



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER N. 10 ASSUNZIONI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO DI PERSONALE DELLA FIGURA PROFESSIONALE DI FUNZIONARIO AD INDIRIZZO ECONOMICO/FINANZIARIO, CATEGORIA D, LIVELLO BASE, 1[^] POSIZIONE RETRIBUTIVA DEL RUOLO UNICO DEL PERSONALE PROVINCIALE DI CUI N. 3 RISERVATE AI VOLONTARI DELLE FORZE ARMATE E N.1 RISERVATA AI VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE O NAZIONALE

TRACCIA PRESELEZIONE DI DATA 9 OTTOBRE 2025

Nella traccia che segue i quesiti situazionali sono suddivisi per competenze trasversali:

- 10 relativi alla soluzione dei problemi
- 10 relativi all'accuratezza
- 10 relativi alla collaborazione

La risposta più efficace è sempre la A – punti + 1.00

La risposta neutra/mediamente efficace è sempre la B – punti + 0.50

La risposta non efficace è sempre la C – punti 0

In fase di prova selettiva sia le domande che le risposte sono state randomizzate per cui ogni candidato sul proprio tablet aveva un ordine diverso sia delle domande che delle possibili risposte.

DOMANDE SOLUZIONE DEI PROBLEMI

-
- 1) Le è stata affidata l'elaborazione del bilancio di previsione dell'ente che deve essere approvato entro fine mese per rispettare le scadenze normative. Tuttavia, durante l'analisi preliminare, sono emerse diverse criticità che rischiano di compromettere il rispetto dei tempi: alcuni settori le hanno fornito con ritardo le previsioni di spesa di loro competenza e l'ufficio competente non ha ancora completato la stima delle entrate tributarie ed extratributarie. Dunque, è necessario individuare una strategia operativa che permetta di superare questi ostacoli e completare l'elaborazione del documento nei tempi previsti. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Convoca una riunione con i responsabili dei settori coinvolti e dell'ufficio competente per ridefinire un cronoprogramma serrato ma realistico, identificando le attività che possono essere svolte in parallelo per ottimizzare i tempi. Intanto, procede con l'analisi e l'elaborazione dei dati già disponibili e predisponde l'intera struttura documentale del bilancio, per poter integrare le informazioni mancanti una volta ricevute. Infine, stabilisce checkpoint giornalieri per monitorare l'avanzamento delle attività, coordina i soggetti coinvolti e tiene aggiornato il responsabile.
- B Organizza una riunione con i responsabili dei settori e dell'ufficio competente per sollecitare la consegna dei dati mancanti e cerca di redistribuire alcune attività. Poi, elabora le parti del bilancio per cui ha già i dati disponibili pur consapevole che, viste le criticità emerse, potrebbe essere difficile garantire il pieno rispetto della scadenza. Nel frattempo, tiene aggiornato il responsabile sull'evolversi della situazione e sui possibili rischi di slittamento delle tempistiche, richiedendo eventualmente indicazioni su come stabilire le priorità tra le attività rimanenti.
- C Invia solleciti tramite e-mail ai settori in ritardo e all'ufficio competente per ottenere tutti i dati mancanti, confidando nella loro tempestiva collaborazione. Nel frattempo, monitora l'evolversi della situazione, verificando periodicamente l'arrivo delle informazioni richieste. Se, nonostante tutto ciò, lei non riuscisse a rispettare la scadenza, predisporrà una relazione da trasmettere al responsabile, documentando accuratamente le problematiche riscontrate e i fattori che hanno influito sui ritardi, per consentirgli di effettuare le dovute valutazioni.
-
- 2) Il suo responsabile le ha affidato l'incarico di elaborare un documento di sintesi particolarmente importante, da utilizzare come supporto durante una riunione di coordinamento programmata per la mattina del giorno successivo. Dopo aver dedicato tempo alla stesura del report e averlo trasmesso al responsabile, quest'ultimo le comunica che il formato e la struttura utilizzati non risultano appropriati alle specifiche esigenze della riunione. Quindi, le chiede di riorganizzare i contenuti, modificando le modalità di presentazione dei dati, pur mantenendo ferma la scadenza originariamente stabilita. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Contatta il responsabile per richiedere chiarimenti sul formato più adeguato e sulle modalità di presentazione dei dati, ponendo domande specifiche per evitare ulteriori fraintendimenti. Poi, si dedica alla rielaborazione del documento, pianificando il tempo disponibile e organizzando le attività per priorità e rimandando altri impegni meno urgenti. Infine, oltre ad effettuare tutte le correzioni richieste, prepara anche una breve sintesi esecutiva dei contenuti principali per facilitare la discussione durante la riunione.
- B Comunica al responsabile le perplessità legate alla scadenza ravvicinata, facendo presente che una riorganizzazione completa richiederebbe molto più tempo. Tuttavia, cerca di dimostrarsi disponibile, facendo il possibile per soddisfare le nuove esigenze. Dunque, modifica il documento concentrandosi sulle correzioni richieste ma, per ottimizzare i tempi, mantiene alcuni elementi della struttura originale che ritiene validi. Infine, completa il lavoro entro la scadenza e consegna il documento, confidando che le modifiche apportate risultino adeguate.
- C Prende contatto con il responsabile per comunicargli in modo chiaro che riorganizzare completamente il documento seguendo le nuove specifiche richiederebbe più tempo di quello disponibile prima della riunione. Gli propone, quindi, di valutare se posticipare l'incontro di coordinamento di alcuni giorni, tempo che le permetterebbe di completare adeguatamente il lavoro e di ottenere un risultato finale che rispetti pienamente tutti i requisiti e le aspettative comunicate, garantendo elevati standard qualitativi.
-
- 3) Durante il controllo di alcune pratiche amministrative, lei si è accorto che un errore procedurale ricorrente ha interessato un numero significativo di documenti già elaborati nelle settimane precedenti. L'errore, pur non compromettendo la validità sostanziale degli atti, necessita di essere sanato per rispettare i requisiti formali previsti dalla normativa. Il responsabile le ha chiesto di individuare tutte le pratiche interessate e di procedere alle correzioni necessarie, aggiungendo questo compito alle sue normali attività quotidiane. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Organizza un piano di lavoro per gestire sia le correzioni che le attività ordinarie, stabilendo un cronoprogramma che le permetta di completare entrambe le tipologie di lavoro senza comprometterne la qualità. Poi, verifica tutte le pratiche per identificare quelle da correggere e definisce una procedura uniforme per gli interventi, così da velocizzare il processo. Inoltre, analizza le cause che hanno generato l'errore e propone modifiche alle procedure interne per prevenire il ripetersi di situazioni simili in futuro.
- B Esprime al responsabile le sue perplessità riguardo all'impatto che questo carico di lavoro aggiuntivo potrebbe avere sulle sue normali attività, manifestando il timore di non riuscire a mantenere alti standard

di qualità. Tuttavia, accetta l'incarico e decide di dare priorità alle attività ordinarie più urgenti, occupandosi delle correzioni negli spazi di tempo che riesce a ricavare. Nello specifico, inizia a sistemare le pratiche con errori più evidenti, riservandosi di completare le altre quando potrà dedicarvi maggiore attenzione.

- C Fa presente al responsabile che il carico di lavoro aggiuntivo richiesto è considerevole e che teme seriamente di non riuscire a gestirlo insieme alle attività ordinarie senza compromettere la qualità generale del suo operato. Dunque, considerando la complessità della situazione e il numero significativo di pratiche da correggere, suggerisce di valutare la possibilità di distribuire questo compito tra più colleghi dell'ufficio o di posticipare le correzioni ad un periodo meno intenso dal punto di vista lavorativo.

-
- 4) **Il responsabile ha affidato a lei e ad un collega l'elaborazione dell'analisi di sostenibilità economico-finanziaria del rendiconto di gestione dell'ente, che deve essere completata entro scadenze normative inderogabili. Dunque, lei e il collega avete organizzato il lavoro suddividendo le diverse attività correlate al compito assegnato: lei si sta occupando della verifica degli equilibri di bilancio mentre il collega dell'analisi degli indicatori finanziari e patrimoniali. Tuttavia, a pochi giorni dalla scadenza, il collega si assenta improvvisamente per motivi di salute. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Analizza il lavoro già svolto dal collega, valutandone lo stato di avanzamento e identificando le attività ancora da completare. Poi, studia la metodologia e i criteri applicati dal collega, consultando eventuali note di lavoro e la documentazione tecnica di riferimento per garantire continuità nell'approccio. In seguito, riorganizza il proprio cronoprogramma per cercare di completare tutto il lavoro ed effettua controlli incrociati tra le due sezioni per assicurare la coerenza dell'analisi. Infine, tiene aggiornato il responsabile, così da condividere tempestivamente eventuali criticità.
- B Stabilisce di dare priorità al completamento della propria parte, per assicurarsi di portare a termine almeno la sezione di sua competenza nei tempi previsti. Successivamente, valuterà se il tempo residuo a disposizione le consentirà di occuparsi anche della parte del collega. Se così fosse, cercherà di concentrarsi sugli aspetti che ritiene di poter gestire più facilmente, utilizzando come riferimento i criteri applicati negli anni precedenti. Inoltre, si impegna a tenere aggiornato il responsabile sui progressi e ad informarlo tempestivamente se non riuscisse a completare tutto il lavoro.
- C Informa il responsabile che, vista l'assenza del collega, si trova in difficoltà nel completare l'intera analisi nei tempi previsti. Nello specifico, gli fa presente che preferisce concentrarsi sulla verifica degli equilibri di bilancio per garantire un lavoro accurato, ritenendo rischioso gestire in modo superficiale l'intera elaborazione. Dunque, si impegna a consegnare la propria parte nei tempi stabiliti e, poi, chiede una proroga per consentire il completamento della sezione restante oppure l'affiancamento immediato di una risorsa che possa collaborare al completamento dell'intero documento.
-
- 5) **Le è stata affidata la responsabilità di predisporre il monitoraggio trimestrale degli equilibri economico-finanziari dell'ente, un'attività che richiede precisione nell'elaborazione dei dati e rispetto rigoroso delle scadenze. Fino a questo momento, il lavoro è sempre stato completato nei tempi previsti grazie al coordinamento con gli altri uffici. Tuttavia, a seguito della recente riorganizzazione di alcuni settori, ha notato che la trasmissione dei dati di spesa e delle informazioni sugli impegni finanziari risulta meno tempestiva, creando difficoltà nel completamento delle attività di verifica. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Contatta i responsabili dei settori interessati per comprendere le nuove modalità operative e i tempi necessari per l'adeguamento dei flussi informativi. Durante questi colloqui, illustra l'impatto che i ritardi stanno avendo sul monitoraggio e collabora con i responsabili per individuare soluzioni immediate. Intanto, analizza i dati in suo possesso per identificare quali verifiche può completare subito e quali richiedono le informazioni mancanti, ottimizzando il tempo a disposizione. Infine, una volta acquisite le informazioni rimanenti, procede ad integrarle e a completare il monitoraggio.
- B Inizia a lavorare con i dati già disponibili, predisponendo le sezioni del monitoraggio che può completare autonomamente. Per le informazioni mancanti, invia ai colleghi coinvolti dei promemoria e controlla periodicamente se sono pervenuti i loro aggiornamenti. Quando alcune informazioni cominciano ad arrivare, procede con la loro integrazione immediata, cercando di mantenere il ritmo di lavoro nonostante le tempistiche dilatate. Se alcuni dati non dovessero arrivare in tempo, predisporrà l'analisi basandosi sulle informazioni a disposizione, sperando che sia possibile integrarle in un secondo momento.
- C Ritiene che i ritardi siano una conseguenza temporanea della riorganizzazione e decide di completare comunque l'attività, adottando una metodologia che gli consenta di procedere autonomamente, senza attendere i dati mancanti. Nello specifico, utilizza i dati storici degli scorsi trimestri per elaborare un monitoraggio basato su parametri consolidati, reputando che questo approccio possa fornire comunque un quadro indicativo degli equilibri economico-finanziari. Vista la situazione, si augura che il responsabile apprezzi i suoi sforzi e supporti la soluzione tecnica da lei adottata.
-
- 6) **Lei si sta occupando della verifica del bilancio nel rispetto degli equilibri finanziari previsti dalla normativa, quando rileva significative discrepanze tra le previsioni iniziali e l'andamento effettivo della gestione tributaria. I dati mostrano un calo delle entrate del 15% rispetto alle stime, mentre alcune spese correnti superano le previsioni. Il responsabile ha convocato per domani una riunione urgente, per discutere le misure correttive necessarie e le ha chiesto di preparare una proposta di intervento che garantisca il mantenimento degli equilibri. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Studia i dati e riunisce tutti le informazioni disponibili, per identificare le cause specifiche degli scostamenti. Poi, confronta le previsioni iniziali con l'andamento di entrate e spese, evidenziando cause e

conseguenze delle discrepanze. Dunque, valuta gli scenari correttivi possibili e individua misure tempestive e sostenibili, analizzandone impatti, tempi e conseguenze. Inoltre, propone soluzioni come recupero crediti e ottimizzazione ponderata delle spese, preparando una documentazione dettagliata per supportare le decisioni, da mandare al responsabile.

- B Esamina i dati degli scostamenti e raccoglie informazioni sulle discrepanze principali per comprendere le cause del disallineamento. Poi, confronta le previsioni con l'andamento effettivo delle entrate e delle spese, così da cercare di avere un quadro completo. Inoltre, propone azioni risolutive immediate come riduzione delle spese non essenziali e accelerazione del recupero crediti. Infine, prepara una relazione che evidenzia le criticità rilevate e le misure correttive individuate, fornendo al responsabile gli elementi che lei ritiene necessari per la discussione in riunione.
- C Prende atto delle discrepanze rilevate nei dati di bilancio e identifica le principali voci problematiche, facendo presente al responsabile che la situazione richiede attenzione e annotando osservazioni dettagliate su tutte le difficoltà riscontrate. Poi, raccoglie informazioni generali sulle entrate e sulle spese e prepara una sintesi delle problematiche emerse. Infine, suggerisce al responsabile di programmare verifiche aggiuntive, prima di definire gli interventi correttivi e di rimandare la riunione a dopo che lei avrà effettuato gli ulteriori approfondimenti necessari.

7) Durante l'analisi trimestrale delle società partecipate dell'ente, lei rileva che una società di gestione della viabilità montana presenta un peggioramento significativo degli indicatori finanziari con incremento dei debiti verso fornitori e ritardi nei pagamenti. La società gestisce la manutenzione stradale nelle zone montane disagiate e queste difficoltà compromettono gli interventi programmati. Il responsabile le ha chiesto di elaborare, entro una settimana, un piano di intervento che presenti delle soluzioni per stabilizzare la situazione, evidenziandone i riflessi sul bilancio dell'ente. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Procede con un'analisi dei dati finanziari della società, confrontandoli con i bilanci precedenti e gli indicatori di settore. Poi, si coordina con gli uffici competenti per valutare scenari alternativi di gestione del servizio. In seguito, elabora un piano strutturato che considera interventi di sostegno finanziario e di riorganizzazione operativa, prevedendo soluzioni per garantire la continuità dei servizi. Infine, quantifica le ricadute economiche sul bilancio dell'ente, definendo un piano operativo con indicatori di controllo, per monitorare la situazione.
- B Verifica la documentazione finanziaria e si confronta con i responsabili della società per approfondire le cause delle difficoltà. Poi, esamina gli aspetti della gestione operativa che ritiene più urgenti, consultando l'ufficio tecnico per capire quali siano gli interventi essenziali. In seguito, individua azioni correttive concentrandosi sui problemi più immediati, prevedendo una dilazione dei pagamenti ai fornitori e una riduzione dei costi. Infine, stima l'impatto delle misure sul bilancio e prepara un documento riepilogativo delle criticità con le proposte individuate.
- C Osserva le variazioni negative dei parametri economici della società, verificando i dati che risultano più critici e contattando gli amministratori per ottenere chiarimenti sulle difficoltà operative. Poi, suggerisce al responsabile di implementare controlli periodici più rigorosi e di valutare una riduzione degli interventi con costi maggiori, fino a che la situazione non sarà migliorata. Infine, gli presenta un rapporto sulle anomalie rilevate, raccomandandogli di convocare una riunione con i vertici societari per discutere delle problematiche e richiedere un piano di rientro dai debiti.

8) Un imprenditore si presenta nel suo ufficio, lamentandosi di aver ricevuto un diniego del contributo per l'innovazione aziendale. L'utente sostiene che i criteri di valutazione non siano stati applicati correttamente e chiede una rivalutazione immediata della pratica, minacciando di presentare ricorso al TAR. Inoltre, insiste per mostrargli la documentazione aggiuntiva che non era possibile allegare alla domanda di partecipazione. Il termine per eventuali ricorsi scade tra tre giorni e lei deve procedere con la pubblicazione della graduatoria definitiva, poiché altri richiedenti attendono l'esito conclusivo per programmare i loro investimenti. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Ascolta l'imprenditore e verifica la nuova documentazione per determinarne l'ammissibilità e l'impatto, spiegandogli che lei dovrà prima analizzare la domanda ed esaminare i criteri applicati. Poi, ricostruisce l'iter valutativo e confronta il punteggio assegnatogli con i parametri del bando, interpellando sia il responsabile che l'Ufficio legale per definire il quadro di riferimento. Infine, considerando le esigenze dell'utente, i diritti degli altri partecipanti e le scadenze, predisponde una comunicazione per l'imprenditore in cui si chiarisce la decisione presa e pianifica le fasi successive per garantire il rispetto dei tempi.
- B Prende visione della documentazione che l'imprenditore ha portato, confrontandola con la domanda presentata. Dunque, controlla i criteri di valutazione applicati mettendo in evidenza all'utente le principali criticità riscontrate. Poi, gli fornisce spiegazioni sui parametri applicati, evidenziando i probabili motivi del diniego e informandolo delle modalità di ricorso e dei tempi. In seguito, prepara una relazione sintetica per il responsabile per avere chiarimenti su alcuni aspetti della procedura di valutazione e per richiedere ulteriore conferma della correttezza dell'iter valutativo.
- C Presta attenzione alle contestazioni dell'imprenditore e sfoglia la documentazione presentata. Poi, controlla il suo fascicolo per escludere che ci siano stati gravi errori nella procedura di valutazione e gli comunica che, da una verifica dei documenti, non le sembra che ci siano state imprecisioni e che può verificare i criteri applicati nel bando. In caso di disaccordo, lo informa della possibilità di presentare ricorso entro tre giorni e che può contattare l'ufficio competente per tutte le informazioni. Infine, continua con le attività, programmando la conclusione della procedura nei tempi ordinari.

9) A causa di urgenze operative che rendono necessario accelerare i pagamenti verso i fornitori strategici

dell'ente, il responsabile le chiede di liquidare, entro tre giorni, una serie di fatture per servizi di manutenzione stradale e informatica, che richiederebbero una settimana di istruttoria. Nello specifico, le fa presente l'urgenza della richiesta per evitare interruzioni dei servizi e contenziosi con i fornitori. Tuttavia, lei si accorge che alcune fatture presentano irregolarità formali nella documentazione, mancano le verifiche sui capitoli di bilancio disponibili e non è stato completato il controllo della corrispondenza con gli ordini emessi. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Classifica le fatture per tipologia e urgenza, verificando la documentazione e identificando le irregolarità specifiche. Poi, si coordina con gli uffici competenti per richiedere loro di sanare le anomalie formali entro scadenze specifiche. Poi, controlla la capienza delle risorse sui capitoli di spesa interessati e la concordanza con gli ordini di acquisto emessi. In seguito, contatta i fornitori per ottenere i documenti mancanti e, in attesa di un loro riscontro, predisponde un piano che consenta di liquidare subito le posizioni regolari, presentando al responsabile un quadro delle azioni intraprese e delle ricadute operative.
- B Dopo aver raccolto le informazioni disponibili e aver costruito un quadro generale della situazione, prepara un elenco delle problematiche riscontrate e comunica al responsabile che molte fatture presentano una documentazione incompleta. Poi, gli propone di rimandare tutte le liquidazioni fino al completamento delle verifiche necessarie, suggerendo di informare i fornitori che ci saranno ritardi dovuti ad irregolarità documentali riscontrate. Infine, redige una relazione dettagliata sui problemi identificati, attendendo riscontro dal responsabile per procedere con le attività il prima possibile.
- C Osserva le fatture pervenute e prende nota di tutte le irregolarità presenti nella documentazione. Dunque, dato il poco tempo a disposizione, controlla i documenti disponibili per identificare i problemi più evidenti, comunicando al responsabile che alcune fatture presentano criticità formali. Poi, gli suggerisce di procedere comunque con i pagamenti per rispettare le urgenze segnalate, proponendo di regolarizzare in seguito la documentazione. Nello specifico, prepara un elenco delle fatture da liquidare indicando le problematiche rilevate e le verifiche che andranno completate in un secondo momento.

-
- 10) Il responsabile le comunica che la Giunta, valutando le esigenze del territorio emerse durante un tavolo tecnico con le associazioni di categoria, intende pubblicare un nuovo bando specifico per le micro-imprese del settore turistico, aggiuntivo rispetto a quello già in corso per le imprese generali. Tuttavia, lei rileva che le risorse di bilancio inizialmente stanziate potrebbero non essere sufficienti per entrambe le procedure e che i tempi di pubblicazione del nuovo bando potrebbero sovrapporsi con quello esistente, creando confusione nei potenziali beneficiari e negli uffici che dovranno gestire l'istruttoria. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Quantifica il fabbisogno finanziario complessivo, esaminando le disponibilità di bilancio e confrontando gli stanziamenti con le esigenze previste per i bandi. Poi, stima la domanda potenziale del comparto turistico e sviluppa alternative come scaglionamento delle pubblicazioni, riallocazione delle risorse e utilizzo di fondi integrativi, coordinandosi con gli altri uffici. Infine, elabora un piano che ottimizza le risorse disponibili e propone al responsabile di utilizzare strumenti di lavoro condivisi, per evitare equivoci tra gli uffici e modalità comunicative chiare per i beneficiari.
 - B Controlla le risorse disponibili e stima i costi delle due iniziative, segnalando al responsabile i possibili problemi di copertura e di gestione operativa. Poi, si concentra sulla risoluzione delle criticità che reputa più immediate, ipotizzando una separazione delle scadenze per ridurre la sovrapposizione tra le procedure e una distribuzione delle disponibilità economiche tra le due misure. In seguito, redige un documento con le criticità individuate e le soluzioni che ritiene praticabili, pianificando modalità di comunicazione chiare per informare i beneficiari delle opportunità disponibili.
 - C Consta che le risorse di bilancio potrebbero essere insufficienti e segnala al responsabile la problematica delle tempistiche sovrapposte. Poi, gli consiglia di procedere con la pubblicazione del nuovo bando, posticipandolo di qualche settimana rispetto a quello in corso. Intanto, in attesa di un riscontro, si organizza per informare i potenziali beneficiari della disponibilità di entrambe le misure, attraverso i canali di comunicazione dell'ente. Infine, prepara un resoconto delle problematiche, raccomandando al responsabile di valutare attentamente le risorse prima che si proceda con la pubblicazione.

DOMANDE ACCURATEZZA

-
- 1) Il suo responsabile l'ha incaricata di digitalizzare l'archivio storico delle delibere di spesa e degli atti economico-finanziari dell'ente entro due mesi, nell'ambito di un progetto di modernizzazione dei servizi. Il lavoro comporta la scansione di centinaia di documenti contabili, l'inserimento dei dati economici nel nuovo sistema gestionale e la verifica della correttezza delle classificazioni di bilancio. Tuttavia, dopo le prime due settimane, si rende conto che le procedure di digitalizzazione degli atti finanziari richiedono più tempo del previsto per garantire l'accuratezza dei dati e che difficilmente riuscirà a completare tutto entro la scadenza. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Analizza il processo di digitalizzazione per individuare dove si verificano i maggiori rallentamenti e come può velocizzare le operazioni. Successivamente, tenendo conto di quanto emerso, modifica il proprio approccio al lavoro per renderlo più efficiente e produttivo, rivedendo l'organizzazione delle attività nelle settimane che restano. Infine, tiene aggiornato il responsabile sui progressi ottenuti e documenta i miglioramenti apportati per renderli disponibili per eventuali progetti simili in futuro.
- B Decide di intensificare l'impegno per recuperare il ritardo accumulato. Dunque, cerca di ottimizzare alcuni aspetti del suo metodo di lavoro e di dedicare maggiore attenzione alla digitalizzazione durante la giornata, tralasciando le altre attività meno urgenti. Tuttavia, poiché rimane incerto sulla possibilità di completare tutto il lavoro entro la scadenza originaria, si riserva di aggiornare il responsabile sull'andamento del progetto qualora dovesse rendersi conto che è necessario rivedere le tempistiche stabiliti.
- C Reputa che i tempi inizialmente previsti siano sottostimati rispetto alla reale complessità del lavoro e che non sarà possibile rispettare la scadenza originaria. Pertanto, decide di informare il responsabile, documentando le difficoltà incontrate e proponendo una revisione delle tempistiche del progetto. Infatti, crede che sia più professionale comunicare l'impossibilità di completare il lavoro nei tempi stabiliti piuttosto che procedere con tempi così serrati da non garantire la precisione richiesta.
-
- 2) Lei è stato incaricato di supportare il processo di migrazione dei dati economico-finanziari dell'ente verso un nuovo sistema di contabilità integrata. Tuttavia, durante la fase di test, ha rilevato diverse criticità: incongruenze nei dati migrati, discrepanze tra i saldi del vecchio e nuovo sistema e problemi nella corretta classificazione di alcune voci contabili. Il responsabile, informato delle problematiche emerse, le ha chiesto di analizzare la questione e proporre una soluzione che permetta di garantire l'accuratezza dei dati prima del passaggio definitivo al nuovo sistema. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Avvia un'analisi di tutte le criticità rilevate, mappando le incongruenze per tipologia e gravità. Poi, sulla base di questa analisi, procede con controlli mirati sui dati migrati, confrontando le informazioni tra i due sistemi per identificare le cause degli errori e verificando la conformità delle classificazioni contabili. Una volta risolte tutte le anomalie e validata la correttezza dei dati migrati, coordina i test finali e comunica al responsabile che il sistema è pronto per l'utilizzo operativo, trasmettendogli le evidenze degli interventi effettuati per supportare l'avvio operativo.
- B Concentra i propri sforzi sulle anomalie che coinvolgono i saldi di bilancio e le voci di maggiore impatto economico, intervenendo in queste aree per correggere le discrepanze più significative. Per le restanti incongruenze, che valuta come meno rilevanti, prepara una scheda in cui annota le tipologie di errore riscontrate per consentire un controllo specifico durante l'utilizzo operativo. Infine, comunica al responsabile che la maggior parte delle problematiche è stata risolta e gli propone di procedere con l'attivazione del sistema, mantenendo un controllo periodico sulle anomalie residue.
- C Interviene sulle incongruenze che considera più critiche, tralasciando tutte le altre. Una volta terminate queste correzioni, ritiene conclusi i test di verifica, poiché è certo del fatto che gli errori non risolti siano di natura marginale. Infine, comunica al responsabile che il suo contributo al processo di migrazione si può considerare terminato e gli fa presente le criticità riscontrate, suggerendo di procedere comunque con l'attivazione del sistema. Infatti, è convinto che gli errori residui emergeranno naturalmente durante l'attività operativa e potranno essere corretti facilmente.
-
- 3) Negli ultimi mesi, diversi colleghi neo assunti dell'ufficio hanno iniziato a rivolgersi frequentemente a lei per chiedere chiarimenti sulle procedure di registrazione contabile. Queste richieste, seppur comprensibili data la loro minor esperienza, stanno assorbendo una parte significativa del suo tempo e rallentando le sue attività ordinarie. Il responsabile, preoccupato che la mancanza di un supporto adeguato possa portare i colleghi neo assunti a commettere errori nelle registrazioni, le ha chiesto di trovare una soluzione che garantisca loro il supporto necessario, senza compromettere la sua produttività. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Elabora una serie di FAQ sulle procedure più frequentemente richieste e stabilisce orari dedicati per supportare i colleghi neo assunti e rispondere alle loro domande, così da ottimizzare il tempo. In aggiunta, identifica tra i colleghi neo assunti quelli più competenti per supportare gli altri nelle procedure di base. Contemporaneamente, organizza le proprie attività secondo le scadenze più stringenti e gestisce i compiti più complessi in momenti prestabiliti, così da completarli senza interruzioni. Infine, monitora l'efficacia del sistema implementato, adeguando l'organizzazione in base alle necessità.
- B Affianca i colleghi neo assunti nelle attività che ritiene più complesse, per mostrare loro come applicare

operativamente le procedure. Nel frattempo, cerca di concentrare l'attenzione sui compiti di propria competenza che presentano maggiori criticità, provando a delegare a colleghi con esperienza le altre incombenze che non riesce a gestire autonomamente. Infine, informa il responsabile della soluzione adottata, spiegando che, nonostante richieda un investimento temporale considerevole che influisce in parte sulle proprie attività ordinarie, dovrebbe garantire risultati soddisfacenti.

- C Fornisce supporto ai colleghi neo assunti, concentrandosi sugli aspetti più importanti per cercare di ottimizzare il tempo. Infatti, reputa che la documentazione già esistente sia adeguata per le loro necessità e che un eccessivo supporto potrebbe renderli troppo dipendenti. Al contrario, reputa necessario che i neo assunti imparino a gestire autonomamente le situazioni più comuni, sviluppando le loro competenze attraverso l'esperienza diretta. Infine, comunica al responsabile di aver adottato un approccio che bilancia supporto e autonomia, ritenendo che questa modalità sia sostenibile nel tempo.
-

- 4) Il responsabile le ha chiesto di elaborare il report annuale sul monitoraggio finanziario dei progetti pluriennali della Struttura, che analizza l'avanzamento della spesa e il rispetto dei cronoprogrammi economici. A questo scopo, lei deve coordinare le informazioni provenienti dai principali settori, raccogliendo dati sui costi sostenuti, sui risultati raggiunti e sulle previsioni future. Tuttavia, i diversi uffici utilizzano modalità di registrazione e criteri di classificazione differenti, con tempistiche di risposta variabili. Lei sa che il documento finale deve presentare un quadro unitario e coerente. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Analizza le diverse modalità operative dei settori e riconduce i vari criteri di classificazione a parametri comuni. Sulla base di questa analisi, crea format standardizzati che includano tutti i parametri economici necessari per il monitoraggio. Poi, organizza incontri preliminari con i referenti di ciascun settore per illustrare gli obiettivi del report e concordare scadenze precise per la trasmissione dei dati. Durante la raccolta, verifica la completezza e l'accuratezza delle informazioni ricevute, richiedendo integrazioni quando necessario. Infine, produce un'analisi integrata dello stato di avanzamento dei progetti.
- B Predispone un modello semplificato per la raccolta dati e lo invia a tutti i settori, fornendo indicazioni generali sulla compilazione ma lasciando margini di flessibilità per adattarsi alle specificità operative. Poi, verifica quali settori hanno inviato i dati e sollecita quelli che presentano ritardi nella consegna. In seguito, laddove possibile, elabora il documento cercando di organizzare le informazioni ricevute secondo categorie omogenee. Infine, presenta il report al responsabile, specificando quali settori hanno trasmesso informazioni parziali e suggerendo che queste ultime potrebbero essere integrate successivamente.
- C Richiede ai settori principali i dati che ritiene necessari, rispettando le modalità operative consolidate di ciascun ufficio. Infatti, crede che sia più pratico adattarsi alle metodologie esistenti per evitare complicazioni. Durante l'elaborazione delle informazioni pervenute, mantiene separate le diverse metodologie di classificazione per preservare l'integrità delle informazioni originali ed evitare possibili errori di interpretazione. Infine, presenta al responsabile un report che riflette i contributi ricevuti, lasciando a lui la valutazione di come integrare e utilizzare al meglio le informazioni raccolte.
-

- 5) Il responsabile le ha assegnato la predisposizione del quadro economico-finanziario per un bando di erogazione di contributi, con una scadenza molto ravvicinata. Durante l'elaborazione dei calcoli e la verifica della copertura finanziaria, si rende conto che alcuni criteri di valutazione potrebbero generare incongruenze nella distribuzione delle risorse e possibili errori nei calcoli automatici. Inoltre, la fretta imposta potrebbe portare a trascurare alcune verifiche sui vincoli di bilancio obbligatorie, esponendo l'ente a possibili contestazioni future. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Interrompe l'elaborazione dei calcoli e conduce un'analisi approfondita dei criteri di valutazione, esaminando anche l'impatto delle potenziali incongruenze. Poi, predispone strumenti di verifica per garantire la precisione delle elaborazioni e struttura una checklist per monitorare il rispetto dei vincoli di bilancio. In seguito, documenta tutte le criticità riscontrate e comunica al responsabile le problematiche, sottoponendogli le strategie adottate per assicurare la qualità del lavoro senza compromettere le tempistiche.
- B Effettua controlli sui criteri che considera più critici e verifica la copertura finanziaria sui capitoli di bilancio principali. Poi, segnala al responsabile le criticità più evidenti, chiedendogli chiarimenti sugli elementi che ritiene più complessi. Dunque, procede con l'elaborazione dei calcoli e inserisce note esplicative per giustificare le scelte adottate. Infine, completa il quadro economico-finanziario nei tempi richiesti, rimandando verifiche più approfondite alla fase successiva di pubblicazione del bando.
- C Procede con l'elaborazione del quadro economico utilizzando i criteri forniti, limitandosi a correggere solo gli errori più evidenti per rispettare la scadenza imposta. Poi, effettua verifiche di base sulla disponibilità dei fondi, non ritenendo necessario approfondire i vincoli normativi specifici. Infine, completa il documento nei tempi previsti, informando il responsabile che alcune verifiche potrebbero richiedere controlli aggiuntivi in fase di pubblicazione e rimettendo a lui la decisione su come procedere.
-

- 6) Stamattina lei si è recato presto in ufficio perché aveva necessità di concludere e consegnare entro la giornata una relazione economico-finanziaria di particolare importanza che ha richiesto diversi giorni di elaborazione e calcoli complessi. Tuttavia, dopo pochi minuti dal suo arrivo, il responsabile l'ha contattata e le ha chiesto di interrompere temporaneamente il suo lavoro per dare supporto urgente ad un collega che sta affrontando una problematica complessa relativa alla verifica di compatibilità economica di un contratto di servizi. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Chiede al responsabile maggiori dettagli sulla problematica del collega e sui tempi necessari per risolverla, spiegandogli che lei deve completare una relazione importante entro la giornata. Poi, tenendo conto del

suo riscontro, cerca di trovare una soluzione per conciliare entrambe le esigenze, organizzando la giornata in modo da non rischiare di compromettere la consegna della relazione. Intanto, contatta il collega per rassicurarlo sul fatto che cercherà di fornirgli supporto il prima possibile.

- B Considerando che è stato il responsabile a farle questa richiesta, sospende temporaneamente il lavoro sulla relazione economico-finanziaria per fornire supporto al collega nella verifica di compatibilità del contratto. Dopo averlo aiutato a risolvere la questione tecnica, riprenderà a lavorare sulla relazione, sperando di avere ancora tempo a sufficienza per completarla entro la scadenza. Qualora si rendesse conto di non riuscire a rispettare i tempi, informerà il responsabile, sottolineando che ha fatto tutto il possibile per far fronte ad entrambe le attività.
- C Comunica al responsabile la necessità di completare la relazione economico-finanziaria entro la scadenza stabilita, esprimendo il timore che dividere l'attenzione tra due attività complesse possa influire negativamente su entrambe. Dunque, propone di occuparsi del collega il giorno successivo, per riuscire a dedicare il tempo necessario alla verifica del contratto. In alternativa, suggerisce al responsabile di chiedere supporto a qualcun altro che non sia così impegnato con attività complesse come la sua.

7) **Lei sta predisponendo la relazione economica per un progetto di riqualificazione energetica di edifici del valore di 2,5 milioni, finanziato per il 60% con fondi europei FESR. Tuttavia, durante l'analisi dei prospetti trasmessi dal settore tecnico, lei rileva che diverse voci di costo non coincidono con i capitoli di bilancio e alcune spese risultano prive di documentazione giustificativa adeguata. La scadenza per la trasmissione agli organi di controllo europei è fra una settimana e il responsabile sottolinea l'importanza di un documento accurato per evitare contestazioni. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Verifica i prospetti ricevuti, segnalando le incongruenze ai colleghi del settore tecnico e richiedendo loro la documentazione mancante. Nel frattempo, ricostruisce i dati in un quadro riepilogativo, utilizzando un sistema di controlli incrociati tra costi e capitoli di bilancio, per verificare coerenza e correttezza dei valori ed elencando le spese, per evidenziare quelle che risultano prive di giustificativi. Poi, documenta ogni verifica effettuata e prepara una relazione strutturata, evidenziando al responsabile le azioni correttive da introdurre per migliorare le procedure future.
- B Effettua i controlli che ritiene più rilevanti sulla corrispondenza tra i costi e i relativi capitoli di bilancio e sulle spese, verificando randomicamente gli altri dati. Poi, contatta il settore tecnico per richiedere chiarimenti e segnala al responsabile le problematiche emerse. In seguito elabora la relazione, correggendo gli errori per i quali ha ricevuto conferma certa dal settore tecnico nell'arco dei tempi disponibili e segnalando i punti critici che non sono stati chiariti. Infine, consegna al responsabile il documento entro i termini, con note delle correzioni effettuate e delle criticità ancora aperte.
- C Elabora la relazione utilizzando i dati trasmessi dal settore tecnico, verificando le voci che sembrano palesemente errate e mantenendo le altre imputazioni invariate, così come ricevute. Poi, inserisce una serie di note per allertare sulla presenza di incongruenze, completando il documento prima dei tempi previsti, in modo che possa essere ulteriormente verificato. Infine, invia al responsabile la relazione tre giorni prima della scadenza, informandolo di prestare attenzione a tutte le annotazioni che ha inserito, poiché alcuni dati potrebbero necessitare di ulteriori approfondimenti.

8) **Durante la predisposizione del capitolato per una gara d'appalto relativa all'organizzazione dei concorsi per l'assunzione di personale tecnico-amministrativo, lei deve stimare con precisione i costi per le commissioni esaminatrici, le spese di pubblicazione dei bandi e i servizi tecnici necessari per lo svolgimento delle prove. I dati storici delle precedenti procedure concorsuali sono parziali e alcuni colleghi dell'Ufficio del personale le forniscono stime molto diverse tra loro per le stesse voci di spesa. Il responsabile sottolinea la necessità di previsioni accurate per evitare variazioni in corso d'opera. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Raccoglie i dati storici, consultando gli archivi delle precedenti gare e intervistando i colleghi che si sono occupati di procedure simili. Poi, costruisce una tabella comparativa delle diverse stime, analizzando i dati ricevuti da ciascun collega per individuare le cause delle discrepanze. Quindi, integra l'analisi con simulazioni basate su parametri oggettivi, per verificare la coerenza delle previsioni. In seguito, effettua controlli incrociati tra le ipotesi e le risorse disponibili, documentando i passaggi. Infine, segnala al responsabile le scelte più attendibili, proponendo criteri standardizzati per ridurre gli errori in futuro.
- B Analizza le diverse stime fornite dai colleghi e, per ottimizzare i tempi, seleziona quelle che ritiene più attendibili, integrandole con i dati storici a disposizione. Poi, esegue verifiche sui valori che appaiono meno chiari e prepara un prospetto riassuntivo. In seguito, condivide con l'Ufficio del personale le ipotesi formulate, sottolineando le differenze riscontrate. Infine, redige una relazione per il responsabile, evidenziando le sue ipotesi e le criticità non completamente risolte, consigliandogli di contattare fornitori esterni per ottenere preventivi di riferimento sulle voci principali.
- C Prende in considerazione le stime fornite dai diversi colleghi, privilegiando quelle che sembrano più ragionevoli in base alla propria esperienza e le integra con i dati storici reperibili. Dunque, inserisce le informazioni ricevute nel prospetto economico, correggendo solo gli importi che appaiono palesemente incoerenti. Poi, predisponde una bozza di capitolato con le cifre disponibili, inserendo note esplicative per giustificare le valutazioni effettuate e rimettendo al responsabile la valutazione sulle scelte più opportune. Infine, consegna il documento al responsabile nei tempi, suggerendo eventuali aggiustamenti in fase di gara.

9) **Durante una riunione, il responsabile ha illustrato e presentato a tutti i componenti dell'ufficio un nuovo progetto, al quale tiene in modo particolare e ha provveduto ad assegnare e distribuire le diverse attività operative ai membri del gruppo di lavoro. Tuttavia, lei ha notato con una certa preoccupazione che alcune**

attività di analisi ed elaborazione dati, che reputa essenziali e determinanti per la buona riuscita del progetto e per le quali ritiene di possedere competenze tecniche consolidate, non sono state menzionate durante la discussione e non sono state assegnate ad alcun membro del team. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Richiede un incontro con il responsabile, per condividere le riflessioni che ha maturato durante la riunione. Dunque, sottolinea l'importanza delle attività di analisi ed elaborazione dati, che non sono state prese in considerazione e si mette a disposizione per svolgere tali attività, data la sua esperienza. Inoltre, lo informa che lei ha già iniziato a ipotizzare delle possibili modalità operative e degli approcci metodologici per gestire al meglio questi aspetti del progetto. Infine, si dichiara disponibile a collaborare con i colleghi del team, per ottenere un buon risultato complessivo.
- B Si confronta con colleghi più esperti, per capire e verificare se anche loro hanno notato che alcune attività potenzialmente importanti non sono state menzionate durante la presentazione. Poi decide che, se anche i colleghi dovessero condividere le sue perplessità, predisporrà un resoconto delle attività che lei ritiene importanti per il progetto, e lo condividerà con il responsabile. Così facendo, spera che lui possa apprezzare il suo atteggiamento e il suo senso di responsabilità e non interpreti in maniera negativa le sue intenzioni, percependole come una critica al suo operato.
- C Nonostante lei abbia notato che alcune attività specifiche del progetto, che lei reputa rilevanti per il successo dell'iniziativa, non sono state menzionate durante la presentazione, preferisce non intervenire nella discussione, per evitare che le sue intenzioni possano essere interpretate in modo negativo dal responsabile. Infatti ritiene che, se le attività in questione fossero state davvero indispensabili, il responsabile le avrebbe sicuramente incluse nella pianificazione e nella distribuzione dei compiti. Dunque, decide di concentrare il suo impegno sulle mansioni che le sono state assegnate.

10) **Lei sta effettuando un'attività di controllo sui pagamenti automatici delle utenze energetiche degli edifici (elettricità, gas, acqua) che vengono addebitati direttamente sul conto corrente dell'ente. Durante l'analisi degli estratti conto, lei nota che alcuni importi addebitati presentano consumi anomali rispetto alla media stagionale e agli anni precedenti, mentre altri mostrano variazioni significative senza giustificazioni evidenti. I colleghi le suggeriscono di non approfondire eccessivamente i controlli per evitare di rallentare le altre attività dell'ufficio. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Informa il responsabile e approfondisce gli addebiti che risultano anomali, confrontando i consumi con i dati storici di consumo e i valori medi stagionali per identificare le cause delle variazioni. Poi, ricostruisce un prospetto che evidenzia le anomalie riscontrate e contatta i fornitori per richiedere chiarimenti tecnici documentati sugli importi irregolari. Infine, propone un sistema di monitoraggio automatico per controllare gli addebiti futuri, suggerendo azioni correttive per ottimizzare la verifica delle spese energetiche e prevenire errori analoghi.
- B Controlla gli addebiti con importi più elevati, concentrandosi sui valori che si discostano maggiormente dalla media stagionale dei consumi e verificandone l'andamento rispetto ai periodi precedenti. Poi, contatta i fornitori per ottenere chiarimenti sui consumi più anomali, monitorando l'evoluzione della situazione nei mesi successivi. Infine, segnala al responsabile le criticità riscontrate, suggerendo di implementare controlli più frequenti per identificare tempestivamente future anomalie negli addebiti automatici.
- C Prende nota degli addebiti anomali e si concentra solo su quelli che presentano variazioni molto evidenti, non ritenendo opportuno, al momento, approfondire l'analisi sistematica di tutti i consumi. Poi, redige un elenco degli importi che le sembrano irregolari e lo trasmette al responsabile, segnalando la presenza di possibili anomalie. Infine, lascia che sia il responsabile a valutare la necessità di eventuali approfondimenti futuri, continuando con le altre attività ordinarie dell'ufficio per non rallentare il lavoro complessivo.

DOMANDE COLLABORAZIONE

- 1) Da qualche tempo, nell'ufficio di cui fa parte, si lavora anche in modalità agile e questa nuova organizzazione ha reso le vostre attività più efficienti e meglio conciliabili con le esigenze di ciascuno. Negli ultimi mesi però, lei e alcuni colleghi avete percepito, da parte del responsabile dell'ufficio, un atteggiamento più distaccato e meno presente rispetto al passato. Tale comportamento vi fa sentire poco valorizzati e riconosciuti nel vostro lavoro, crea disagio nell'ambiente lavorativo e sembra influire negativamente sul clima e sulla motivazione dell'intero ufficio. Come si comporterebbe in questa particolare situazione?
- A Dopo aver avuto conferma che la sua percezione sia condivisa anche dai colleghi, si offre per richiedere un colloquio con il responsabile e rappresentargli in modo costruttivo le preoccupazioni comuni emerse. Durante l'incontro, espone la problematica e si mostra disponibile ad ascoltare il punto di vista del responsabile. Inoltre, cerca di comprendere se ci siano state criticità che potrebbero aver involontariamente influito sul suo comportamento. Infine, si rende disponibile a collaborare per individuare possibili soluzioni e migliorare la situazione, qualora lui lo ritenesse utile e opportuno.
- B Riconosce che la situazione merita attenzione ma preferisce adottare un approccio più cauto e prudente. Dunque, dopo aver parlato informalmente con alcuni colleghi di fiducia per confermare le sue impressioni, decide di attendere che sia qualcun altro, magari con un rapporto più consolidato con il responsabile, a prendere l'iniziativa di parlare con lui. Quindi, supporta eventuali iniziative o proposte avanzate da altri colleghi, preferendo non esporsi personalmente ma mostrandosi comunque disponibile a fornire il proprio contributo e sostegno quando richiesto.
- C Reputa che non sia opportuno affrontare la questione con il responsabile, considerando che si tratta di dinamiche delicate che potrebbero facilmente creare ulteriori tensioni. Dunque, preferisce concentrarsi sul proprio lavoro e sulle attività professionali che deve portare a termine, mantenendo un atteggiamento professionale e dedicandosi ai propri compiti. Nel frattempo, preferisce non partecipare alle discussioni che i colleghi intrattengono su questo argomento delicato e spera che la situazione possa risolversi con il passare del tempo, senza necessità di interventi diretti.
-
- 2) Il suo responsabile l'ha convocata per chiederle di supportarlo nel migliorare le performance complessive dell'ufficio in cui lei lavora da tempo. Durante il colloquio, le spiega che lei rappresenta la figura con maggiore esperienza all'interno del team e che è consapevole del fatto che spesso i colleghi si rivolgono a lei per ricevere indicazioni, chiarimenti e supporto nelle attività. Nello specifico, lui le confida che alcuni membri del team sembrano incontrare molte difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi assegnati e che percepisce resistenza quando fornisce loro direttive o richieste specifiche. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Presta attenzione alle preoccupazioni del responsabile e gli chiede di condividere maggiori informazioni sui problemi riscontrati per comprendere meglio tutti gli aspetti della situazione. Poi, gli propone di organizzare un incontro con i membri dell'ufficio, per analizzare insieme le principali criticità emerse, favorire un dialogo costruttivo, individuare possibili soluzioni condivise ed elaborare collegialmente gli obiettivi futuri in modo più chiaro e partecipato. Inoltre, si dichiara disponibile a fornire il suo contributo e la sua esperienza per favorire il buon esito dell'incontro e creare un clima di confronto.
- B Valuta le considerazioni espresse dal responsabile e condivide con lui alcune osservazioni personali sui colleghi del team, basandosi sulla sua esperienza diretta e sulle situazioni che lei ha potuto osservare nel tempo. Nello specifico, gli fornisce alcuni suggerimenti concreti su come potrebbe migliorare il rapporto interpersonale con il team e aumentare la fiducia reciproca, proponendo di dedicare più tempo al confronto individuale con i membri che mostrano più difficoltà o appaiono meno motivati. Infine, conclude il colloquio con il responsabile ringraziandolo per la fiducia accordatale.
- C Prende atto delle preoccupazioni del responsabile e gli fa presente che, secondo lei, le principali difficoltà incontrate dal team derivano dal fatto che alcuni colleghi non sembrano comprendere appieno l'importanza strategica e operativa degli obiettivi assegnati e mostrano talvolta scarsa motivazione e limitato impegno nel portare a termine i compiti affidati. Pertanto, consiglia al responsabile di essere più chiaro, esplicito e dettagliato nelle sue comunicazioni verso il team, fornendo istruzioni più precise, e di adottare un sistema di monitoraggio più frequente delle attività in corso, al fine di intervenire quando necessario.
-
- 3) Lei deve collaborare alla stesura di una nuova procedura per la gestione degli impegni di spesa dell'ente, con un collega che ha la reputazione di essere poco competente e particolarmente distratto. Durante la prima settimana di lavoro, infatti, lei ha notato che il collega si distrae frequentemente, si assenta spesso dall'ufficio per pause prolungate e, quando è presente, fornisce contributi poco pertinenti alle discussioni tecniche. Inoltre, il collega tende a rimandare le scadenze concordate per la consegna delle bozze, mettendo a rischio il completamento della procedura nei tempi previsti. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Attende un momento opportuno per parlare con il collega e discutere della situazione. Durante l'incontro, ascolta le ragioni del collega e condivide le proprie preoccupazioni in modo costruttivo, evitando di dare giudizi e suggerendo di definire un piano di lavoro condiviso, con obiettivi e scadenze chiare per ciascuna sezione della procedura. Infine, lo incoraggia a partecipare in modo più attivo alle attività, evidenziando

l'importanza della collaborazione e del contributo di entrambi, e si mostra disponibile a fornirgli supporto in caso di necessità.

- B Si confronta con il collega per fargli presente che il suo atteggiamento rischia di compromettere la qualità del lavoro e il rispetto delle scadenze. Dunque, cerca di motivarlo a partecipare maggiormente alle attività, spiegandogli i vantaggi di una collaborazione più attiva. Poi, se il collega non dovesse cambiare atteggiamento, onde evitare conflitti che porterebbero solo ad un dispendio ulteriore di tempo, cercherà di portare avanti le attività in modo autonomo. Così facendo, si augura di riuscire comunque a completare il lavoro entro i tempi stabiliti.
- C Non crede che sia opportuno confrontarsi direttamente con il collega, poiché ritiene che il suo comportamento si sia ormai consolidato nel tempo e che, quindi, sia difficile da modificare. Dunque, preferisce continuare ad occuparsi della nuova procedura in modo autonomo e decide che, se il responsabile dovesse darle un feedback negativo sul lavoro svolto, lo informerà della situazione, segnalando la scarsa collaborazione del collega ed evidenziando come l'atteggiamento da lui adottato abbia compromesso l'efficienza e la qualità del lavoro.

4) **Nell'ufficio di cui lei fa parte, è arrivato un nuovo responsabile che ha introdotto procedure di controllo economico-finanziario notevolmente diverse dalle modalità già consolidate. Già dopo le prime settimane, ha notato che l'applicazione di queste nuove procedure ha creato molte difficoltà operative tra i colleghi, poiché richiedono metodologie di controllo e parametri di verifica che non tutti padroneggiano completamente. Lei è consapevole che queste difficoltà stanno rallentando i tempi di istruttoria degli atti e rischiano di compromettere il rispetto delle scadenze amministrative dell'ente. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Si impegna ad approfondire la conoscenza delle nuove procedure e ad affiancare i colleghi meno esperti, condividendo le strategie che ha sviluppato e cercando di rispondere ai dubbi più frequenti. Inoltre, facilita lo scambio di informazioni tra colleghi con diversi livelli di competenza, incoraggiando chi ha maggiore dimestichezza a condividere buone pratiche con il resto del team. Così facendo, vuole creare un clima di reciproco supporto che permetta a ciascun collega di padroneggiare le nuove procedure, rispettare le scadenze e superare in modo costruttivo questo momento di transizione.
- B Si mette a disposizione per aiutare i colleghi che sembrano più propensi ad apprendere le nuove procedure, concentrando su di loro il proprio supporto per ottimizzare il tempo a disposizione. Parallelamente, si impegna a migliorare la propria conoscenza delle metodologie, studiando la documentazione e sperimentando diverse modalità di applicazione. Così facendo, si augura che il suo esempio possa incoraggiare anche i colleghi che stanno incontrando maggiori difficoltà a trovare strategie personali per affrontare al meglio questo periodo di transizione.
- C Ritiene normali le difficoltà incontrate dai colleghi e confida nel fatto che il tempo permetterà a tutti di acquisire maggiore dimestichezza con le nuove metodologie. Dunque, si impegna a comprendere come applicare le nuove procedure negli ambiti di propria competenza. Quando viene interpellato dai colleghi, consiglia loro di risolvere eventuali dubbi consultando direttamente la documentazione tecnica disponibile. Infatti è certo che il responsabile, vista la situazione, sarà comprensivo nel caso in cui non fosse possibile rispettare tutte le scadenze.

5) **Qualche settimana fa, durante l'elaborazione di un'analisi economico-finanziaria molto complessa, lei si è trovato coinvolto in un'accesa discussione con un collega esperto che fa parte del suo ufficio, a causa di divergenze interpretative sui criteri da applicare. Questo episodio ha generato forti tensioni tra voi, tanto che il collega sta considerando l'idea di chiedere il trasferimento in un altro ufficio. Il responsabile l'ha sollecitata a chiarire rapidamente con il collega, perché quest'ultimo possiede competenze tecniche molto specifiche e la sua eventuale ricollocazione rappresenterebbe una grave perdita per l'ufficio. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Contatta il collega per proporgli di confrontarvi, esprimendo il desiderio di chiarire quanto accaduto e di ristabilire un clima di collaborazione. Durante il colloquio, lo invita ad esporre apertamente il suo punto di vista e manifesta sincero apprezzamento per le sue competenze tecniche, sottolineando quanto sia prezioso il suo contributo per l'intero ufficio. Infine, suggerisce di definire insieme modalità più costruttive per gestire le future discussioni su questioni tecniche complesse, trasformando le inevitabili divergenze professionali in opportunità di arricchimento reciproco.
- B Visto che è stato il responsabile a chiederglielo, decide di avvicinare il collega nel tentativo di chiarire l'accaduto. Durante l'incontro, argomenta le ragioni tecniche che l'hanno portata a sostenere fermamente la propria posizione, cercando di convincere il collega. Poi, cerca di comprendere le ragioni del suo disappunto e valuta se sia possibile raggiungere un compromesso. Se questo confronto non dovesse essere sufficiente, chiederà al responsabile di intervenire personalmente per evitare che ulteriori complicazioni possano incrinare definitivamente il rapporto tra lei e il collega.
- C Considera quanto accaduto una normale discussione professionale e ritiene più appropriato attendere che sia il collega a decidere se e quando chiarire. Se il responsabile le chiederà spiegazioni, ribadirà di aver semplicemente sostenuto le proprie convinzioni professionali e gli farà presente che le divergenze interpretative fanno parte del confronto lavorativo quotidiano. Qualora il collega dovesse cercarla per chiarire l'accaduto, gli ribadirà il proprio punto di vista, specificando meglio alcuni dettagli, nella convinzione che una spiegazione chiara possa risolvere i malintesi.

6) **Durante la redazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), lei è stato incaricato di collaborare, anche in modalità agile, con colleghi appartenenti a diversi settori dell'Amministrazione, al fine**

di integrare correttamente la parte economico-finanziaria con gli altri contenuti del documento. Tuttavia, emergono difficoltà operative: infatti, alcuni colleghi non rispettano le scadenze stabilite, altri trasmettono dati parziali o poco chiari, creando ritardi e incomprensioni. Dunque, il responsabile le chiede di farsi promotore di un migliore coordinamento tra gli uffici per rispettare i tempi di consegna e garantire un risultato unitario. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Organizza una call di coordinamento coinvolgendo i referenti dei settori per condividere obiettivi e tempi, valorizzando il contributo di ogni ufficio e spiegando l'importanza del loro apporto per la corretta redazione del PIAO. Poi, crea strumenti di lavoro condivisi, anche con il responsabile, per facilitare la trasmissione dei documenti e il monitoraggio delle attività. Inoltre, si rende disponibile per offrire supporto ai colleghi che inviano dati incompleti, collaborando per migliorare la qualità delle informazioni. Quando emergono divergenze tra gli uffici, facilita il dialogo integrando i punti di vista e trovando soluzioni specifiche.
- B Innanzitutto, contatta i colleghi che non rispettano le scadenze per sollecitare l'invio dei dati, spiegando l'importanza del loro contributo per il progetto. Poi, organizza una call con i referenti dei principali settori per coordinare le attività più urgenti. In seguito, condivide via e-mail un calendario con le scadenze aggiornate e offre assistenza a chi ne fa richiesta per completare i dati mancanti. Inoltre, cerca di mediare, qualora emergessero divergenze tra i diversi uffici, proponendo soluzioni di compromesso per far convergere le posizioni, e tenendo informato il responsabile sullo stato di avanzamento delle attività.
- C Invia e-mail ai colleghi per sollecitare il rispetto dei tempi e riferisce al responsabile che alcuni settori non stanno rispettando le scadenze. Poi, raccoglie i materiali pervenuti, controlla i dati economico-finanziari ricevuti, inserendoli nel PIAO e procede con una redazione preliminare del documento, rimanendo in attesa delle integrazioni che devono essere inviate dai colleghi. Dunque, sollecita ulteriormente gli altri settori per ottenere i dati necessari al completamento del lavoro e rimane focalizzato sulla propria parte di competenza economico-finanziaria, intervenendo nelle discussioni tra uffici solo quando richiesto dal responsabile.

7) Un nuovo collega, assunto da poco, è stato assegnato al suo ufficio, con l'incarico di occuparsi della verifica dei contributi erogati a imprese locali. Il collega, non conoscendo ancora bene le procedure di rendicontazione, inizia a commettere errori nella raccolta e nell'inserimento dei dati, causando ritardi nelle attività e generando malumori tra i colleghi più esperti, che si trovano a dover correggere il suo lavoro. Il responsabile, notando la situazione, le chiede di supportare l'inserimento del nuovo arrivato, facilitandone l'apprendimento delle procedure e garantendo il rispetto delle scadenze operative. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Coinvolge il nuovo collega in sessioni pratiche di affiancamento, illustrando le procedure di rendicontazione, condividendo gli strumenti operativi e stabilendo un piano graduale che gli permetta di acquisire autonomia progressivamente. Poi, rende partecipi i colleghi più esperti, invitandoli a contribuire con esempi e suggerimenti, per trasformare le difficoltà iniziali in occasione di confronto e crescita, mediando tra le diverse posizioni e trovando soluzioni che soddisfino le esigenze operative e formative. Intanto, organizza il proprio lavoro per rispettare le scadenze e mantiene aggiornato il responsabile.
- B Organizza incontri informali con tutti i colleghi, per favorire l'integrazione del nuovo assunto. Poi, gli dedica del tempo, spiegandogli le procedure di rendicontazione ogni volta che le è possibile, fornendogli materiali di supporto e verificando che corregga gli errori più frequenti. In seguito, coinvolge i colleghi più disponibili per ottenere un aiuto mirato, cercando di evitare ritardi nelle attività. Infine, tiene monitorato l'andamento del lavoro segnalando al responsabile i progressi e le eventuali criticità che richiedono interventi aggiuntivi per il raggiungimento degli obiettivi comuni.
- C Segnala al responsabile che la situazione è complicata da gestire, poiché l'ufficio ha molto lavoro e il nuovo arrivato ha già commesso ripetutamente molti errori, rallentando le attività di tutti. Dunque, per evitare problemi, fornisce al nuovo arrivato le informazioni necessarie per svolgere correttamente le attività e si affida alla buona volontà dei colleghi più esperti per l'eventuale correzione delle pratiche non conformi. Se dovessero esserci ulteriori problemi tra i colleghi, interverrà solo se sarà richiesto dal responsabile o se i conflitti dovessero interferire direttamente con le proprie attività.

8) Un imprenditore si presenta negli uffici dell'ente molto irritato, lamentandosi di aver ricevuto informazioni discordanti da lei e da un collega sul calcolo del canone per la concessione di un'area demaniale. Ricostruendo la vicenda, lei si accorge che le indicazioni del collega erano corrette mentre le sue contenevano imprecisioni nella determinazione del valore dell'area. L'utente, confuso e arrabbiato, minaccia di presentare esposto. Il responsabile le chiede di collaborare con il collega per chiarire l'errore, fornire un riscontro univoco e ristabilire la fiducia nell'operato dell'ufficio. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Riconosce l'errore davanti al responsabile e valorizza la competenza del collega nel fornire informazioni corrette. Poi, si confronta con il collega per analizzare insieme il caso e per costruire una spiegazione chiara e uniforme, ringraziandolo per il contributo e proponendogli di elaborare congiuntamente una procedura standardizzata per evitare future incongruenze. Quindi, coordina con lui la stesura di una comunicazione ufficiale che chiarisce la questione all'utente, per ripristinare la credibilità dell'ufficio e mostrare coesione e competenza.
- B Contatta subito il collega per allinearsi su una versione comune da fornire all'imprenditore. Dunque, si confronta con lui sui calcoli effettuati per chiedere conferma delle informazioni corrette, comprendere meglio la procedura e concordare una risposta, spiegandogli che l'errore è stato causato da un equivoco nella consultazione delle tabelle di calcolo. Poi, prepara una comunicazione che risolva il malinteso, cercando di presentare una posizione unitaria dell'ufficio e la condivide con il responsabile, comunicandogli che lo terrà aggiornato sull'evolversi della situazione.

C Riferisce direttamente all'imprenditore che probabilmente vi è stato un malinteso e che verificherà la questione. Quindi, contatta il collega per ottenere conferma dei dati corretti e prepara una risposta scritta da inviare all'utente. Poi, comunica al responsabile che la situazione verrà risolta fornendo conferma all'utente delle informazioni corrette. In seguito, non volendo creare ulteriore disturbo al collega, invia una comunicazione all'imprenditore con i calcoli corretti, rendendosi disponibile per un incontro individuale per fornire eventuali chiarimenti.

- 9) **Lei sta collaborando con l'Ufficio legale per la verifica economico - finanziaria di un contratto di servizi informatici del valore di 100.000 euro, di notevole rilevanza per l'ente. Durante una riunione in videoconferenza, il funzionario avvocato propone alcune clausole contrattuali che prevedono penali molto basse e modalità di pagamento che lei ritiene economicamente svantaggiose per l'ente. Nel frattempo, il fornitore preme per la sottoscrizione entro la settimana, mentre il responsabile chiede una valutazione tecnico-economica condivisa entro 48 ore. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Sollecita un incontro con l'avvocato per esaminare insieme ogni clausola, valorizzando la sua competenza giuridica, condividendo le proprie preoccupazioni economiche ed esponendogli dati concreti sui rischi finanziari. Dunque, gli propone soluzioni alternative che bilancino tutela legale e convenienza economica, coinvolgendolo nella ricerca di compromessi sostenibili. Poi, si fa promotore della redazione di una valutazione congiunta che integri entrambe le competenze, definendo insieme strategie negoziali con il fornitore e condividendo con il responsabile il risultato del lavoro condiviso.
- B Si coordina con il collega avvocato per comprendere meglio le motivazioni delle clausole proposte e condivide le proprie valutazioni economiche sui punti controversi. Quindi, cerca di mediare tra le vostre diverse posizioni proponendo alcune modifiche che ritiene prioritarie. Poi, collabora nella stesura del parere tecnico, focalizzandosi sugli aspetti di propria competenza e chiedendo al collega di integrare gli aspetti legali. Infine, prepara un documento che illustra pro e contro, comunicando al responsabile le criticità emerse e le soluzioni individuate, nel rispetto dei tempi richiesti.
- C Comunica al funzionario avvocato le proprie perplessità sulle clausole economiche e gli fornisce i dati finanziari richiesti per la valutazione. Poi, redige autonomamente la parte economica del parere, concentrando sui calcoli di costi e benefici, partecipando alle riunioni tecniche previste e rispondendo alle richieste di chiarimenti del collega legale. Infine, predisponde la documentazione finanziaria necessaria e presenta al responsabile una relazione tecnica sui rischi economici, lasciando che sia il collega a gestire gli aspetti contrattuali e le eventuali trattative.
-
- 10) **Durante la definizione dei criteri per l'erogazione dei buoni pasto ai dipendenti dell'ente, lei è stato chiamato a supportare l'Ufficio del personale nella verifica della sostenibilità economica della misura e nell'individuazione della copertura finanziaria sul bilancio dell'ente. Infatti, i sindacati richiedono un aumento del valore dei buoni pasto, mentre l'Ufficio del personale propone modifiche ai criteri di assegnazione che comporterebbero maggiori costi rispetto alle previsioni di bilancio. Il responsabile le chiede di collaborare con le parti per elaborare una valutazione economica condivisa, da presentare durante il confronto con le organizzazioni sindacali. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Condivide con l'Ufficio del personale i dati di bilancio aggiornati e prepara un prospetto comparativo tra le richieste sindacali e le ipotesi interne, evidenziando gli impatti economici. Poi, coinvolge i colleghi dell'Ufficio del personale in un confronto strutturato, riconoscendone l'apporto e cercando soluzioni che integrino le esigenze espresse e garantiscano modalità sostenibili e coerenti con gli equilibri finanziari, per costruire una valutazione tecnica comune. Infine, invia l'analisi unitaria al responsabile, da presentare durante il confronto con le organizzazioni sindacali.
- B Prepara una stima dei costi connessi sia all'aumento del valore del buono sia alle modifiche proposte dall'Ufficio del personale e la discute informalmente con alcuni colleghi coinvolti. Poi, avvia un dialogo con l'Ufficio del personale, proponendo delle alternative di compromesso basate sulle disponibilità di bilancio e sollecitando una mediazione con i sindacati. Infine, predisponde un report tecnico con i dati a disposizione e lo invia al responsabile, suggerendo le ipotesi che ritiene più praticabili entro le scadenze indicate, da discutere durante la contrattazione con i sindacati.
- C Elabora una relazione tecnica basandosi sui dati disponibili e comunica al responsabile che l'aumento richiesto dai sindacati non è compatibile con le previsioni di bilancio. Poi, partecipa ad un incontro con l'Ufficio del personale, fornendo tutti i chiarimenti sui vincoli economici e rispondendo alle domande tecniche di approfondimento da parte dei colleghi. Infine, redige un rapporto conclusivo che documenta le diverse posizioni, concentrando sugli aspetti finanziari e sui vincoli economici di ognuna, rimettendo al responsabile la responsabilità di mediare tra le parti e di trovare soluzioni condivise.