PROVA 2 – SEZIONE 1

1) Il conflitto di attribuzione intersoggettivo

2) Le modalità costituzionali di riparto delle funzioni amministrative tra Stato e Regioni

3) La conferenza dei servizi

4) Il responsabile per la transizione digitale e il difensore civico digitale

5) Le cause di riconoscimento di legittimità dei debiti fuori bilancio

6) La documentazione a corredo delle proposte di legge e la documentazione a corredo delle proposte di regolamento

Prova n. 2 – Sezione 2

Prova 2 - Sezione 2

SOLUZIONE DEI PROBLEMI

1 **Sei un dirigente della struttura pubblica che si occupa della Tutela Ambientale nella tua area. La zona è minacciata da un inasprimento dei periodi di siccità causati dai cambiamenti climatici. Le risorse idriche stanno rapidamente diminuendo e le comunità locali si trovano di fronte a gravi sfide nell'approvvigionamento idrico. Con il tuo team di esperti ambientali e ingegneri idraulici, hai il compito di sviluppare un piano d'azione per affrontare l'emergenza. L'obiettivo è quello di implementare misure di adattamento alle nuove condizioni climatiche, promuovere la conservazione dell'acqua e incentivare pratiche sostenibili. La vera sfida consiste nel coordinare gli sforzi di tutte le parti coinvolte, comprese le aziende agricole, per garantire una gestione responsabile e condivisa delle risorse idriche. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Ritengo che il problema abbia cause più ampie rispetto a quanto possa affrontare la struttura, pertanto, cerco di consolidare collaborazioni con le aree territoriali limitrofe con cui condivido reti idriche interconnesse ed affido loro la responsabilità della gestione delle risorse disponibili.
b. Per non disperdere lo sforzo, mi concentro principalmente sulle colture intensive delle aziende agricole presenti sul territorio; quindi, insieme al mio team, progetto una serie di cisterne che raccolgono acqua piovana per soddisfare il bisogno di queste così da arginare un aspetto del problema della siccità.
c. Ritengo che il problema abbia cause più ampie rispetto a quanto possa affrontare la struttura, pertanto, chiedo parsimonia e pazienza ai cittadini presenti sul territorio in attesa che la regione fornisca alla struttura i fondi per affrontare in modo sostanziale il tema della siccità.
d. Mi faccio carico di analizzare in modo critico il problema della siccità sul territorio, tenendo in considerazione le diverse fonti di dati e le considerazioni esperte da parte del tuo team e da altri esperti esterni, al fine di stilare un piano risolutivo che valorizzi tale analisi critica.

2 **Sei il responsabile del settore Ambiente e Territorio di un comune costiero e ti rendi conto che la raccolta dei rifiuti è diventata un problema sempre più grande, con una quantità crescente di immondizia che rischia infine di arrivare in mare. Decidi di promuovere insieme al tuo team una campagna comunicativa per sensibilizzare i cittadini sull'importanza di una corretta gestione dei rifiuti e sulla necessità di ridurre l'uso di plastica monouso. Inoltre, proponi di implementare la raccolta differenziata porta a porta, in modo da rendere più efficiente e sostenibile il processo. Questo progetto richiede la collaborazione degli enti locali vicini e delle aziende che si occupano della raccolta dei rifiuti ed il coordinamento di tutte le parti coinvolte potrebbe risultare macchinoso e rallentare la messa a punto del progetto. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Ritengo fondamentale il programma di gestione e raccolta differenziata dei rifiuti ma ritengo altrettanto necessario la collaborazione di tutte le parti coinvolte, quindi, aspetto che si coordinino tra loro prima di avviare il progetto.
b. Identifico rapidamente le criticità dovute al coordinamento delle parti coinvolte nella raccolta dei rifiuti urbani e nella campagna di sensibilizzazione; quindi, stabilisco l'ordine di intervento in base all'urgenza e propongo, insieme al team, soluzioni efficaci rispondenti alle esigenze della comunità.
c. Porto avanti il progetto inerente alla raccolta porta a porta per tutte le aree del territorio; pertanto, gestisco in itinere l'avanzamento dei lavori e le problematiche ad esso connesse e, se necessario, affronterò i problemi riguardanti le tempistiche prolungate con il mio team.
d. Ritengo che per ridurre la quantità di rifiuti in mare basti attuare la campagna di sensibilizzazione rivolta ai cittadini così che riducano il consumo della plastica monouso, la principale fonte di inquinamento delle acque marine, e prestino maggior attenzione alla raccolta differenziata.

3 **Sei il dirigente dell'ente pubblico che si occupa della conservazione delle zone boschive e stai affrontando un grave problema di deforestazione e degrado ambientale, che causa preoccupazioni per l'ecosistema del territorio e la qualità dell'aria nelle città vicine. Le principali fonti di deforestazione includono l'espansione urbana, lo sfruttamento illegale del legno e la mancanza di piani di gestione sostenibile delle foreste. Stai coinvolgendo esperti ambientali, cittadini e organizzazioni locali per adottare misure immediate e una strategia a lungo termine al fine di risolvere la situazione. Il tuo obiettivo è proteggere le foreste e migliorare la qualità della vita della comunità, ma la riluttanza di alcune attività industriali locali, che temono impatti economici negativi, sta bloccando l'introduzione**

delle misure più efficaci. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.

a. Convoco i miei collaboratori per studiare insieme i documenti relativi alle emissioni ed alle scorie inquinanti rilasciate dalle attività industriali locali. Ritengo, infatti, che esse siano la più grande fonte di inquinamento che impatta sui boschi e mi impegno a elaborare strategie per arginare il problema.
b. Mi concentro sul ridurre l'impatto delle attività industriali per affrontare il problema legato alle superfici boschive. Invito tutti gli imprenditori a ridurre le attività economiche, eliminando quelle che possono avere impatto sull'estensione dei boschi.
c. Identifico quale elemento centrale del problema la riluttanza ed i timori delle attività industriali locali, che cerco di comprendere ed affrontare prioritariamente per definire tempestivamente un piano di attuazione delle iniziative più efficaci.
d. Onde evitare ritorsioni da parte degli imprenditori, decido di affrontare il problema delle attività produttive in un secondo momento e consiglio ai cittadini di dare l'allarme qualora individuino attività che rischino di determinare deforestazione.

PROMOZIONE DEL CAMBIAMENTO

4 **Sei un a capo di un dipartimento del Ministero dell'Istruzione e devi affrontare la sfida di digitalizzare dei registri scolastici di tutte le scuole del territorio. Fino ad oggi, la gestione dei dati degli studenti era affidata a registri cartacei, ma l'obiettivo è passare al digitale per semplificare le procedure e ridurre l'impatto ambientale. Per diffondere le informazioni e le istruzioni necessarie, hai a disposizione diverse opzioni, come ad esempio inviare e-mail informative, organizzare webinar per gli insegnanti o creare un sito web dedicato. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Accolgo positivamente il cambiamento che comunque comporta vantaggi anche di efficienza e qualità del processo oltre che ecologici; pertanto, sostengo il progetto in prima persona ed incoraggio anche i dipendenti più prudenti verso questa opportunità di crescita ed arricchimento professionale.
b. Essendo a capo del dipartimento del Ministero dell'Istruzione e ritenendo che i livelli di prestazione siano elevati, continuo a svolgere i compiti seguendo le modalità standard. In tal modo evito dispendio di tempo ed energie che io e i miei collaboratori dovremmo impiegare per acquisire nuove competenze.
c. In relazione al processo di transizione delle comunicazioni che richiede il passaggio dal cartaceo all'online, mi interrogo sui reali benefici connessi alla sperimentazione di questa nuova modalità perché ritengo di non avere tutti i dati necessari per valutare se la struttura sia pronta ad adottare questa strategia.
d. Ritengo che una transizione comunicativa sia necessaria per portare le scuole del territorio al passo con i tempi, ma approvo solo la modifica di alcuni aspetti comunicativi riguardanti la routine lavorativa per evitare che troppe innovazioni abbiano una ripercussione sulla mia performance e del dipartimento.

5 **Sei il responsabile di un dipartimento dell'Anagrafe del tuo comune che si occupa in particolare di gestire pratiche relative alla richiesta di residenza e che si trova in una zona molto trafficata della città. Hai il compito di ridurre le lunghe attese degli utenti in coda e placarne le lamentele. Durante una riunione con il tuo team, i tuoi collaboratori propongono di utilizzare un nuovo sistema di prenotazione online per aiutare gli utenti a evitare le code e prenotare i loro appuntamenti in anticipo. Tra le seguenti azioni indica quale ritieni più efficace e quale meno efficace.**

a. Ritengo che, nonostante qualche lamentela, l'attuale sistema sia efficace per gestire le richieste della nostra utenza e non reputo l'introduzione di un nuovo sistema come valore aggiunto; esso, infatti, richiederebbe un impiego di energie piuttosto elevato a fronte dei benefici che apporterebbe.
b. Accolgo le modifiche introdotte ma non me ne occupo in prima persona in quanto mi concentro su aspetti più rilevanti che richiedono la mia attenzione; lascio che siano i miei collaboratori a gestire e sviluppare le migliorie del servizio offerto.
c. Sono aperto alle nuove idee avanzate dai miei collaboratori in quanto accolgo sempre positivamente i punti di vista differenti dal mio; pertanto, approfondisco la proposta del nuovo sistema da introdurre discutendone con loro per capire come implementarlo in modo efficace.

d. Propongo di organizzare una riunione con il gruppo di lavoro per valutare se il nuovo sistema sia adatto alle nostre esigenze, se possediamo le risorse necessarie per implementarlo e colgo l'occasione per esporre i miei dubbi e le mie perplessità.

6 **In qualità di dirigente della divisione amministrativa dell'ufficio anagrafe, insieme ai tuoi collaboratori, stai lavorando allo sviluppo di un nuovo sistema informatico per semplificare le procedure di richiesta di documenti per i cittadini. A seguito di una riunione con il tuo team, formato da tre specialisti informatici, uno dei membri propone di lanciare la nuova piattaforma anche se si tratta di una "versione demo" che potrebbe presentare qualche minimo e ininfluente contrattempo operativo che solo con l'utilizzo può essere risolto. Tra le seguenti azioni indica quale ritieni più efficace e quale meno efficace.**

a. Mi attivo per rendere operativa la piattaforma il prima possibile così da agevolare la fruizione del servizio di richiesta di documenti da parte dei cittadini, oltre che attivare subito il processo di ottimizzazione della stessa; incoraggio tutti i dipendenti a vivere il cambiamento come un'opportunità, trasmettendo l'importanza del progetto.

b. Nonostante ritenga che la modalità di richiesta di documenti attuale sia adeguata al servizio che la struttura offre, faccio uno sforzo per accettare la novità proposta sperando che l'innovazione apporti reali benefici sia per gli utenti che per i dipendenti dell'ufficio.

c. Non mi assumo la responsabilità di attivare il servizio innovativo sin da subito in quanto la piattaforma non è ancora nella sua versione definitiva e temo che un cambiamento comunque possa generare disagi e compromettere l'immagine della struttura.

d. Attivo il servizio di richiesta di documenti online tramite la nuova piattaforma solo per due giorni alla settimana così da evitare che sia io a rimetterci la credibilità in caso di disagi; infatti, ritengo preferibile offrire il servizio innovativo con l'attivazione 7/7 giorni solo quando avremo una versione definitiva della piattaforma.

GESTIONE DEI PROCESSI

7 **Da più di cinque anni ricopri il ruolo di responsabile di un'area del Ministero della Salute che si occupa di prevenzione e controllo delle malattie reumatologiche. Ti è stato assegnato l'incarico di revisionare e, se necessario, aggiornare le procedure esistenti che regolano la gestione delle emergenze sanitarie per questa tipologia di pazienti dal momento dell'accesso al pronto soccorso fino all'ospedalizzazione in reparto. Per rispondere ad esigenze sempre più pressanti è fondamentale rispettare i tempi prestabiliti per portare a termine il progetto di cui detieni la responsabilità. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Suddivido il lavoro in maniera equa tra i collaboratori, quindi, eleggo un membro tra loro che funga da supervisore del progetto per assicurarmi la riuscita di quest'ultimo nei tempi previsti così da garantire un'efficiente assistenza sanitaria ai pazienti.

b. Strutturo le fasi del processo programmando, gestendo e monitorando le risorse a disposizione della struttura (economico-finanziarie, umane, strumentali) tenendo conto dei vincoli e degli obiettivi legati al progetto e in coerenza con le strategie delineate precedentemente.

c. Data l'urgenza di portare a termine il progetto di revisione ed implementazione delle procedure esistenti, suddivido il carico di lavoro senza tener conto della disponibilità di ciascun collaboratore poiché il progetto è prioritario ed è necessario terminarlo nei tempi prestabiliti.

d. Per tutelare la salute dei pazienti con patologie reumatologiche, nonché rispettare i tempi previsti per concludere il progetto, faccio affidamento esclusivamente sui dipendenti più esperti poiché ritengo che questo sia il modo più sicuro per garantire la riuscita del progetto.

8 **Sei il dirigente dell'ente pubblico incaricato di gestire le aree "green" del tuo comune. Sei responsabile della progettazione e realizzazione di un grande parco pubblico. L'area verde in questione accoglierà quotidianamente diverse migliaia di persone ed il tuo compito è quello di garantire la sicurezza degli utenti. Il tuo team sta lavorando ad un progetto di sviluppo di un impianto di sicurezza che prevede l'installazione di telecamere di sorveglianza e un sistema di allarme che possa segnalare eventuali situazioni di pericolo, come incendi, aggressioni o situazioni di emergenza sanitaria. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Essendo impegnato su diversi fronti, delego la supervisione del progetto inerente all'installazione di telecamere di sorveglianza al membro del gruppo con più esperienza così che sia lui a gestire il processo nelle varie fasi, dalla progettazione alla fase finale di testing dell'impianto di sicurezza.
b. Data la crescente importanza del progetto, mi focalizzo sullo sviluppo dell'impianto di sicurezza; quindi, mi concentro sullo stato di avanzamento del lavoro senza badare alla gestione delle risorse economico-strumentali a disposizione del distaccamento.
c. Mi occupo di assegnare a ciascun membro del gruppo di lavoro l'attività che ritengo più idonea in base alle sue caratteristiche professionali; pertanto, il team seguirà il progetto in autonomia e, dopo aver portato a termine il lavoro, intervengo per controllarne il risultato.
d. Pianifico le attività del team scegliendo le priorità sulla base degli obiettivi e monitoro costantemente, ed attraverso varie modalità, l'andamento del progetto in funzione delle scadenze per massimizzarne l'efficienza ed evitare sprechi di tempo e denaro.

9 **Dopo anni di carriera nel settore pubblico, ti viene affidato l'incarico di dirigente di un ufficio che si occupa dell'assistenza sociale ai cittadini in difficoltà economica. Nella tua città, infatti, la povertà è in costante aumento e sempre più persone si trovano in situazioni di estrema precarietà. Insieme al tuo team, hai deciso di investire su progetti mirati a fornire un aiuto concreto alle famiglie in difficoltà, come ad esempio l'erogazione di voucher per l'acquisto di generi alimentari e beni di prima necessità. Tuttavia, le risorse a disposizione sono limitate e ciò comporta il rischio di non riuscire a raggiungere tutti coloro che necessitano di aiuto. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Gestisco le risorse a disposizione massimizzandone l'efficacia e realizzando un programma d'aiuto concreto che gestirò, insieme al mio team, affinché raggiunga la più ampia platea di persone bisognose, considerando i vincoli ed i carichi di lavoro di ciascun collaboratore.
b. Organizzo una riunione per discutere con il mio team riguardo a come investire le risorse a disposizione per il progetto d'aiuto delle famiglie in difficoltà economica in quanto non ne conosco le esigenze nello specifico; quindi, lascio che siano loro a guidare il progetto.
c. Per creare un vero beneficio per i cittadini bisognosi, investo tutte le risorse a disposizione su un programma d'aiuto che sostenga i cittadini di un'area centrale del mio comune, la più ampia presente sul territorio, così da non disperdere le risorse a disposizione.
d. Data la carenza di risorse a disposizione da investire sul programma d'aiuto per le persone in difficoltà, propongo al mio gruppo di lavoro di sospendere la distribuzione dei voucher per non creare disparità tra i cittadini bisognosi; quindi, aspetto lo stanziamento di ulteriori fondi.

DECISIONE RESPONSABILE

10 **La direzione infrastrutture di cui sei a capo ha ricevuto fondi pubblici per implementare impianti sportivi esistenti e crearne di nuovi. Questo progetto di investimento potrebbe portare dei benefici ai quartieri interessati grazie ad un maggior afflusso di famiglie interessate alle nuove strutture. La sfida richiesta è sviluppare un progetto che sfrutti al meglio le risorse economiche pubbliche nel più breve tempo possibile. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Aggiro gli aspetti tecnici e le potenziali criticità del progetto ma agisco velocemente per guadagnare tempo necessario alla realizzazione del progetto di investimento e riammodernamento. Questa decisione non bada all'analisi degli impatti e delle esigenze dei quartieri coinvolti ma ne apporta comunque benefici.
b. Adotto la soluzione più economica, creando strutture temporanee per evitare lo sperpero di denaro, quindi utili per assorbire il maggior l'afflusso di clienti presente solo nei periodi di picco.
c. Individuo i punti di attenzione connessi alla decisione, valutando attentamente le esigenze dei quartieri interessati, gli attori coinvolti e le potenziali criticità. Considero le eventuali ricadute del progetto per la collettività e per l'amministrazione, al fine di massimizzare i benefici economici e sociali a lungo termine.
d. Mi dedico alla costruzione di nuovi impianti tralasciando ormai le strutture esistenti così da evitare un dispendio economico eccessivo in quanto reputo che il progetto di investimento per il riammodernamento sia superfluo in questa fase.

11 **Lavori come dirigente amministrativo presso un ente pubblico del tuo comune. Si è palesata la necessità di integrare una nuova risorsa all'interno del gruppo di lavoro in quanto la mole di progetti da gestire è in forte aumento. Pur non avendo tutte le competenze necessarie per ricoprire il ruolo, una risorsa interessata ad una mobilità interna sembra comunque avere elementi di interesse da approfondire. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Prendo una decisione basandomi unicamente sulla disponibilità della risorsa interna, ignorando le competenze necessarie per il ruolo e le potenziali criticità. Non mi soffermo sulle ricadute della scelta nei confronti del team di lavoro, contando sul fatto che la persona sia in grado di imparare.
b. Valuto attentamente le competenze necessarie per il ruolo e considero la risorsa interna in questione. Valuto anche le ricadute della scelta per l'amministrazione e la collettività. Scelgo di integrare la nuova risorsa basandomi sulla sua competenza, pur consapevole delle sfide legate all'adattamento al nuovo contesto di lavoro.
c. Decido di integrare la nuova risorsa basandomi principalmente sulla sua anzianità o rapporto personale con me, senza valutare né le competenze né le potenziali criticità poiché reputo che questi fattori siano sufficienti per giungere alla decisione.
d. Al momento reputo superfluo integrare una nuova risorsa nel gruppo di lavoro che coordino in quanto ritengo che gli attuali collaboratori possano svolgere in modo efficace la mole di progetti in aumento.

12 **Il centro di accoglienza per gli stranieri che gestisci ormai da anni necessita di un ammodernamento del software per agevolare la procedura di registrazione degli immigrati che accedono alla struttura. Sei tenuto a valutare se investire in nuove tecnologie per migliorare l'efficienza dell'organizzazione nonostante ciò richieda una spesa considerevole che taglierebbe risorse che potrebbero essere investite su altri fronti. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Investo su altri fronti perché ritengo siano maggiormente utili ed abbiano più urgenza di essere sviluppati ed implementati in questa fase in cui il numero degli immigrati è salito notevolmente.
b. Non prendo una decisione immediata riguardo all'ammodernamento del software e rimango in uno stato di incertezza, senza giungere ad una scelta frettolosa.
c. Decido di investire immediatamente nelle nuove tecnologie senza considerare troppo i punti critici e le potenziali ricadute, anche perché ritengo possa essere un progetto importante in termini di immagine per l'amministrazione.
d. Riconosco gli elementi controversi della decisione e gli aspetti potenzialmente benefici e scelgo tra le possibili alternative la decisione maggiormente percorribile rispetto alle caratteristiche ed ai vincoli imposti dal contesto.

ORIENTAMENTO AL RISULTATO

13 **Ti occupi di dirigere un ente che offre servizi di assistenza sociale pubblica; ti viene comunicato che le risorse a disposizione per il prossimo anno sono significativamente inferiori rispetto agli anni precedenti. Ciò potrebbe compromettere la qualità dell'assistenza fornita ai cittadini qualora queste non venissero impiegate nel modo più adeguato, evitando sperperi. Convochi il tuo gruppo di lavoro per trovare soluzioni efficaci, utili a garantire i servizi offerti dall'ente, di fondamentale importanza nella comunità. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Insieme ai membri del gruppo di lavoro, fisso obiettivi sfidanti per me stesso e per i miei collaboratori in linea con le risorse a disposizione, funzionali al raggiungimento di elevati standard qualitativi in relazioni ai servizi di assistenza offerti, di cui beneficerà l'intera comunità.
b. Convengo con il team con cui mi sono confrontato sulla situazione critica che debba essere il ministero a fornirci i fondi necessari per affrontare in maniera consona i problemi che presenta la comunità; quindi, rimando le attività più complesse ad un momento più propizio.
c. A seguito della riunione tenuta con il gruppo di lavoro e dopo un ampio studio su come investire al meglio le risorse disponibili, organizzo una riunione per scambiarci aggiornamenti in merito ai compiti svolti e quindi consigli su come svolgere i rimanenti.
d. Per tamponare la situazione critica causata da un drastico calo di risorse, invito i miei collaboratori a trovare soluzioni che consentano di ottimizzare l'utilizzo di risorse, per garantire i servizi essenziali che l'ente offre alla comunità.

14 **Sei il responsabile di una struttura pubblica che si occupa di vagliare il rilascio di permessi di edificazione nel tuo comune. A causa di recenti eventi atmosferici molto intensi che hanno creato lievi danni, sono giunte molte richieste di permessi per la manutenzione e ristrutturazione di queste strutture. Tuttavia, a causa del periodo estivo la struttura opera sottorganico. Come responsabile, devi garantire la gestione delle richieste di permesso con le risorse limitate a tua disposizione. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Delego la responsabilità della gestione e pianificazione dell'emergenza alle risorse disponibili facendo in modo che siano loro a gestire le richieste pervenute. Questo mi permette di concentrarmi sullo studio dell'andamento delle attività dell'ufficio.
b. Agisco tempestivamente con l'aiuto dei collaboratori disponibili senza fissarci obiettivi specifici in quanto ognuno è consapevole di come debba intervenire ed in quanto le risorse a disposizione non consentirebbero il raggiungimento di questi.
c. Provo a contenere la situazione d'emergenza che mi trovo ad affrontare nella struttura pubblica che dirigo; data la calamità naturale in atto provo quindi a tamponare le criticità che si presentano al momento cercando di soddisfare le esigenze dei cittadini, per quanto la situazione lo consenta.
d. Nonostante gli ostacoli e le criticità causate dalla carenza di personale, mi impegno a portare avanti in modo efficiente il compito affidatomi in qualità di dirigente, perseverando il raggiungimento del risultato nei tempi previsti.

15 **Sei il direttore di una piccola biblioteca comunale, che si trova in un quartiere popolare della città. Ultimamente hai ricevuto numerose lamentele da parte dei frequentatori riguardo alla mancanza di novità e alla scarsa varietà del materiale proposto. Inoltre, molti lamentano la mancanza di spazi adeguati per leggere e studiare in tranquillità. Ti trovi quindi a dover affrontare questa problematica nonostante le risorse necessarie ad ampliare il catalogo e ristrutturare gli spazi siano scarse e il personale sia già impegnato al massimo. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Incarico i dipendenti a disposizione della ricerca e dell'ampliamento del materiale presente nella struttura, pur consapevole di non poter apportare i risultati richiesti né poter ampliare gli spazi per leggere e studiare in modo tempestivo.
b. Mi faccio carico in prima persona della problematica emersa al fine di raggiungere un livello di prestazione adeguato; promuovo anche iniziative non necessariamente collegate ai servizi offerti ma comunque funzionali a promuovere la cultura tra i cittadini.
c. Organizzo una riunione con i miei collaboratori, cercando di raccogliere le idee e le proposte di tutti i partecipanti per gestire al meglio la situazione emersa e, dopo averne discusso insieme, promuovo quella maggiormente condivisa durante la riunione.
d. Ritengo che il problema sia più ampio di quanto la struttura sia in grado di gestire; resto quindi in attesa di indicazioni dai vertici e nel frattempo invito i collaboratori a concentrarsi su altri progetti già avviati o maggiormente realizzabili con le risorse a disposizione.

GESTIONE DELLE RELAZIONI INTERNE/ESTERNE

16 **Come dirigente della direzione della pianificazione urbana del tuo comune, ti è stato assegnato un progetto di riqualificazione di alcuni quartieri degradati e periferici del centro urbano. Il progetto coinvolge diversi dipartimenti, tra cui urbanistica, trasporti, ambiente e cultura. Devi garantire che le attività vengano gestite in modo da assicurare la massima qualità del risultato e un'efficace gestione delle risorse. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Scelgo di lavorare con i vari dipartimenti coinvolti attraverso un canale e una modalità di comunicazione standard, senza personalizzarlo in base agli interlocutori per evitare che si creino discrepanze e disallineamenti tra i collaboratori appartenenti a gruppi differenti.
b. Mi impegno a svolgere la funzione di intermediario tra i vari dipartimenti per trasferire le informazioni rilevanti tra un gruppo e l'altro; inoltre lascio che lavorino separatamente per raggiungere gli obiettivi in modo tempestivo e che si concentrino sulle dinamiche interne al gruppo.

c. Organizzo incontri regolari tra i diversi dipartimenti per condividere progressi, sfide e best practice, promuovendo relazioni professionali efficaci e collaborative basate sulla fiducia. Inoltre, ascolto gli stakeholder coinvolti in modo partecipe per coglierne le esigenze.

d. Ritengo che ogni dipartimento dia il meglio seguendo il proprio metodo di lavoro pertanto non reputo utile un'interazione costante; saranno quindi i membri stessi dei vari dipartimenti ad organizzare internamente i rapporti di dipendenza e a scegliere il livello di collaborazione con gli altri team.

17 **Sei alla guida di un'organizzazione pubblica responsabile della gestione del patrimonio culturale della tua regione. Hai l'obiettivo di implementare un nuovo sistema di gestione digitale per archiviare e rendere accessibili le opere d'arte e i documenti storici. Tale progetto sta evidenziando che al diverso grado di anzianità lavorativa corrispondono sensibilità e competenze molto diverse sugli aspetti digitali e ciò incide ovviamente sull'introduzione del sistema. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Mi destreggio nell'implementazione di un nuovo sistema di gestione digitale di archiviazione che si palesa complessa ed articolata, organizzando numerose sessioni di ascolto attivo per ciascun dipendente con approccio partecipativo e personalizzato in base alle esigenze di ognuno di loro.

b. Lascio che siano i dipendenti a confrontarsi tra loro sulla situazione inerente all'implementazione del sistema di gestione digitale di archiviazione, eleggendo un portavoce all'interno dell'organizzazione pubblica, che corrisponde al membro con maggior anzianità di servizio e che riporti direttamente a me.

c. Evito di soffermarmi sui suggerimenti palesati dai dipendenti per affrontare al meglio la fase di transizione al nuovo sistema; considerando che il cambiamento è fisiologico e non richiede un'attenzione particolare richiedo al team di focalizzarsi sul proprio lavoro.

d. Coinvolgo i dipendenti dell'organizzazione nel processo decisionale riguardante l'implementazione del nuovo sistema in maniera marginale, temendo che frequenti riunioni con tutti i collaboratori possano distogliere il focus dalle consuete attività lavorative.

18 **Sei il direttore di un ente pubblico che si occupa della gestione delle infrastrutture stradali a livello regionale. Ti è stato assegnato il compito di implementare un progetto per il miglioramento delle condizioni di sicurezza delle strade, garantendo al contempo un flusso efficiente del traffico. Durante una riunione con i rappresentanti dei principali soggetti coinvolti nei trasporti della regione, uno dei partecipanti esprime il suo forte dissenso nei confronti del progetto proposto e si rifiuta di dare il suo assenso all'iniziativa. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Accolgo e valuto le obiezioni avanzate dal partecipante in disaccordo ma continuo a promuovere la politica di miglioramento delle condizioni di sicurezza delle strade, a prescindere dalle conseguenze che potrebbe avere sulla relazione con le principali compagnie di trasporto.

b. Ascolto ed accolgo i suggerimenti dei rappresentanti delle principali compagnie di trasporto ma non considero le obiezioni del membro oppositore, convinto che la mia conoscenza del settore sia sufficiente per valutare e decidere anche senza il totale consenso degli stakeholder.

c. Cerco di trovare il canale comunicativo più efficiente da utilizzare con il partecipante in disaccordo rispetto a tale proposta per cercare di costruire una relazione positiva orientata alla fiducia ed alla collaborazione così da non compromettere l'obiettivo di miglioramento delle condizioni di sicurezza delle strade.

d. Cerco di persuadere il membro oppositore della validità della politica per migliorare le condizioni di sicurezza delle strade sul territorio utilizzando dati e ricerche che dimostrano l'efficacia della strategia proposta.