

Allegato n. 1- quesiti motivazionali-attitudinali

Quesito 1.

Lei è stato recentemente trasferito in un nuovo ufficio. La persona che Lei ha sostituito, uscita dall'organizzazione per pensionamento, era molto competente dal punto di vista tecnico-specialistico e godeva di una buona considerazione da parte dei colleghi e degli utenti. Lei, appena inserito, ha notato che i colleghi si sono dimostrati piuttosto distaccati nei suoi confronti, denotando quasi una certa diffidenza. Talvolta, lungo i corridoi, fanno fatica a salutarla quando La incrociano e, finora, nessuno le ha mai offerto un caffè. E la tengono poco informata su quanto accade. Nel suo precedente ufficio la situazione era diversa.

Come affronterebbe questa situazione? Quali comportamenti metterebbe in atto? Cosa e come comunicherebbe?

Quesito 2.

Lei lavora all'interno di un gruppo incaricato di stendere un rapporto sui fabbisogni di materiale e attrezzature per uno specifico Dipartimento. Il gruppo è composto sia da colleghi tecnici molto esperti e di lunga esperienza che da colleghi recentemente assunti che, purtroppo, faticano a collaborare e comunicare tra di loro. "Giovani" ed "anziani" – aziendali parlando – lavorano così quasi sempre separatamente. Le persone tendono anche a operare individualmente più che in *team*. In questo modo sarà difficile consegnare il rapporto nei tempi previsti. Il Direttore del Dipartimento si sta già lamentando della lentezza

Come affronterebbe questa situazione? Quali comportamenti metterebbe in atto? Cosa e come comunicherebbe?

Quesito 3.

Lei sta lavorando con un collega di un altro ufficio per stendere un rapporto urgente. Il collega che ha informazioni utili al rapporto non si dimostra particolarmente collaborativo nel fornirle. Lei non riuscirà a rispettare i tempi concordati con il proprio Responsabile.

Come affronterebbe questa situazione? Quali comportamenti metterebbe in atto? Cosa e come comunicherebbe?

Quesito 4.

Lei sta lavorando alla stesura del documento riassuntivo dei servizi postali forniti dal Dipartimento ai propri docenti da inviare al suo Responsabile. È una attività di routine ma Lei, per velocizzare la realizzazione del documento e migliorarne la qualità, ha qualche idea su come affrontare in modo innovativo questa situazione. Un collega però la blocca dicendole che le prassi per gestire questa attività sono consolidate da anni e che *"qui si è sempre fatto così"*. Il suo Responsabile, persona molto attenta alle procedure ed agli aspetti formali, la sollecita a rispettare la scadenza.

Come affronterebbe questa situazione? Quali comportamenti metterebbe in atto? Cosa e come comunicherebbe?

Quesito 5.

Lei sta operando per informare gli utenti sull'avvio di un nuovo servizio di supporto alla didattica. Il Responsabile Le ha chiesto di aiutarlo nel predisporre anche delle *slide* da proiettare. Con Lei lavora un collega esperto e competente, molto preciso e pignolo ma piuttosto lento e poco propenso a condividere le proprie conoscenze. Ciò rallenta l'attività e comporta ritardo nei tempi anche nell'erogazione del servizio e lamentele da parte degli utenti.

Come affronterebbe questa situazione? Quali comportamenti metterebbe in atto? Cosa e come comunicherebbe?

Quesito 6.

Lei sta lavorando al documento sulle norme relative agli usi degli spazi all'interno del Dipartimento. Il suo Responsabile le propone un affiancamento con un collega esperto di un'altra area. Lei, da diversi giorni, sta chiedendo un incontro al collega al fine da avviare l'affiancamento, ma il collega le risponde sempre che ha altre priorità ed urgenze. In questo periodo la maggior parte dei colleghi è impegnata in aggiornamenti formativi.

Come affronterebbe questa situazione? Quali comportamenti metterebbe in atto? Cosa e come comunicherebbe?

Quesito 7.

Un team di cui fa parte sta lavorando per raccogliere informazioni dai colleghi su alcune modalità operative e procedure che saranno oggetto di informatizzazione a breve con l'obiettivo è quello di migliorare la qualità del servizio all'utente. Purtroppo, due colleghi del team non collaborano attivamente adducendo giustificazioni legate al loro attuale eccessivo carico di lavoro. Altri colleghi si stanno rilevando poco interessati al tema. L'area informatica che cura la digitalizzazione sollecita a consegnare le informazioni perché, altrimenti, non riusciranno a rispettare le scadenze concordate.

Come affronterebbe questa situazione? Quali comportamenti metterebbe in atto? Cosa e come comunicherebbe?

Quesito 8.

Nell'ufficio nel quale Lei lavoro c'è con un collega di lunga esperienza lavorativa e di grande competenza ma che recentemente si è rivelato piuttosto conflittuale. La sua presenza in ufficio determina talora un clima di tensione. Recentemente ha biasimato, in modo non proprio cortese, i colleghi per alcuni errori commessi. Il clima dell'ufficio sta peggiorando. Anche la qualità del lavoro ne sta risentendo in modo negativo. Per un banale errore anche oggi c'è stato un confronto acceso.

Come affronterebbe questa situazione? Quali comportamenti metterebbe in atto? Cosa e come comunicherebbe?

Quesito 9

CRUC

Nell'ufficio nel quale Lei lavoro sono in fase di informatizzazione alcune procedure per l'erogazione dei servizi. In parte questa informatizzazione è già stata attuata e qualcuno degli utenti si lamenta del fatto che prima dell'informatizzazione la qualità dei servizi era migliore.

Come affronterebbe questa situazione? Quali comportamenti metterebbe in atto? Cosa e come comunicherebbe?

Quesito 10

Lei è stato incaricato dal proprio Responsabile di stendere un importante provvedimento. Per completarlo correttamente e nei tempi stabiliti, Lei avrà bisogno del contributo di un collega di un altro ufficio, particolarmente esperto in materia. Il documento deve essere consegnato con urgenza entro la giornata. Purtroppo, nel passato con il collega Lei ha avuto qualche incomprensione. Il collega, peraltro, ha un diverso senso di urgenza e non ha la velocità di reazione richiesta.

Come affronterebbe questa situazione? Quali comportamenti metterebbe in atto? Cosa e come comunicherebbe?

Quesito 11.

Il suo Responsabile l'ha incaricata di fornire informazioni agli utenti sulle nuove regole di prenotazione delle aule, che prevedono la centralizzazione, e sull'utilizzo delle attrezzature informatiche ivi disponibili. Il Responsabile però non le ha spiegato esattamente come muoversi, dove trovare le informazioni e quali strumenti di comunicazione adottare. Le spiace ritornare a chiedere, di nuovo, spiegazioni al Responsabile anche per evitare di fare la figura di quello che non capisce e non fa domande. Con Lei lavora solo un collega con il quale Lei ha rapporti piuttosto formali che, però, è molto impegnato con altre attività

Come affronterebbe questa situazione? Quali comportamenti metterebbe in atto? Cosa e come comunicherebbe?

Allegato n. 2 Quesiti teorico-pratici

1. Il Consiglio di Amministrazione e le sue funzioni.
2. Senato Accademico e sue funzioni
3. Quali sono i principali compiti dei Dipartimenti?
4. Rettore e sue funzioni
5. Direttore Generale e sue funzioni
6. Cosa si intende per divisione in Campus dell'università?
7. Come si articola l'Amministrazione generale dell'Ateneo? E quale la possibile organizzazione interna di un'Area o di un Dipartimento?
8. Organi dei Dipartimenti
9. Corsi di studio I e II ciclo
10. La tipologia di personale impiegata nelle Università
11. Il personale tecnico amministrativo universitario e le diverse categorie

CMC