ELENCO DOMANDE GRUPPO C
(DOMANDE PSICO-ATTITUDINALI)

TRACCIA 1

È lunedì mattina. L'ufficio in cui lavori è impegnato nella preparazione della rendicontazione trimestrale da inviare a fine giornata. Alle 9 arriva una comunicazione dalla Direzione Generale dove viene richiesta la consegna anticipata del report entro le ore 14.

La responsabile è in riunione esterna per tutta la mattinata e ti chiede via messaggio di "fare il possibile per chiudere in tempo", mentre il collega più esperto è assente per malattia.

Alcuni dati provengono da altri uffici e non sono ancora stati aggiornati nel sistema.

Mentre inizi a lavorare un Dirigente chiama chiedendo anticipazioni sul report. Ti rendi conto che non sarà possibile completare tutto come previsto senza prendere qualche decisione autonoma.

- Come ti comporteresti in questa situazione?
- Quali azioni faresti e in quale ordine?

TRACCIA 2

Nel tuo ufficio è appena arrivato un nuovo collega trasferito da un altro settore. È disponibile, ma inesperto rispetto ai sistemi informativi che usate.

Il responsabile ha chiesto che tu lo affianchi per qualche settimana, condividendo procedure e tempistiche. Tuttavia, dopo pochi giorni, alcuni colleghi si lamentano: "Con lui i tempi si allungano", "Dobbiamo rifare il lavoro che sbaglia", "Non possiamo sempre fermarci a spiegare".

Il clima si fa un po' teso, e il nuovo collega appare demotivato.

- Come ti comporteresti in questa situazione?
- Come potresti aiutare il nuovo arrivato a integrarsi senza rallentare troppo le attività?

TRACCIA 3

Stai completando il prospetto mensile delle spese da inviare alla Direzione Finanziaria. Controllando una tabella, ti accorgi che un importo risulta duplicato e che il totale del prospetto non coincide con quello presente nel sistema gestionale.

Hai elaborato il file partendo da un Excel ricevuto da un altro ufficio, ma non è chiaro dove si sia generata la discrepanza, potrebbe essersi creata una doppia importazione automatica.

Il tuo responsabile ti scrive un messaggio: “Verifica la causa e correggi il prospetto, lasciando traccia del lavoro fatto.”

Devi quindi decidere come verificare l’errore, quali controlli effettuare e come comunicarne l’esito in modo chiaro e tempestivo.

- Quali azioni metteresti in campo e come imposteresti la verifica per capire l’origine dell’errore e risolverlo?

TRACCIA 4

Durante una riunione di ufficio, si discute della gestione delle richieste di rimborso delle missioni: le procedure sono lente, e spesso gli utenti lamentano ritardi.

Mentre parlate, ti viene in mente un’idea per digitalizzare parte del processo utilizzando un modulo online che automatizzi la raccolta delle informazioni.

Tuttavia, alcuni colleghi reagiscono con scetticismo: “Abbiamo sempre fatto così, non serve complicare le cose.” “Non c’è tempo per sperimentare strumenti nuovi.”

Il responsabile è aperto a valutare la proposta ma ti chiede di indicare come potresti renderla realistica e sostenibile, con risorse limitate e senza interrompere le attività correnti.

- Come presenteresti la tua proposta?
- Come risponderesti alle resistenze dei colleghi?

TRACCIA 5 <u>NON ESTRATTA</u>

Allo sportello del tuo ufficio arriva un cittadino piuttosto irritato: sostiene di aver presentato da settimane una domanda per un rimborso, senza ricevere risposta.

Controlli la pratica e scopri che manca un allegato obbligatorio, ma la comunicazione non è mai stata inviata. Il cittadino insiste: “Non è possibile, mi avevano detto che era tutto a posto!”

Dietro di lui si è formata una piccola fila di utenti in attesa, e il tono della conversazione rischia di alzarsi. Il sistema informatico in quel momento è lento, e non puoi verificare subito lo stato aggiornato di tutte le pratiche.

- Come gestiresti la situazione con l’utente?