

## **8 quesiti relativi alla prova motivazionale-attitudinale**

### **Quesito 1.**

Lei, in qualità di Responsabile, è stato incaricato dal Dirigente di partecipare ad un gruppo di lavoro sulla digitalizzazione delle procedure di progressione verticale per il personale dell'Ateneo. Purtroppo in questo momento i colleghi sono bloccati all'esterno dell'edificio in quanto il sistema di rilevazione dei badge non funziona. Anche diversi studenti, non in grado di accedere alle aule, stanno protestando piuttosto energicamente. La situazione è tesa e qualche collega si lamenta direttamente con Lei per la lentezza con cui si sta affrontando la situazione. Non è chiaro se si tratti un problema tecnico od una intrusione dall'esterno. Il gruppo che si occupa della digitalizzazione deve fornire il report entro la giornata alla Direzione. E non tutti i colleghi sono disposti a collaborare con Lei in quanto si descrivono come molto oberati dalla quotidianità ed anche poco convinti delle sue competenze gestionali.

Come affronterebbe questa situazione? Quali azioni proporrebbe e con quali priorità? Quali modalità di comunicazione?

### **Quesito 2.**

Lei, in qualità di Responsabile, è stato incaricato dal Dirigente di monitorare e verificare il corretto svolgimento delle attività di un laboratorio informatico a supporto della ricerca e della didattica recentemente inaugurato. Nel corso di questa operazione Lei si accorge che l'utilizzo degli spazi e delle attrezzature da parte degli utenti ed il rispetto dei regolamenti di funzionamento del laboratorio, in alcuni casi, non è adeguato. In particolare Lei ha notato come due Docenti, nel loro lavoro di ricerca, non rispettino la specifica normativa di sicurezza e privacy nell'utilizzo del software e delle connessioni WIFI. Lei ha anche riscontrato che un Ricercatore che sta utilizzando quotidianamente le postazioni informatiche del laboratorio per collegamenti con altri istituti internazionali, non stia adottando un adeguato controllo nel trattamento e nella elaborazione dei dati sensibili, ponendo a rischio la sicurezza di quest'ultimi.

Come affronterebbe questa situazione? Quali azioni proporrebbe e con quali priorità? Quali modalità di comunicazione?

### **Quesito 3.**

Lei ha appena assunto il ruolo di Responsabile. Il Dirigente Le chiede di affrontare con urgenza la richiesta di installazione di nuove attrezzature informatiche e di una rete WIFI pervenute da un Dipartimento. A causa di una infiltrazione di acqua piovana, infatti, una buona parte della strumentazione è inutilizzabile ed a rischio sicurezza. Diversi Docenti sono molto contrariati per

quello che sostengono essere un ritardo nei lavori che penalizza le loro attività didattiche.

Reclamano un intervento immediato. Purtroppo sarà difficile accontentare tutti poiché, in questo periodo, una parte dei colleghi dell'Area Informatica sono in ferie ed i fornitori esterni impegnati in altre manutenzioni già programmate da tempo. Inoltre, oggi, nel Suo gruppo di lavoro, è stato inserito un giovane collega neolaureato al quale Lei dovrà comunicare i rischi lavorativi potenzialmente presenti nell'esecuzione degli interventi ed i comportamenti corretti da osservare sia personali che nei confronti degli utenti.

Come affronterebbe questa situazione? Quali azioni proporrebbe e con quali priorità? Quali modalità di comunicazione?

#### **Quesito 4.**

La settimana scorsa un principio di incendio ha messo fuori uso i sistemi di server farm e cloud nel building di un Dipartimento in cui, fra due giorni, si svolgerà una competizione internazionale di Data Scientist. La società esterna incaricata non ha ancora riattivato le attrezzature necessarie a collegare le centinaia di partecipanti all'evento. Sembra che un componente dell'impianto sia ancora in un laboratorio esterno per una manutenzione straordinaria. La durata di tale intervento non è stata definita, il Direttore è turbato dal rischio di vedere naufragare l'importante evento, il personale del Dipartimento si lamenta che i colleghi dell'Area Servizi Informatici non siano stati rapidi ed efficaci nel loro lavoro. Dall'altra parte i colleghi sostengono di essere oberati. A lavori iniziati, Lei, in qualità di Responsabile, si è accorto anche che due operatori della società esterna, impegnati nella riattivazione impianti, forse per problemi di comprensione linguistica, lavorano non rispettando le norme di sicurezza.

Come affronterebbe questa situazione? Quali azioni proporrebbe e con quali priorità? Quali modalità di comunicazione?

#### **Quesito 5.**

La notte scorsa un Dipartimento è rimasto vittima di un attacco hacker. Si tratta di un ransomware che ha bloccato parte dei suoi server. Il criptovirus ha crittografato i file, impedendo il funzionamento delle apparecchiature informatiche. Probabilmente seguirà la richiesta di denaro per sbloccare la situazione. Lei si trova, in qualità di Responsabile, a dover gestire, in assenza del Dirigente, questa emergenza. Nel suo team ha a disposizione solamente due giovani neolaureati che stanno ancora seguendo la formazione per l'inserimento nel ruolo. La notizia dell'attacco è già uscita sui social e molti docenti e studenti sono allarmati per il rischio di vedere vanificato e distrutto il lavoro di settimane. Sulla Sua scrivania sono già arrivate richieste urgenti

di intervento e di soluzione del problema. Anche il portale destinato agli studenti è irraggiungibile e purtroppo un gruppo La sta raggiungendo in ufficio per protestare e avere risposte immediate sull'accaduto.

Come affronterebbe questa situazione? Quali azioni proporrebbe e con quali priorità? Quali modalità di comunicazione?

**Quesito 6.**

Trascorse alcune settimane dopo aver assunto il nuovo incarico di Responsabile, Lei nota che un Suo collaboratore, riconosciuto da tutti come specialista competente e preparato, si pone spesso in disaccordo con Lei su alcune scelte gestionali. L'ultima occasione è stata la definizione del programma di manutenzione annuale della strumentazione informatica di un Dipartimento. Ha criticato ripetutamente anche l'attribuzione di alcuni incarichi e soprattutto sostenuto, in modo indiretto, che Lei manca di autorevolezza e leadership nello svolgimento del ruolo. La situazione, Le dicono informalmente, potrebbe ulteriormente peggiorare in tempi rapidi. Il gruppo dei colleghi sostiene il collaboratore in quanto ha esperienza e riconosciute abilità tecnico-specialistiche e si rivolge a lui per risolvere situazioni operative e trovare soluzioni rapide a problemi tecnici.

Come affronterebbe questa situazione? Quali azioni proporrebbe e con quali priorità? Quali modalità di comunicazione?

**Quesito 7.**

Lei, in qualità di Responsabile, è stato incaricato dal Dirigente di rispondere ad una richiesta urgente da parte di un Dipartimento. Per un audit interno è necessario raccogliere e organizzare la documentazione tecnica relativa alle numerose apparecchiature informatiche in dotazione, alcune delle quali piuttosto datate. Per realizzare questo intervento, Lei dovrà lavorare con un gruppo di composto sia da colleghi tecnici molto esperti della materia che da nuovi assunti che faticano a collaborare e comunicare tra di loro, Il Direttore del Dipartimento, nel passato, si è ripetutamente lamentato per la lentezza nel rispondere alle richieste di intervento sulle attrezzature informatiche. I colleghi, però, sostengono di lavorare "in continua emergenza", cercando di risolvere i problemi quotidiani senza possibilità di pianificare a lungo termine. E purtroppo anche sotto organico. Anche la comunicazione nell'Area è limitata e formale. Scarse le occasioni di confronto e scambio di opinioni.

Come affronterebbe questa situazione? Quali azioni proporrebbe e con quali priorità? Quali modalità di comunicazione?

**Quesito 8.**

Lei, in qualità di Responsabile, riceve la richiesta urgente del Direttore di un Dipartimento, in merito alle attività di un laboratorio informatico a supporto della ricerca e di didattica. La richiesta è quella di supportare il lavoro di ricerca universitaria internazionale in atto con tecnologie digitali avanzate quali la modellazione e l'analisi di Big Data. Il Direttore sottolinea l'urgenza ed il rispetto dei tempi in quanto solo attraverso un'adeguata dotazione informatica potrà accedere ai finanziamenti previsti in tempi rapidi. Purtroppo però la tecnologia richiesta è indisponibile in quanto soggetta a manutenzione straordinaria. La durata dell'intervento manutentivo, operato da un fornitore extraeuropeo, non è stata temporalmente definita. Purtroppo i tempi di approvvigionamento esterno sarebbero lunghissimi. Il Direttore del Dipartimento nel passato è già stato piuttosto critico con il personale dei Servizi Informatici, sostenendo che c'è troppa lentezza negli interventi e poca attenzione al cliente.

Come affronterebbe questa situazione? Quali azioni proporrebbe e con quali priorità? Quali modalità di comunicazione?

**n. 8 quesiti per la prova teorico-pratica:****Quesito 1.**

L'area del personale ha la necessità di organizzare un concorso per personale tecnicoamministrativo che, per legge, deve essere fatto al calcolatore. I candidati previsti sono diverse

centinaia e si rende quindi necessario svolgerlo presso una sede esterna da prendere in affitto.

Immaginando di far parte dell'organizzazione incaricata di predisporre tutto il necessario e di seguire lo svolgimento, quale ruolo vi sentireste di ricoprire e quali considerazioni fareste?

**Quesito 2.**

L'Ateneo ha necessità di organizzare una prova di ammissione al calcolatore per circa 200 studenti in uno spazio utilizzato normalmente come sala studio e attrezzato a tal fine con postazioni informatiche.

Immaginando di far parte dell'organizzazione incaricata di predisporre tutto il necessario e di seguire lo svolgimento, quale ruolo vi sentireste di ricoprire e quali considerazioni fareste?

**Quesito 3.**

È necessario organizzare un numero elevato di sessioni di test, totalmente da remoto, utilizzando una piattaforma di erogazione test già esistente.

Immaginando di far parte dell'organizzazione incaricata di predisporre tutto il necessario e di seguire lo svolgimento, quale ruolo vi sentireste di ricoprire e quali considerazioni fareste?

**Quesito 4.**

L'Ateneo ha deciso di acquistare un nuovo software per la didattica interattiva da mettere a disposizione in tutte le postazioni informatiche docente delle aule.

Immaginando di far parte dell'organizzazione incaricata di curarne l'acquisizione e la diffusione, quale ruolo vi sentireste di ricoprire e quali considerazioni fareste?

**Quesito 5.**

Si rende necessario allestire un numero significativo di aule in un nuovo plesso dell'Ateneo con sistemi audio/video. Le aule hanno dimensioni e caratteristiche molto diverse fra loro.

Immaginando di far parte dell'organizzazione incaricata di curare l'allestimento, quale ruolo vi sentireste di ricoprire e quali considerazioni fareste?

**Quesito 6.**

Si rende necessario mettere in campo un nuovo sistema di protezione antimalware per tutto il parco delle postazioni informatiche dell'Ateneo. Le postazioni hanno un elevato livello di eterogeneità in termini di hardware e sistemi operativi.

Immaginando di far parte dell'organizzazione incaricata di installare e gestire il nuovo sistema quale ruolo vi sentireste di ricoprire e quali considerazioni fareste?

**Quesito 7.**

Si rende necessario rendere disponibili postazioni informatiche per un numero significativo di persone in telelavoro. Una parte di queste persone ricevere in dotazione un portatile dall'Ateneo mentre la rimanente utilizza una propria postazione personale

Immaginando di far parte dell'organizzazione incaricata di installare e gestire questo parco di postazioni, quale ruolo vi sentireste di ricoprire e quali considerazioni fareste?

**Quesito 8.**

La versione obsoleta di un software di largo uso, ancora molto molto diffusa in Ateneo, va fuori supporto nell'arco di un mese e per ragioni di sicurezza non può più essere utilizzata e deve essere eventualmente sostituita con una versione più recente.

Immaginando di far parte dell'organizzazione incaricata di gestire questa situazione, quale ruolo vi sentireste di ricoprire e quali considerazioni fareste?