

**CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, A N. 2 UNITÀ DI CATEGORIA D, POSIZIONE ECONOMICA D1, AREA TECNICA, TECNICO-SCIENTIFICA ED ELABORAZIONE DATI, PER LE ESIGENZE DELLA RIPARTIZIONE ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II DI CUI N. 1 POSTO RISERVATO ALLE CATEGORIE DI CUI AL D.LGS. N. 66 DEL 15 MARZO 2010, ARTT. 1014, COMMA 1, LETT. A) E 678, COMMA 9 (COD. RIF. 2238), INDETTO CON DECRETO DEL DIRETTORE GENERALE N. 1166 DEL 5.12.2022, DEL QUALE È STATO DATO AVVISO SULLA GAZZETTA UFFICIALE IV SERIE SPECIALE – CONCORSI ED ESAMI G.U. N 98 DEL 13/12/2022**

TRACCE NON ESTRATTE RELATIVE ALLA PROVA SCRITTA DEL 20.01.2023

### **TRACCIA N. 1**

#### QUESITO 1)

Si illustrino i principali strumenti operativi utilizzabili per la rappresentazione e l'analisi di un processo, soffermandosi in modo particolare sulla matrice delle responsabilità e descrivendo un sintetico esempio di matrice, nel contesto di un semplice processo concepito dal candidato articolato in cinque fasi/attività con il contributo di quattro operatori.

#### QUESITO 2)

Si descriva sinteticamente l'approccio proattivo al problem solving con la descrizione di un esempio per la diagnosi dei feedback ricevuti dagli utenti di un servizio dell'Ateneo, che hanno partecipato ad un'indagine di customer satisfaction.

#### QUESITO 3)

Il Nucleo di Valutazione: composizione e attribuzioni.

### **TRACCIA N. 2**

#### QUESITO 1)

Si illustrino i principali strumenti operativi utilizzabili per la rappresentazione e l'analisi di un processo, soffermandosi in modo particolare sulla Work Breakdown Structure e descrivendo un sintetico esempio di WBS di un semplice processo, concepito dal candidato, articolato in cinque fasi/attività.

#### QUESITO 2)

Si descrivano sinteticamente le principali caratteristiche e requisiti degli indicatori di un progetto e si descriva un esempio di indicatori statistici nell'ambito di un progetto di ottimizzazione degli spazi operativi e di sviluppo delle capacità di accoglienza per la platea studentesca universitaria.

#### QUESITO 3)

L'autonomia normativa dell'Università: ambiti di applicazione.

PER ORDINE DEL PRESIDENTE  
IL SEGRETARIO  
F.TO DOTT. GIUSEPPE DE BIASE