico per la Scuola dell'Infanzia e Primaria

Manuale per la preparazione alle prove del concorso e per l'esercizio della professione  
Manuale consigliato per la preparazione al concorso a Cattedra per la scuola dell'infanzia e primaria

Edizione	IV/2021
N. Pagine	830 / B/N
Codice prodotto	CC 5/1
ISBN	9788838223824
Disponibile in:	copertina Res

€ 43,70 € 46,00

RICHIEDI DISPONIBILITÀ

Di seguito esamineremo nel dettaglio le varie fasi che fanno parte di questo importante processo di autovalutazione.

## L'autovalutazione iniziale, in itinere e finale

L'autovalutazione è una componente importantissima nella preparazione all'esame perché guida nello studio del programma, orientando il candidato verso gli argomenti in cui è più debole. La valutazione nell'arco della preparazione comprende:

**a) L'autovalutazione iniziale** (livelli di partenza) che serve a pianificare la preparazione. Si tratta di un passaggio fondamentale, spesso erroneamente trascurato, poiché non si può programmare lo studio in vista di una selezione senza conoscere il livello da cui si parte e il livello di riferimento da raggiungere per superare l'esame.

Un'analisi appropriata delle proprie conoscenze consiste nell'effettuare alcuni test di tipologia analoga a quelli della prova stessa (vedi punto n. 2 nella figura della pagina precedente) al fine di orientare in modo più efficace lo studio degli argomenti in cui ci si rende conto di avere delle lacune. Ci si può esercitare su prove realmente somministrate in passato per la stessa tipologia di concorso o, qualora non dovesse esistere uno storico che consenta di esercitarsi su prove reali, ricorrere a quesiti somministrati in prove di tipologia analoga. Prendiamo ad esempio il caso dell'ultimo concorso a cattedre bandito per il 2021/2022 che si svolge in modalità diversa rispetto al passato. Per superare questo ostacolo, bisogna guardare al sistema precedente di selezione del personale docente quando le prove di abilitazione consistevano in batterie disciplinari a risposta multipla: è proprio da questa tipologia di quiz, oltre che da quesiti analoghi, che sono costituiti i simulatori Edises, accessibili gratuitamente nella versione Demo presente sul sito e allegati in versione integrale ai volumi.

Per misurare la propria preparazione vanno effettuate diverse simulazioni in modo da calcolare in percentuale, in primo luogo, il numero medio di risposte esatte per poi procedere all'analisi degli errori. Quest'ultimo passaggio va compiuto valutando quante domande sono state sbagliate per distrazione, quante potevano essere risolte in maniera corretta applicando una tecnica di risoluzione o un ragionamento particolare, quante sono risultate errate perché si conosceva l'argomento ma sfuggiva la risposta e quante sono state catalogate come "ignote", cioè non ci si ricordava assolutamente l'argomento o veniva richiesto un dettaglio troppo difficile da ricordare.

Sulla base dei risultati ottenuti, va costruito un piano di studio che dia maggiore spazio agli argomenti ai quali non si è riusciti a dare una risposta, lavorando, però, parallelamente sull'attenzione, al fine di evitare errori di distrazione.

**b) L'autovalutazione in itinere** (valutazione formativa) che serve soprattutto a verificare l'efficacia dello studio e a rielaborare in maniera appropriata il proprio piano di lavoro in base ai risultati ottenuti. In questa fase è fondamentale affiancare allo studio teorico diverse sessioni di esercitazione effettuando continue verifiche. Le valutazioni in itinere consentono di comprendere se gli errori effettuati nei test sono imputabili a lacune adducibili a una scarsa conoscenza degli argomenti oppure alla poca concentrazione, o a un'errata interpretazione delle domande, o, infine, a un'eccessiva impulsività

nel dare la risposta. A seconda dei casi si orienterà il lavoro maggiormente verso lo studio o verso l'esercitazione.

**c) La valutazione finale** (valutazione sommativa, o meglio conclusiva) serve al concorrente come punto di riferimento delle abilità conseguite. Quest'ultima avviene nella settimana che precede le prove e si sviluppa attraverso alcuni giorni di lavoro con frequenti batterie di test. La valutazione finale o conclusiva (perché la vera valutazione sommativa si avrà solo il giorno delle prove d'esame) non ha più tanto la finalità di individuare le carenze nozionistiche per approfondire le discipline, ma quella di indirizzare le scelte tecniche della prova ormai prossima.

## I Test a risposta multipla

Le procedure selettive incentrate su test a risposta multipla valutano in maniera oggettiva le conoscenze di un concorrente, a livello principalmente nozionistico. Le ragioni, infatti, per le quali nelle selezioni concorsuali vengono utilizzati sempre più spesso i test a risposta multipla vanno ricercate nell'obiettivo di analizzare le **conoscenze teoriche** relative a tutto il programma d'esame e di avere, nell'ambito della procedura, almeno una prova di **carattere oggettivo**, insindacabile e unico per tutti i candidati. Sebbene la valutazione incentrata su un test a risposta multipla premi la conoscenza più che l'abilità e la competenza, essa presenta una serie di vantaggi rispetto ad altri sistemi valutativi:

- le domande sono uguali per tutti per cui viene richiesta la stessa prestazione a ogni candidato
- i criteri valutativi sono uguali per tutti
- i risultati non dipendono dalla valutazione soggettiva di un esaminatore

I modelli riconducibili alla tipologia di test a risposta multipla sono essenzialmente i seguenti:

### 1) STIMOLO CHIUSO – RISPOSTA CHIUSA

La domanda afferma con certezza il verificarsi di un evento e richiede l'identificazione di un particolare da individuare nelle alternative di risposta.

**Es.: In quale anno la Germania ha invaso la Polonia?**

- A. 1938
- B. 1939\*
- C. 1940
- D. 1941

### 2) STIMOLO APERTO – RISPOSTA CHIUSA

La domanda richiede un'analisi di una serie di eventi per ricavare la risposta corretta.

**Es.: Quale tra i seguenti avvenimenti non si è mai verificato nel corso della Seconda guerra mondiale?**

- A. L'entrata in guerra del Giappone
- B. Lo sbarco in Normandia da parte delle truppe alleate
- C. L'entrata in guerra della Spagna\*
- D. L'uso del radar da parte delle truppe alleate

Senza un metodo di studio appropriato i risultati ottenuti non saranno mai proporzionali all'impegno profuso. Per sviluppare tali abilità è necessario sia effettuare uno studio approfondito, analitico e logico degli argomenti del programma sia imparare ad intervenire nei test con parallelismi e collegamenti mediante l'ausilio delle alternative di risposta. Poiché il test viene strutturato dalla commissione con l'obiettivo di una risoluzione rapida dei quesiti, gli esercizi applicativi, che richiedono lunghi e complessi calcoli, le traduzioni articolate o le analisi critiche non compariranno in questo tipo di prove.

## Strategie di scelta dell'argomento da cui iniziare a rispondere

Normalmente i test a risposta multipla sono costituiti da diverse sezioni corrispondenti alle varie materie che li compongono. Si può scegliere di rispettare l'ordine dato e dunque di rispondere partendo dalla prima domanda in modo sequenziale oppure si può optare per partire da una determinata materia. Da quale sezione del test è preferibile iniziare a rispondere e perché? In realtà si tratta di una scelta soggettiva che dipende, in primo luogo, soprattutto quando i programmi d'esame comprendono diverse discipline, dall'analisi delle prestazioni ottenute nelle simulazioni effettuate nei giorni che precedono la prova concorsuale.

L'importanza della scelta si comprende in misura maggiore in contesti in cui è presente un forte stress emotivo; tale relazione assume al contrario un valore meno rilevante nelle simulazioni domestiche dove non sono presenti fattori emotivi che influenzano le prestazioni. Si consiglia di provare quindi le varie metodologie descritte in questo paragrafo, ovviamente durante le simulazioni che precedono la prova d'esame, prestando molta attenzione alle "sfumature" e alle differenze dei risultati ottenuti perché in sede d'esame tali fattori si amplificano notevolmente.

Descriviamo di seguito le diverse strategie applicabili al fine di decidere come impostare la propria prova d'esame.

**TIPOLOGIA 1** Si tratta di quella classica: si svolge il test in modo sequenziale iniziando dalla prima domanda.

- **Vantaggi:** organizzazione lineare; è molto facile controllare i tempi di esecuzione per ogni disciplina, non si corre il rischio di "dimenticare" di aver svolto una materia e poi scoprire, a 20 minuti dalla fine della prova, che non è stata svolta, "per distrazione", ad esempio una parte di test.
- **Svantaggi:** l'ordine sequenziale di svolgimento del test non considera le attitudini e le caratteristiche dell'individuo
- **A chi è consigliata:** a chi nelle simulazioni domestiche fa "confusione" nella gestione del test.

**TIPOLOGIA 2** È una variante della classica: si svolge il test in modo sequenziale iniziando dalla prima domanda, ma si saltano deliberatamente le domande complesse, ad esempio brevi esercizi o traduzioni, che verranno svolti dopo aver risolto le domande nozionistiche.



- **Vantaggi:** organizzazione quasi lineare; è molto facile controllare i tempi di esecuzione, ed inoltre, rispetto al caso 1 si dà il tempo al "cervello" di "riscaldarsi". Come è noto i primissimi minuti di una prova, dove vige un grande stato di ansia, non sono quelli in cui il rendimento è ottimale; quindi iniziare il test leggendo un testo articolato dove è richiesta alta concentrazione di lettura per almeno 40-50 secondi continuativi spesso non risulta essere una scelta vincente.
- **Svantaggi:** l'ordine sequenziale di svolgimento del test non considera le attitudini e le caratteristiche dell'individuo.
- **A chi è consigliata:** a chi nelle simulazioni domestiche fa "confusione" nella gestione del test e impiega alcuni minuti per operare al meglio. Questo approccio è consigliato se il test non è suddiviso in argomenti perché in tal modo si svolgono prima i quesiti più semplici e in seguito si lavorerà sulle domande complesse quando una buona parte della prova è stata svolta, e dunque con maggiore calma.

**TIPOLOGIA 3** Si inizia dagli argomenti che si conoscono meglio.

- **Vantaggi:** per un concorrente iniziare da un argomento in cui è ben preparato e dove, quindi, la percentuale di risposte corrette dovrebbe essere elevata, induce molta sicurezza e tranquillità, sempre che, ovviamente, risponderà bene a tali domande. Iniziare con successo dà serenità emotiva, la mente si stanca di meno, la motivazione cresce perché si vede più vicino il traguardo. Questa tecnica permette inoltre di avere già dopo un certo tempo dall'inizio della prova ben chiaro il quadro dell'andamento del test.
- **Svantaggi:** se il test nella materia in cui si è meglio preparati inizia non con buoni risultati, il concorrente può scoraggiarsi. Inoltre, lo svolgimento non sequenziale può creare dei problemi nella gestione dei tempi di lavoro per disciplina se la prova viene svolta ad un ritmo lento.
- **A chi è consigliata:** questo dovrebbe essere teoricamente il modello privilegiato se il test è suddiviso per argomenti perché utilizza al meglio le potenzialità dell'individuo. Un concorrente veloce e ben preparato con questa tecnica riesce sia a valutare già a metà test quale sarà in modo orientativo il suo risultato facendo un confronto con i valori ottenuti nelle simulazioni domestiche, sia ad avere più tempo a disposizione per rispondere alle domande etichettate come dubbie, cioè dove è meno preparato.

## Come affrontare la prova: consigli generali

Prima di elencare alcuni consigli utili su come affrontare il test ricordiamo in linea generale che la prova d'esame crea nei candidati un notevole stress emotivo e che per minimizzare gli effetti di tale tensione emotiva è utile conoscere in anticipo le modalità di svolgimento della prova: cosa dovrete aspettarvi in sede d'esame. Sebbene possano sembrare osservazioni scontate, normalmente un numero non trascurabile di prove viene annullato per vizi di forma. Pertanto, leggere attentamente il bando di concorso che indica il giorno e l'ora di svolgimento della prova, eventuali titoli necessari per accedervi,

le materie su cui verterà il test, la durata, le istruzioni e le procedure per lo svolgimento della prova cui attenersi ed altre informazioni utili ai candidati, costituisce un prerequisito fondamentale per superare con successo la prova ed evitare di commettere errori, dal momento che in sede d'esame si potrebbe non avere la serenità necessaria per porre la giusta attenzione ai dettagli formali.

Passiamo ora a darvi alcuni suggerimenti utili su come agire il giorno del test per rispondere in maniera corretta al maggior numero possibile di domande.

- Ciascuna domanda va affrontata leggendo con attenzione prima di tutto il testo e poi le risposte alternative; non ci si deve mai precipitare a segnare la prima risposta che sembra corretta.
- È necessario leggere con attenzione tutte le alternative, anche se la domanda sembra riguardare argomenti di cui non si sa praticamente nulla: è infatti possibile che una o più di esse contengano informazioni utili alla soluzione.
- Una volta lette le risposte alternative, non si deve dedicare più di qualche secondo alla domanda; se non si trova immediatamente la soluzione, è bene barrare le alternative che sono state comunque eliminate, annotare la domanda in modo da ritrovarla rapidamente in seguito e passare subito alla domanda successiva. Tuttavia, non si deve mai abbandonare una domanda senza averla esaminata con attenzione: l'obiettivo è di rispondere rapidamente a tutte le domande facili, in modo da accumulare punti e risparmiare abbastanza tempo da poter tornare a riesaminare quelle difficili, momentaneamente abbandonate.
- Una volta giunti alla fine della sezione, tornate alle domande che avete temporaneamente messo da parte, concentrandovi nel tentativo di eliminare il maggior numero possibile di **distrattori**, ossia di quelle **alternative errate ma che potrebbero sembrare corrette e indurre a sbagliare** (questo aspetto è ampiamente trattato più avanti).

## Gestione del tempo

Il tempo a disposizione per completare la prova è generalmente appena sufficiente per leggere tutte le domande e rispondere a ciascuna di esse dopo un minimo di ragionamento. Alcune domande richiedono un tempo risolutivo spesso superiore al tempo medio assegnato per quesito. Per tale motivo è importante recuperare secondi preziosi risolvendo innanzitutto rapidamente le domande di carattere nozionistico di cui si è assolutamente certi. Un buon utilizzo del tempo e delle risorse prevede di leggere il questionario in due o tre "passate", cioè evitando di soffermarsi in prima lettura sulle domande di cui non si conosce la risoluzione o che risultano troppo complesse. È dunque essenziale sfruttare al meglio il tempo a propria disposizione, evitando di sprecare secondi importanti e ricordando che l'obiettivo non è quello di dare più risposte in assoluto, ma di dare il maggior numero di risposte esatte.

È possibile ottimizzare il tempo a propria disposizione e massimizzare il risultato seguendo alcune semplici regole:

- leggere rapidamente tutti i quiz e rispondere in prima battuta a tutti quelli di cui si è



assolutamente certi. Ciò è possibile soprattutto con le domande nozionistiche per le quali, se si conosce la risposta, non c'è bisogno di ragionare ulteriormente;

- ricominciare a leggere i quiz soffermandosi sui quesiti la cui soluzione necessita di un ragionamento.

Sofferinarsi troppo su una singola domanda è controproducente perché può sottrarre tempo prezioso per risolvere altri quesiti e far così aumentare il punteggio globale. Alcuni manuali consigliano di dedicare ad ogni domanda un massimo di secondi (calcolato in base al rapporto tempo/numero di quesiti); se non si riuscisse a risolvere il quesito entro quel lasso, bisognerebbe passare al quesito successivo. Noi sconsigliamo questo approccio, ritenendo che l'ossessione del tempo che scorre possa deconcentrare, ostacolando il ragionamento ed infine rallentando il processo decisionale. Una gestione ottimale del tempo può essere acquisita solo grazie ad un esercizio costante: il nostro consiglio è quello di effettuare quante più simulazioni d'esame possibili (mediante i software accessibili on-line sul sito [edises.it](http://edises.it)) e cronometrare le proprie prestazioni (grazie al timer in essi contenuto) per valutare quali sono le domande che mediamente comportano il maggior dispendio di tempo; concentrare il proprio studio su di esse porterà a migliorare le proprie performance ed impiegare un tempo via via minore per risolvere i quesiti.

## Metodi di lettura veloce

In presenza di domande che presuppongono la lettura di testi medio-lunghi che sottraggono tempo allo svolgimento dell'esercizio e al ragionamento, saper leggere rapidamente potrebbe rappresentare un notevole vantaggio rispetto ad altri candidati poiché dà la possibilità di riservare maggiore tempo al ragionamento necessario per risolvere il quesito. Per esercitarsi a leggere più velocemente esistono dei metodi semplicissimi che possono essere impiegati anche per lo studio; di seguito ne vengono descritti alcuni.

Ogni volta che leggete un brano, utilizzate come "puntatore" una penna o una matita (in assenza va bene anche un dito!). Lasciate scorrere rapidamente il puntatore sotto le parole che state leggendo muovendolo a velocità costante ma leggermente superiore alla vostra normale velocità di lettura. In questo modo i vostri occhi si abitueranno ad "inseguire" il puntatore: più velocemente lo muoverete, più rapida sarà la vostra lettura.

Per riuscire nell'intento:

- questa tecnica deve essere praticata con costanza;
- bisogna partire da una velocità di scorrimento del puntatore di entità pari alla velocità di lettura;
- è necessario aumentare con molta gradualità la velocità di scorrimento del puntatore.

Per ottenere un vero e proprio salto di qualità nella nostra capacità di lettura, dovremmo pian piano abbandonare l'abitudine di leggere le parole singolarmente: il nostro cervello, infatti, è in grado di cogliere in un solo istante centinaia di particolari e dettagli. Si può iniziare cercando di cogliere 2, 3, 4 parole alla volta, per poi arrivare con la pratica a leggere istantaneamente intere frasi. Imparare a leggere frasi per frasi, piuttosto che parola per parola, è in assoluto la tecnica più efficace per moltiplicare la propria velocità di lettura.

Un buon allenamento consiste nel muovere gli occhi velocemente da una frase all'altra, senza tornare indietro e senza sforzarsi di comprendere tutto e subito. Scorrendo rapidamente da una frase all'altra il proprio cervello si abituerà al nuovo ritmo.

All'inizio si comprenderà ben poco di ciò che si sta leggendo probabilmente meno del 20% ma con la pratica la mente si abitua a questa modalità di lettura con vantaggi inestimabili per lo studio.

## Tecniche per eliminare i distrattori e identificare la risposta corretta

Lo svolgimento della prova, come già specificato, richiede di rispondere al maggior numero possibile di domande in maniera corretta. In genere il concorrente, dopo aver risposto con più o meno certezza a un certo numero di domande, si trova ad affrontare un gruppo di quesiti riguardo ai quali ha un'idea parziale della strategia risolutiva da adottare e quindi della risposta corretta, ed un gruppo di domande che non conosce e che classifica come "ignote". Se le cinque, dieci o quindici domande definite come "potenzialmente risolvibili" vengono, almeno in parte, svolte in modo corretto il punteggio del test, e quindi la graduatoria finale, può variare considerevolmente. Quando non si conosce la risposta e quando non vi è alcun ragionamento in grado di condurvi ad essa, le possibilità disponibili sono due:

- lasciare la risposta in bianco;
- azzardare una risposta.

Per scoraggiare la risposta casuale, è normalmente prevista la penalizzazione delle risposte sbagliate. Come regolarsi allora in caso di indecisione? Con una certa cautela, si può consigliare di rispondere anche alle domande di cui non si ha assoluta certezza solo quando è possibile escludere almeno due delle alternative proposte quando in totale ne sono 4 e almeno tre quando in totale ne sono 5. La penalizzazione in caso di risposta errata è infatti nella maggior parte dei concorsi pari a 0,5 punti. Ciò vuol dire che in presenza di 4 alternative, dovendo azzardare una risposta, la probabilità di scegliere quella esatta è pari al 25% e si ha il 75% di probabilità di essere penalizzati, mentre in presenza di cinque alternative la probabilità di individuare quella corretta è del 20% e quella di perdere 0,5 punti è dell'80%. In queste condizioni non vale la pena tirare a indovinare. Tuttavia, ogni alternativa che riusciamo ad escludere dalla rosa delle possibili risposte esatte fa aumentare del 25% o del 20% la possibilità di acquisire punti importanti e fa ridurre di un ulteriore 25% o 20% la probabilità di perdere 0,5 punti. Quando non si conosce la risposta corretta per cercare di scartare le due o tre alternative errate o per trovare direttamente la chiave si può ricorrere a particolari tecniche di risoluzione dei test a risposta multipla. In generale tali tecniche consistono nel facilitare la ricerca della risposta esatta quando non si hanno tutti gli strumenti a disposizione per rispondere al quesito. In altre parole, se non si è in grado di rispondere a una domanda perché sfugge un particolare o perché si hanno dei dubbi sui procedimenti risolutivi o su determinati termini, l'utilizzo delle tecniche che verranno descritte in questo paragrafo facilita la risoluzione dei quesiti. Le tecniche di risoluzione si applicano alle tre componenti che costituiscono il quiz: **il testo della**

**domanda, i distrattori**, cioè le alternative errate ma che potrebbero sembrare plausibili, e la **chiave** che corrisponde alla risposta esatta. Si possono distinguere distrattori **deboli** e **forti** a seconda di quanto sono grado di attrarre l'attenzione del concorrente.

Va precisato, però, che per ogni quesito la classificazione delle alternative errate in distrattori forti o deboli non è univoca, ma discende dal livello di conoscenza dell'argomento. Prendiamo ad esempio un quiz del genere:

Qual è il capoluogo della regione Piemonte?

- A. Torino
- B. Vercelli
- C. Bologna
- D. Milano

La risposta esatta, Torino, sembra piuttosto banale e si potrebbe dire che le alternative B, C, D sono classificabili come distrattori tanto deboli da non essere nemmeno valutabili come possibili risposte. Ma se questa stessa domanda fosse stata presentata ad uno studente straniero come avrebbe valutato il quesito? Sicuramente difficile: forse avrebbe classificato come distrattore debole Vercelli, non avendo mai sentito nominare tale città, ma avrebbe classificato Milano e Bologna come possibili risposte corrette.

Consideriamo ora lo stesso esempio con alcune variazioni nel testo:

Qual è il capoluogo di regione attraversato dal fiume Po?

- A. Torino
- B. Vercelli
- C. Bologna
- D. Milano

La risposta non è più immediata per tutti. Per un abitante del centro o del sud Italia con conoscenze di geografia minime le alternative Bologna e Milano potrebbero essere classificate come distrattori forti; al contrario, per un concorrente residente nell'Italia settentrionale il quesito rimarrebbe comunque banale.

Si complichino ulteriormente il quiz precedente:

Quale tra le seguenti città si trova alla latitudine maggiore, cioè più a nord?

- A. Torino
- B. Vercelli
- C. Bologna
- D. Milano

Modificando il testo della domanda, pur non variando le alternative, il quesito da sem-

plice diviene complesso. Bologna si esclude facilmente, ma le altre alternative no. Solo una parte dei concorrenti facilitati dalla residenza in tali zone riconosce che Torino è a sud di Vercelli, ma, comunque, rimane notevole la difficoltà di individuare quale città tra Milano e Vercelli sia posizionata a una latitudine maggiore. La risposta corretta è Milano per poco più di dieci chilometri. Per lo studente medio Vercelli è un distrattore fortissimo, cioè non scartabile con nessuna tecnica o ragionamento.

A questo punto la classificazione dei distrattori si può modificare ed ampliare suddividendoli in:

- banali, cioè falsi in modo palese;
- deboli, cioè scartabili con alcuni semplici ragionamenti;
- forti, cioè eliminabili con sofisticati ragionamenti e ricercando "appigli" e parallelismi;
- fortissimi, cioè quasi impossibili da escludere.

In maniera semplicistica si può affermare, in generale, che il processo risolutivo si sviluppa prima attraverso la lettura del quesito manipolando il testo per renderlo più comprensibile, poi procede con l'eliminazione dei distrattori deboli e successivamente di quelli forti. Le principali tecniche di decodifica del testo della domanda sono relative alla schematizzazione, alla scomposizione e alla semplificazione del problema. Descriveremo di seguito tali tecniche mediante la loro applicazione ad alcuni quesiti (con l'asterisco\* è indicata l'alternativa corretta).



## Schematizzare il testo con grafici, disegni o riscrivendo solo gli elementi chiave

L'applicazione di tale tecnica aiuta nella risoluzione del quesito soprattutto nel caso di domande di logica e di problemi scientifici.

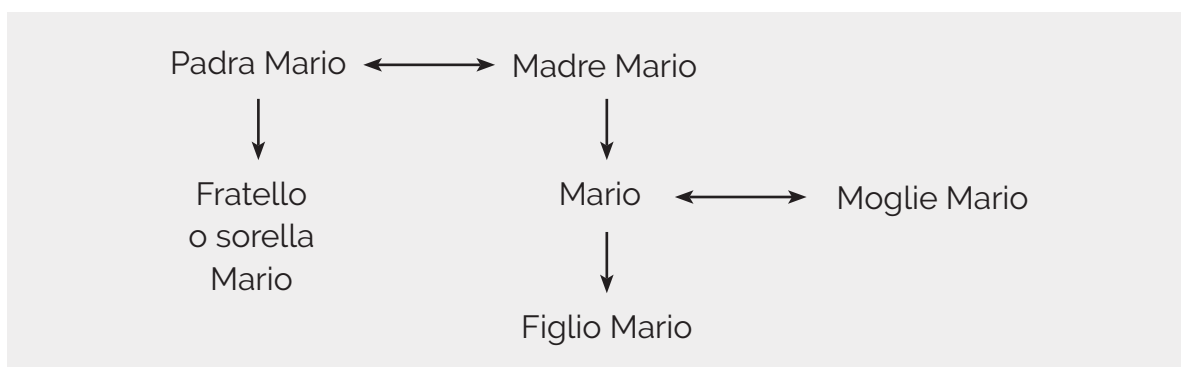
### ESEMPIO

Mario è il secondogenito di una coppia con due figli, e sua moglie è figlia unica. Uno dei nonni del figlio di Mario ha una figlia che si chiama Francesca, la quale ha due anni meno di Mario. Date queste premesse, chi è la Francesca di cui si parla nel testo?

- A. La moglie di Mario \*
- B. La sorella di Mario
- C. Una zia di Mario
- D. Una figlia di Mario
- E. La madre di Mario

Francesca non può essere la sorella di Mario poiché nel testo si afferma che Mario è il secondogenito di una coppia che ha solo due figli e che Francesca ha due anni in meno di Mario; per lo stesso motivo, cioè che Francesca è più piccola di due anni, la donna non può essere né la madre né la figlia di Mario. Francesca non può essere neppure la zia di Mario, in quanto, per esserne la zia, dovrebbe essere la sorella di uno dei nonni del figlio di Mario e non la figlia come affermato nel testo del quesito.

### Schematizzando:



L'unica figlia di un "nonno" è la moglie di Mario che è quindi Francesca.

## Procedere alla scomposizione del problema

È una tecnica che viene impiegata per la risoluzione dei quesiti la cui risposta esatta corrisponde alla somma di due o più alternative o di due procedimenti risolutivi distinti.

### ESEMPIO

La base di partenza per il calcolo dell'IMU di un immobile di classe A1 si ottiene rivalutando la rendita catastale del 5% e moltiplicando il risultato ottenuto per 160. Allo stesso risultato si può giungere in un solo passaggio, moltiplicando direttamente la rendita catastale per un opportuno coefficiente  $c$ . Determinare il valore di  $c$ .

- A. 180
- B. 165
- C. 265
- D. 121
- E. 168 \*

In presenza di quesiti come l'esempio proposto si procede risolvendo la parte "più semplice" della domanda attraverso il ricorso a un'ulteriore tecnica che prevede la trasformazione del quesito da qualitativo a quantitativo. Nel caso specifico per valutare l'andamento di una proprietà si ipotizza un valore per la rendita catastale per ricavare il corrispondente valore del coefficiente " $c$ " e si verifica l'andamento della proprietà in relazione a quel dato numerico. Il testo del quesito afferma che con due metodi diversi si ottiene lo stesso risultato. Si utilizza il primo metodo, che è quello matematico, partendo da un valore di comodo per noi, cioè 100. Ne deriva che si deve incrementare 100 del 5% ottenendo così il valore 105. In seguito si deve moltiplicare:  $105 \times 160 = 16.800$ .

Nel testo si afferma che questo valore si ottiene anche moltiplicando direttamente la rendita catastale (che si ipotizza pari a 100) per un valore " $c$ " incognito.

$$\text{Si ha quindi: } 16.800 = 100 \times c \rightarrow c = \frac{16.800}{100} = 168$$



## Semplificare il testo del quesito, cioè semplificare il problema o modificare parzialmente la richiesta della domanda

L'uso di questa tecnica prevede di eliminare dal testo qualche elemento che influenza di poco il valore esatto della risposta o di riformulare la domanda per comprendere il "tipo" di risposta richiesta.

### ESEMPIO

Quale tra le coppie di termini proposti completa logicamente la seguente proporzione verbale: X : Intonso = Territorio : Y

- A. X = Libro, Y = Inesplorato \*
- B. X = Capitolo, Y = Regione
- C. X = Intatto, Y = Selvaggio
- D. X = Cultura, Y = Geografia
- E. X = Libraio, Y = Mappa

La parola "Intonso", ignota a molti, sarà quasi sicuramente un aggettivo. Le uniche alternative che presentano aggettivi per la variabile y sono la A e la C. In questo caso non si è arrivati alla risposta corretta, ma volendo azzardarne una tra due alternative si comprende subito che "Intonso" è un aggettivo mentre "Territorio" è un sostantivo.

Quindi l'unica analogia coerente grammaticalmente (sostantivo : aggettivo = sostantivo : aggettivo) è nell'alternativa A, secondo cui la proporzione verbale diviene: Libro: Intonso = Territorio: Inesplorato.

Oltre alle tecniche descritte è utile tener conto anche di alcune **indicazioni strategiche** e statistiche per giungere più facilmente all'individuazione della chiave risolutiva di un quesito. Le illustriamo qui di seguito.

## Eliminare i dopponi

Esistono varie tecniche per scartare le alternative errate, la più efficace e semplice consiste nell'eliminazione dei dopponi. Dalla considerazione che la risposta corretta è univoca discende che se due alternative hanno uno stesso valore o significato sono entrambe false.

### ESEMPIO

Se contenuto sta a misurato allora è corretto dire che smodato stia a ...

- A. sregolato \*
- B. modesto
- C. limitato
- D. sobrio

Notiamo che i primi due termini della proporzione sono sinonimi, di conseguenza il termine incognito (il quarto) deve essere un sinonimo di "smodato", terzo termine della proporzione. Osserviamo che "modesto", "limitato" e "sobrio" sono alternative di significato equivalente a quello dei primi due termini della proporzione, non a quello del terzo termine. Si tratta sostanzialmente di sinonimi di "contenuto" e di "misurato", non di "smodato", che in quanto tali si escludono.

## Verificare le alternative nel testo

Talvolta i quesiti si possono risolvere mediante metodologie non analitiche che richiedono una diversa lettura del problema o la ricerca di un legame diretto tra testo e alternative. La tecnica più frequente è il metodo della verifica. In questo caso si inseriscono le alternative nel testo della domanda e si trova quella che completa correttamente la richiesta del quesito. Si può sempre applicare questa tecnica quando il quesito è nella forma di un'equazione.

### ESEMPIO

Quale valore di  $x$  soddisfa l'equazione  $0,01x + 4 = 1$ ?

- A.  $x = -200$
- B.  $x = 50$
- C.  $x = -50$
- D.  $x = -300$  \*

Quando non si ha molta dimestichezza con le "formule" matematiche, può essere conveniente risolvere il quesito sostituendo i valori della  $x$  presenti nelle alternative di risposta direttamente nell'equazione data. In tal caso, si ha:

$$0,01 \times (-200) + 4 = -2 + 4 = 2 \neq 1 \text{ (} x = -200 \text{ non può essere la soluzione)}$$

$$0,01 \times 50 + 4 = 0,5 + 4 = 4,5 \neq 1 \text{ (} x = 50 \text{ non può essere la soluzione)}$$

$$0,01 \times (-50) + 4 = -0,5 + 4 = 3,5 \neq 1 \text{ (} x = -50 \text{ non può essere la soluzione)}$$

$$0,01 \times (-300) + 4 = -3 + 4 = 1 \text{ (} x = -300 \text{ è la soluzione)}$$

## Prestare attenzione alle negazioni

Ogni volta che si incontrano parole come **non** o **eccetto** nella radice o nelle alternative è opportuno evidenziarle immediatamente per assicurarsi di tenerne conto nella scelta della risposta. Il nostro cervello è infatti abituato a ragionare in positivo e non in negativo. Istintivamente siamo portati a cercare l'unica alternativa corretta e non l'unica errata!

### ESEMPIO

**Individuare la coppia nella quale i termini NON rimandano al medesimo prefisso:**

- A. autocarro – autodidatta \*
- B. filantropia – filologia
- C. biologia – bioetica
- D. paramedico – paranormale

In questo caso la chiave è la A e il quesito si definisce "indiretto" poiché tre alternative presentano due termini con lo stesso prefisso e una sola invece è costituita da due parole con prefisso diverso (in autocarro il prefisso auto- è abbreviazione di automobile, mentre in autodidatta significa "da solo"). È meno semplice rispondere a domande formulate in questo modo in quanto si devono conoscere le proprietà di tutte le alternative.

## Considerare che se un'alternativa è estremamente banale o non connessa col testo quasi sicuramente è errata

Un buon modo per procedere nella risoluzione dei quesiti è tenere sempre conto del fatto che nella maggior parte dei casi quando un'alternativa risulta scontata è per lo più sbagliata così come quando è estranea alla traccia del quiz.

### ESEMPIO

**Rispetto a una comune pentola chiusa, una pentola a pressione permette di cuocere i cibi in minor tempo principalmente perché:**

- A. il coperchio sigillato evita la dispersione di calore
- B. la temperatura di ebollizione dell'acqua è superiore a quella che si avrebbe in una comune pentola\*
- C. l'elevata pressione fa sì che il vapor acqueo penetri più in profondità nei cibi
- D. la mancata dispersione dell'acqua permette di cuocere i cibi senza bruciarli

L'alternativa D è errata perché la "dispersione dell'acqua" non è attinente al testo; la C è anch'essa sbagliata perché la velocità di cottura è legata alla temperatura e non alla quantità di acqua. La A è verosimile ma fin troppo scontata e banale, infatti errata. La B è la chiave.

## Procedere per esclusione

Talvolta un ragionamento di eliminazione delle alternative, semmai mediante una tecnica, automaticamente esclude tutte le altre risposte possibili permettendo di trovare direttamente la chiave.

### ESEMPIO

Quale dei seguenti non esisteva come Stato indipendente negli anni '80 dello scorso secolo?

- A. Croazia\*
- B. Albania
- C. Romania
- D. Jugoslavia

In questo caso utilizzando la tecnica di eliminazione dei doppioni in modo "contrario" si evince che la Croazia e la Jugoslavia sono legate tra loro, cioè in un certo senso sono "doppioni", ma poiché una non esiste più l'altra non può che essere la chiave.

## Individuare le alternative simili

A volte due o tre alternative sono molto simili e differiscono anche per una sola parola (o cifra); questo è spesso un indizio che può facilitare il candidato: è logico pensare che una delle alternative sia quella corretta. Ovviamente, tutte le altre opzioni devono essere esaminate con attenzione e possono essere eliminate a favore di una delle due o tre simili tra loro solo quando non si ha alcuna idea di quale sia la risposta corretta

### ESEMPIO

Determinare l'area del triangolo che ha come vertici i punti  $(0,0)$ ,  $(0,1)$ ,  $(13,12)$  del piano cartesiano:

- A. 78
- B.  $13/2$  \*
- C. 6
- D. 12

La risposta esatta è la B; tuttavia, pur non conoscendo la risposta, si può notare come la B sia pari a 6,5 (infatti  $13/2$  6,5) e la C a 6. Verosimilmente la risposta corretta potrebbe essere scelta tra queste due alternative. Il prossimo suggerimento però invita a non affidarsi in maniera assoluta a queste considerazioni. Si noti che in questo caso un disegno del triangolo avrebbe aiutato notevolmente a trovare la soluzione.

## Cercare la risposta tra i valori medi

Quando tutte le alternative di una domanda sono costituite da numeri, la risposta è ovviamente facile se si ricorda o si è in grado di calcolare il valore corretto; in caso contrario, la probabilità di dare la risposta esatta aumenta se si eliminano il numero più piccolo e quello più grande. Un'alternativa "caso limite", ovvero che contiene un valore estremo, più basso o più alto tra le quattro, o che è formulata con valori distanti dalle altre in genere non è la chiave, come nell'esempio seguente, dove la B) è palesemente errata, la D) improbabile e la scelta può essere azzardata tra la A) e la C).

### ESEMPIO

**Un ciclista procede alla velocità costante di 9 km/h. Determinare quanto tempo impiega a percorrere un chilometro.**

- A. 6 minuti e 30 secondi
- B. 9 minuti
- C. 6 minuti e 40 secondi\*
- D. 6 minuti e 5 secondi



## Motivazione e stato d'animo

I fattori psicologici hanno un peso fondamentale sull'esito della prova sia durante il percorso di preparazione al concorso sia il giorno del test. La "motivazione" è determinante nella gestione e nell'organizzazione della preparazione al concorso, e rappresenta l'elemento trainante del successo in ogni ambito. Pertanto è fondamentale che ogni candidato, prima di iniziare la preparazione, si chieda se è realmente intenzionato a svolgere la professione per cui ha deciso di partecipare al concorso, quanto del proprio tempo è disposto a dedicare allo studio e infine se in caso di mancato superamento del concorso le alternative professionali rappresentino o meno per lui solo un ripiego. In poche parole ogni candidato dovrebbe chiedersi quanto è motivato.

Una **mentalità orientata al successo** è tra gli elementi fondamentali al raggiungimento dell'obiettivo: più è **importante l'obiettivo** da raggiungere, maggiori sono la determinazione e l'impegno, maggiori saranno le probabilità di conseguirlo.

## Come agire a fronte di situazioni che distolgono la concentrazione dallo studio?

Alcuni fattori o eventi possono turbare emotivamente il processo di lavoro anche se il concorrente ha una forte motivazione ed organizza il proprio studio quotidiano con disciplina, e, se non correttamente gestiti, sono in grado di distogliere la concentrazione dallo studio, per questo motivo di seguito forniamo alcune indicazioni su come neutralizzarne gli effetti negativi. In particolare è fondamentale:

- comprendere che agli eventi piacevoli o spiacevoli si può rispondere e/o agire di conseguenza, cioè noi siamo padroni della nostra vita e delle nostre scelte;
- imparare a conoscersi guardando le situazioni con un filtro positivo, accettando i propri limiti e prendendo atto delle proprie qualità (ad esempio essere andati due giorni al mare perché non si aveva voglia di studiare ha, in fondo, permesso al corpo e alla mente di rilassarsi);
- nei momenti di stanchezza e sconforto, tornare a chiedersi quanto sia importante raggiungere l'obiettivo che ci si è prefissati;
- costruire un piano ed agire, anche se non ci si sente pronti.

La **costruzione di un piano** è senza dubbio l'aspetto più importante e per realizzarla al meglio è necessario tener conto dei seguenti punti:

- mettere per iscritto il piano di lavoro; se si vogliono ottenere migliori risultati o si è in un momento di difficoltà può risultare utile scrivere il piano di studi settimanale o giornaliero;
- tenere in alta considerazione le proprie capacità predisponendo un piano di studi intenso e rimodularlo solo se realmente, nonostante l'impegno, non lo si riesce a rispettare;



- prendere spunto da successi del passato (ad esempio se si è riusciti a prendere voti eccellenti con uno studio intenso si è in grado di replicare lo schema);
- se compaiono paura e ansia restare focalizzati sul proprio obiettivo ed andare avanti: fiducia e perseveranza con costanza e regolarità sono chiavi di successo in qualsiasi disciplina;
- prendere le distanze da ciò che accade intorno a noi senza lasciarsi condizionare negativamente mantenendo un approccio positivo anche nei confronti delle incombenze quotidiane che ci distolgono dallo studio;
- ricordarsi che le emozioni positive generano calma, fiducia e serenità pertanto vanno evitati conflitti e recriminazioni; lamentarsi toglie la propria vitalità e angoscia quelli che ci sono vicini che a loro volta non saranno in grado di restituirci tranquillità e calma.
- iniziare subito ad agire: il pensiero disgiunto dall'azione non genera risultati concreti;
- corpo e mente sono correlati, per cui è necessario dedicare un po' di tempo allo sport, ma anche al ridere e al socializzare: l'uomo è un animale sociale e ha bisogno di muoversi e stare in compagnia. Una corsa serale o un incontro con un amico possono essere elementi utili per distrarsi e ricaricarsi.

La gestione psicologica del "proprio io" diviene sempre più importante in prossimità della data d'esame, per tale motivo si ritiene utile fornire ulteriori suggerimenti:

- se alcuni giorni prima della prova si pensa di non essere sufficientemente preparati è normalissimo: il programma è vastissimo ed è comprensibile sentire di non conoscere tutti gli argomenti alla perfezione; ricordate però che per superare il concorso non si deve necessariamente arrivare al primo posto in graduatoria!
- il giorno prima di ogni prova terminare lo studio per ora di pranzo; dedicare il pomeriggio al tempo libero.
- il pomeriggio prima di ogni prova preparare l'occorrente da portare in sede d'esame.
- la mattina di ogni prova recarsi con fiducia e determinazione a svolgere l'esame. Si ricordi che si può accettare una sconfitta se gli avversari sono più forti, ma non si può perdere a causa di errori dovuti a superficialità o a paure;
- non lasciarsi mai influenzare da consigli o suggerimenti negativi o demotivanti nei giorni che precedono le prove o in sede d'esame.
- non lasciarsi influenzare dalla paura di non sentirsi all'altezza della situazione durante l'espletamento della prova. È importante mantenere la calma e lavorare con determinazione perché a volte i quesiti sono meno difficili di quanto appaiano ad una prima lettura

## Gestire l'ansia da esame

Sappiamo tutti quanto sia poco piacevole l'ansia che si prova nell'affrontare un esame o una prova impegnativa, e quanto l'ansia aumenti in funzione dell'importanza attribuita alla posta in gioco. Secondo alcuni ricercatori l'ansia per gli esami è data da due aspetti:

dalla preoccupazione per le conseguenze dell'insuccesso e dall'emotività intesa come stato di tensione emotiva e organica, resa concreta da sensazioni come palpitazioni, sudorazione, che inducono confusione mentale, disorientamento, ecc.

Questi due aspetti influenzano diversamente il rendimento sul compito: la preoccupazione sembra che faccia diminuire il rendimento in ogni caso, mentre l'emotività, qualora si mantenga entro livelli accettabili, non darebbe rilevanti conseguenze, anzi talvolta può essere considerata una tensione motivazionale positiva che mobilita risorse ed energie. A proposito di quest'ultimo punto, C. Fregola e D. Olmetti Peja, hanno rappresentato con una curva a campana piatta la relazione tra il livello di attivazione emotiva e il livello di prestazione sul compito.<sup>1</sup>

Riportiamo di seguito la rappresentazione grafica del rapporto tra emotività e performance.

Si noti come il massimo livello di prestazione si raggiunga con un livello di attivazione emotiva intermedio, cioè né troppo alto né troppo basso.

<sup>1</sup> Fregola, Olmetti Peja, Superare un esame: come trasformare ansia, emotività e studio in risorse strategiche - EdISES, Napoli 2007.



## In che modo l'ansia può compromettere il buon esito di un esame

Il candidato sotto esame è sottoposto ad una duplice pressione: quella legata alla difficoltà del compito e quella indotta dalla situazione d'esame. Egli si trova nelle condizioni in cui da un lato mantiene e rinforza la sua attenzione e concentrazione per affrontare e risolvere il compito, dall'altro deve esercitare un controllo sulla trepidazione e sull'incertezza provate, attività che possono assorbire porzioni rilevanti di attenzione e concentrazione, portandolo a lavorare peggio: l'energia anziché essere rivolta alla soluzione del compito viene rivolta su se stessi.

In sostanza il fallimento dovuto all'ansia è legato al fatto che l'ansia assorbe attenzione ed energie a svantaggio di quelle da dedicare alla prova. Il candidato ansioso quindi trascura i dati, li interpreta male, non capisce il senso delle frasi che contengono delle subordinate, si confonde fino a innescare un circolo vizioso che si autoalimenta all'infinito.

Valutiamo con il test di Spielberg in che modo si reagisce abitualmente di fronte ad un esame di qualsiasi tipo, apponendo una crocetta su una delle modalità di risposta previste, cercando però di essere più spontanei e oggettivi possibile:

	QUASI MAI	QUALCHE VOLTA	SPESSO	QUASI SEMPRE
1) Mentre affronto un esame provo una spiacevole sensazione di turbamento				
2) Se penso alla valutazione che posso ottenere, il mio svolgimento del compito è disturbato				
3) Affrontando un esame, mi accorgo che sto pensando se finirò mai di dover sostenere prove del genere				
4) Mentre svolgo un compito, mi sento molto teso				
5) Mentre svolgo un compito, sono distratto dal pensiero di sbagliare				
6) Quando svolgo un compito importante, sono in uno stato di vero e proprio panico				
7) Quando svolgo un compito importante, sento che il cuore batte molto in fretta				
8) Mentre svolgo un compito, mi accorgo che sto pensando alle conseguenze dell'insuccesso				

Si assegna:

1 punto per ogni risposta **Quasi mai**

2 punti per ogni risposta **Qualche volta**

3 punti per ogni risposta **Spesso**

4 punti per ogni risposta **Quasi sempre**

Il risultato del test è dato dalla somma dei punteggi ottenuti, che va da un minimo di 8 punti (ansia d'esame molto bassa) ad un massimo di 32 punti (ansia d'esame molto alta).

Gli item numero 2, 3, 5 e 8 misurano l'ansia da preoccupazione o tendenza alla preoccupazione, gli altri l'emotività; possiamo quindi anche scomporre il risultato complessivo in due diversi punteggi. Solitamente i due valori sono pressappoco equivalenti, anche se ci sono persone che più frequentemente reagiscono agli esami e alle prove con maggiore tendenza ad emozionarsi piuttosto che a preoccuparsi.

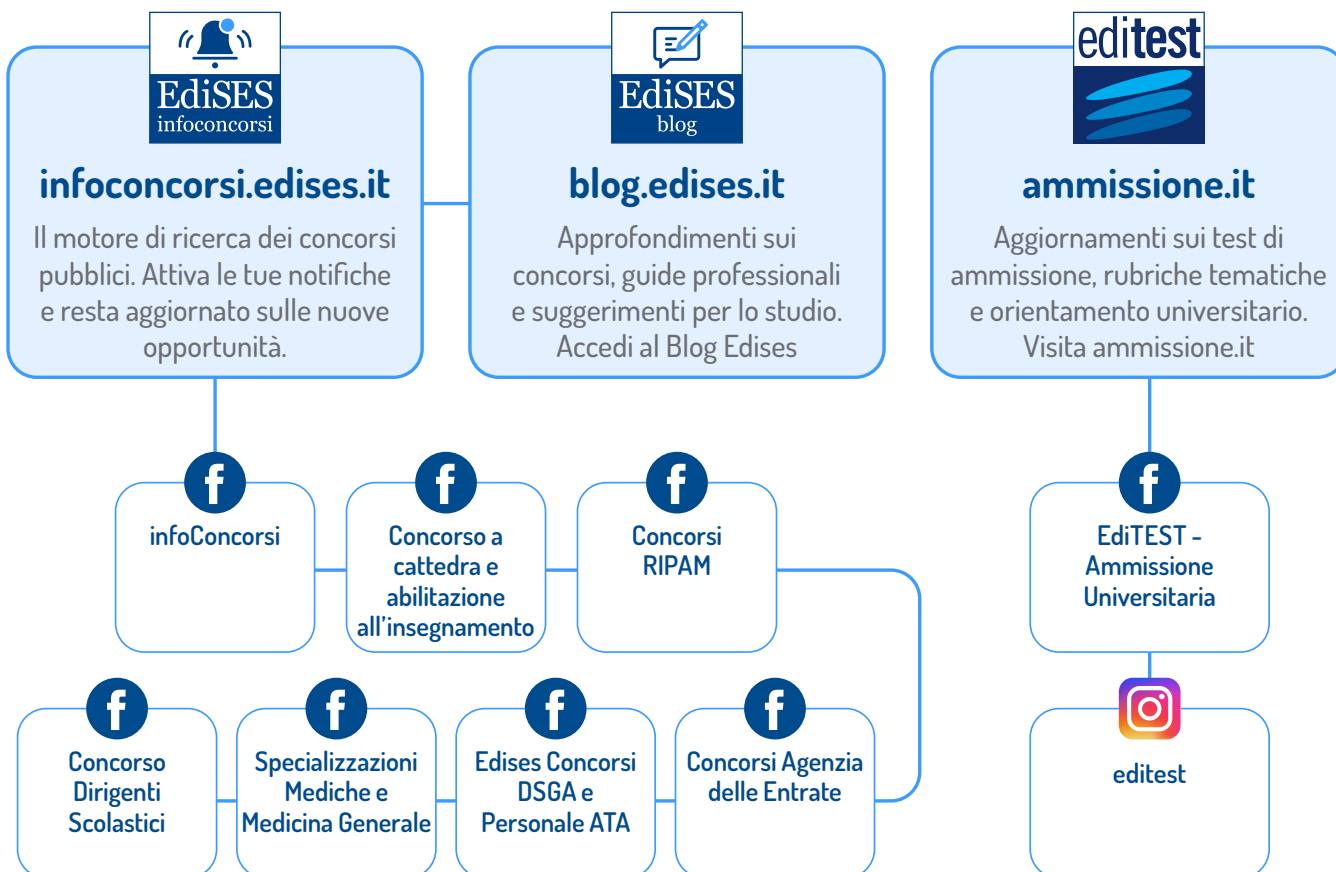
Nel corso delle prove di esame "importanti" come nel caso di selezioni concorsuali, si possono innescare dei meccanismi in cui l'ansia rallenta la prestazione e si autoalimenta se ci si preoccupa di non riuscire per mancanza di tempo o per altri motivi fino a provocare un vortice emotivo paralizzante.

Prima dell'esame quindi allenatevi a lavorare sotto la pressione del tempo, nel corso degli esami, invece, con l'orologio in primo piano lavorate sui ritmi stabiliti, soprattutto per non innescare meccanismi ansiosi che possano disturbare l'esecuzione del test.

# Completa la tua preparazione. ENTRA NEL MONDO EDISES



Blog tematici, newsletter, canali di informazione e consulenza gratuiti  
Una comunità frequentata da oltre 1 milione di utenti



## Resta in contatto con noi



Hai bisogno di aiuto? Visita [assistenza.edises.it](https://www.assistenza.edises.it)