PROVA 1 – SEZIONE 1

1) La questione di legittimità costituzionale: il giudizio in via di azione

2) Rapporti tra organi di direzione politica e dirigenza nella legislazione regionale

3) L'annullamento, la revoca e la convalida del provvedimento amministrativo

4) Cittadinanza digitale e accesso ai servizi digitali della pubblica amministrazione

5) Il "gruppo amministrazione pubblica". Finalità del bilancio consolidato nelle Regioni

6) Analisi di impatto della regolazione e analisi di fattibilità quali strumenti di verifica preventiva degli effetti degli atti normativi

Prova n. 1 – Sezione 2

Prova 1 - Sezione 2

SOLUZIONE DEI PROBLEMI

1 **Nella tua regione si è registrato negli ultimi anni un incremento esponenziale del fenomeno dell'abbandono di animali domestici, soprattutto nei mesi estivi. In qualità di dirigente dell'ENPA decidi di promuovere insieme al tuo team una campagna pubblicitaria per sensibilizzare i cittadini a non abbandonare gli animali, quindi a ridurre il fenomeno del randagismo. Inoltre, proponi alla compagnia che gestisce il trasporto ferroviario di promuovere biglietti di viaggio gratuiti per tutti gli animali domestici indipendentemente dalla taglia. La compagnia però, pur accogliendo l'iniziativa, richiede all'ente una sovvenzione economica cospicua, per bilanciare i minori introiti per i posti riservati agli animali. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Convoco il team di lavoro così che i membri discutano del tema in questione e confido che siano loro a decidere se promuovere la campagna pubblicitaria o se avviare l'iniziativa con la compagnia di trasporti, per evitare che le spese riguardanti il progetto diventino insostenibili per il mio ente.

b. In accordo con la compagnia dei trasporti decido di promuovere biglietti di viaggio gratuiti per tutti gli animali domestici solo per il mese di agosto, ovvero quello durante il quale l'abbandono è più elevato, per evitare che le spese riguardanti questa iniziativa diventino insostenibili per il mio ente.

c. Reputo che la campagna di sensibilizzazione rivolta ai cittadini sia sufficiente per ridurre il fenomeno del randagismo, quindi, concentro le risorse a disposizione dell'ente in questa iniziativa così da evitare un dispendio insostenibile di fondi.

d. Analizzo insieme al mio team in maniera critica le diverse alternative di soluzioni possibili individuabili, concentrandomi su quelli in grado di coniugare i due filoni di investimento economico, per la campagna pubblicitaria e per sovvenzionare la richiesta della compagnia ferroviaria.

2 **Sei a capo dell'area per la promozione dell'energie sostenibili nella tua area territoriale e, a causa dell'aumento dei costi dell'energia elettrica, decidi in collaborazione con il tuo team di avviare la transizione ecologica verso fonti rinnovabili. Quindi, proponi di installare pannelli fotovoltaici sui tetti degli edifici pubblici in tutto il territorio, così da renderli autonomi sotto l'aspetto energetico ed abbattere le spese dovute all'illuminazione. Questo progetto richiede innumerevoli passaggi burocratici per procedere con l'installazione degli impianti fotovoltaici; ciò rischia di far slittare la consegna prevista rendendo inagibili al pubblico gli edifici coinvolti. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Analizzo rapidamente insieme al team le tempistiche dovute agli aspetti burocratici ed al rilascio di documenti da professionisti ed enti incaricati, per pianificare una priorità di interventi che possa comunque salvaguardare le esigenze della comunità.

b. Porto avanti il progetto inerente all'installazione di pannelli fotovoltaici su tutti gli edifici pubblici presenti sul mio territorio; pertanto, gestisco in itinere l'avanzamento dei lavori e le problematiche ad esso connesse e affronterò i problemi riguardanti le tempistiche prolungate quando sarà necessario.

c. Ritengo che per promuovere le energie sostenibili basti installare i pannelli fotovoltaici solo sugli edifici pubblici più grandi del centro urbano così da testare le reali tempistiche impiegate per portare a termine il progetto ed evitare che i cittadini rimangano privati degli edifici pubblici in questione.

d. Ritengo fondamentale il progetto di transizione ecologica per cui porto avanti il progetto, fiducioso della sua realizzazione nei tempi previsti, nonostante le pratiche burocratiche richiedano tempistiche particolarmente lunghe; pertanto, avvio il progetto in attesa dei consensi necessari.

3 **Sei il dirigente dell'ente pubblico per lo Sviluppo Sostenibile della Città Verde e stai affrontando un grave problema di inquinamento atmosferico che causa preoccupazioni per la salute pubblica. Le principali fonti dell'inquinamento includono il traffico, il riscaldamento domestico, ma soprattutto le industrie locali. Stai coinvolgendo attivamente esperti, cittadini ed enti interessati per adottare misure immediate e una strategia a lungo termine al fine di risolvere la situazione. Tra i tuoi obiettivi vi è quello di proteggere l'ambiente e migliorare la qualità della vita all'interno della comunità ma esso è ostacolato da una cordata di imprenditori che temono per il futuro delle proprie aziende produttive. 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 rispettive industrie così da capire come arginare il problema; infatti, reputo che esse siano la più grande fonte di inquinamento cittadino.
b. Mi concentro sugli elementi centrali del problema dovuto all'attrito con gli imprenditori, cui attribuisco priorità rispetto ad altri aspetti secondari del progetto così da garantire il successo nella riduzione dell'inquinamento atmosferico.
c. Onde evitare ritorsioni da parte degli imprenditori, decido di affrontare il problema dell'inquinamento atmosferico in un secondo momento e consiglio ai cittadini di evitare di frequentare le aree limitrofe alle aziende produttive.
d. Mi concentro sul ridurre il traffico urbano dei veicoli a motore; pertanto, favorisco il passaggio di veicoli elettrici o ibridi nel centro storico della città e limito la circolazione degli altri veicoli adottando alcune misure restrittive.

PROMOZIONE DEL CAMBIAMENTO

4 **Da più di quindici anni ricopri un ruolo dirigenziale nell'Agenzia delle Entrate e stai affrontando la fase di transizione dal cartaceo all'online per rendere più ecologico e sostenibile l'ente in cui lavori. Le modalità di comunicazione con i cittadini per diffondere le informazioni, fino a qualche mese fa si basavano su strumenti tradizionali, come ad esempio l'utilizzo di call center o di raccomandate postali; oggi, invece, si stanno indirizzando verso l'utilizzo di nuovi mezzi telematici online come e-mail e posta certificata. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. 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.
b. Essendo a capo dell'Agenzia da ormai quindici anni 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 dovrebbero impiegare per acquisire nuove competenze.
c. Accolgo positivamente il cambiamento che comunque comporta vantaggi anche di efficientamento 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.
d. Ritengo che una transizione sia necessaria per portare l'Agenzia delle Entrate 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 dell'ente.

5 **In qualità di dirigente di una struttura pubblica che si occupa di fornire assistenza sanitaria ai cittadini, hai, tra i vari incarichi, l'obbiettivo di migliorare il servizio agli utenti, che lamentano lungaggini e ritardi nelle modalità di prenotazione delle prestazioni. Durante una riunione, il tuo gruppo di lavoro che si occupa del progetto propone di utilizzare un nuovo sistema di gestione dei ticket online di prenotazione per migliorare la soddisfazione dell'utenza. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. 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 dipendenti a gestire e sviluppare le migliorie del servizio offerto.
b. Ritengo che, nonostante qualche lamentela, l'attuale sistema sia efficace per gestire i problemi 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.
c. 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.
d. Sono aperto alle nuove idee avanzate dal gruppo di lavoro in quanto accolgo sempre positivamente i punti di vista differenti dal mio; pertanto, approfondisco la proposta del nuovo sistema da introdurre discutendone con i miei collaboratori per capire come implementarlo in modo efficace.

6 **Sei il dirigente di un dipartimento dell'ufficio per l'impiego e stai lavorando allo sviluppo di una nuova app mobile innovativa per prenotare gli appuntamenti in sede così da evitare attese troppo lunghe per gli utenti. Durante la riunione indetta per aggiornare i membri del team in merito ai progressi di quest'ultima, il responsabile del progetto propone di adottarla da subito anche se si tratta di una "versione beta", in quanto i contrattempi operativi sono minimi, facilmente gestibili e non impattano sulla fruibilità dello strumento. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Mi attivo per rendere operativa l'app il prima possibile così da agevolare la fruizione del servizio di prenotazione da parte degli utenti, anche per attivarne subito il processo di ottimizzazione; incoraggio tutti i dipendenti a vivere il cambiamento come un'opportunità, trasmettendo l'importanza del progetto.

b. Nonostante ritenga che la modalità di prenotazione 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 l'app è ancora in "versione beta", non definitiva, e temo che un cambiamento comunque possa generare disagi e compromettere l'immagine dell'ufficio per l'impiego.

d. Attivo il servizio di prenotazione online tramite la nuova app 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 dell'app.

GESTIONE DEI PROCESSI

7 **Da più di dieci anni ricopri il ruolo di dirigente di un'area del Ministero della Giustizia che si occupa di ordinamento penitenziario a tutela del minore. Ti è stato assegnato l'incarico di revisionare e, ove necessario, implementare delle procedure esistenti che seguono tutto il processo di supporto al minore dal momento in cui quest'ultimo entra nella struttura penitenziaria. Per rispondere alle necessità che si stanno mostrando sempre più urgenti, è fondamentale rispettare i tempi prestabiliti per portare a termine il progetto di revisione ed implementazione di cui ne detieni la responsabilità. Tra le seguenti azioni indica quelle che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. 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.

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. 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 la salute psicofisica dei minori ospiti della struttura.

d. Per garantire che il progetto vada avanti in modo sicuro e per rispettare i tempi previsti faccio affidamento esclusivamente sui dipendenti più esperti poiché ritengo che questo sia il modo più sicuro per garantire la riuscita del progetto.

8 **Sei a capo di un distaccamento della Protezione Civile che si occupa di previsione e gestione delle emergenze sul tuo territorio per prevenire danni derivanti da eventi calamitosi di origine naturale o derivanti dall'attività dell'uomo. Il gruppo di lavoro che coordini sta portando avanti un progetto per sviluppare un nuovo software necessario ad istituire un sistema di allarme pubblico per l'informazione diretta alla popolazione, che dirama, ai telefoni cellulari presenti in una determinata area geografica, messaggi utili in caso di gravi emergenze o catastrofi imminenti o in corso. Tra le seguenti azioni indica quelle che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Essendo alla guida di più progetti, delego la supervisione del progetto di sviluppo del nuovo software 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 del software.

b. 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.
c. Pianifico le attività del team individuando 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.
d. Data la crescente importanza del progetto, mi focalizzo sullo sviluppo del nuovo software; quindi, mi concentro sullo stato di avanzamento del lavoro senza badare alla gestione delle risorse economico-strumentali a disposizione del distaccamento.

9 **Dopo aver accumulato anni di esperienza nel settore, ti è stato affidato l'incarico di responsabile di un ente pubblico che si occupa di animali randagi. Negli ultimi anni, infatti, il fenomeno dell'abbandono è in forte aumento e sta creando disagio nella cittadinanza, per cui, insieme al tuo team, hai deciso di investire sull'ampliamento delle strutture presenti sul tuo territorio affinché possano accogliere un numero maggiore di animali. Devi tener presente che le risorse a disposizione per lo sviluppo del progetto sono limitate e ciò comporta il rischio di non riuscire a gestire tutte le segnalazioni sul territorio. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
a. Organizzo una riunione per discutere con il mio team riguardo a come investire le risorse a disposizione per il progetto di ampliamento delle strutture presenti sul territorio, in quanto non ne conosco le esigenze nello specifico; quindi, lascio che siano loro a guidare il progetto.
b. Per far sì che si riducano le lamentele dei cittadini, investo tutte le risorse in un'unica struttura, la più ampia presente sul territorio, e lascio che le altre vengano mantenute nello stato attuale così da non disperdere le risorse a disposizione.
c. Gestisco le risorse a disposizione massimizzandone l'utilizzo e l'efficacia realizzando un programma delle attività di ampliamento delle strutture che svolgerò insieme al mio team, considerando i vincoli ed i carichi di lavoro di ciascun collaboratore.
d. Data la carenza di risorse a disposizione da investire sulle strutture presenti sul territorio, propongo al mio gruppo di lavoro di sospenderne l'ampliamento e di concentrarsi sul lavoro da svolgere utilizzando le strutture attive, in attesa di ricevere ulteriori fondi.

DECISIONE RESPONSABILE

10 **La direzione infrastrutture di cui sei a capo ha ricevuto fondi pubblici per migliorare gli 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 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. Scelgo, tra le possibili soluzioni, la decisione maggiormente percorribile rispetto alle caratteristiche paesaggistiche ed alle necessità del contesto.
b. Valuto pro e contro dell'investimento ma, a causa delle condizioni di incertezza e della complessità del progetto, preferisco rimandare la decisione.
c. Considero l'intero progetto ad alto rischio di sperpero delle risorse pubbliche per cui mi dedico al riammodernamento delle strutture esistenti senza crearne di nuove.
d. Colgo l'occasione nell'immediato, anche consapevole che questo progetto sarà importante per la mia carriera professionale.

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 che sarebbe interessata alla 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. Data l'eccessiva mole di lavoro decido di integrare la nuova risorsa in un momento successivo in quanto questo richiederebbe un affiancamento sul campo con conseguente sforzo; per evitare polemiche non condivido questa scelta con le persone del team.
b. Mi riunisco con il team per discutere quale sia la soluzione ideale da prendere e decidiamo insieme come procedere così da renderli partecipi del processo ed evitare che si ritrovino una nuova risorsa nel team senza esserne al corrente.
c. Richiedo al candidato interno maggiori dettagli sulle competenze acquisite e su come intende acquisire quelle mancanti quindi prendo la decisione per me più efficace sulla base delle informazioni raccolte; inoltre, mi assumo la responsabilità della decisione.
d. Inserisco nel team la risorsa interna senza ulteriori verifiche ed approfondimenti in quanto l'urgenza non mi consente di tener conto di tutti gli aspetti utili per effettuare un'analisi completa del processo di inserimento.

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. Procedo all'ammodernamento del software necessario per agevolare la procedura di registrazione degli immigrati senza dilungarmi in valutazioni meticolose in quanto la struttura ha un ritardo di anni sugli aspetti tecnologici.
b. Individuo i punti di forza e le possibili ricadute sulla collettività degli stranieri e per l'amministrazione del centro di accoglienza. Sulla base dei dati raccolti adotto la soluzione che ritengo più opportuna.
c. Richiedo una valutazione più dettagliata dei costi e dei benefici per agevolare la procedura di registrazione degli immigrati e rimando la decisione ad un secondo momento quando avrò tutte le informazioni che mi faranno sentire sicuro della scelta.
d. Mi affido ai colleghi con un alto livello di esperienza, in quanto maggiormente competenti in materia, per valutare qual è il modo più agile di procedere all'ammodernamento del software, contando sulla validità delle loro osservazioni.

ORIENTAMENTO AL RISULTATO

13 **Come dirigente di un'istituzione pubblica che si occupa di istruzione secondaria devi affrontare una situazione d'emergenza causata da un drastico calo di risorse disponibili da investire nella formazione dei docenti. Riunisci quindi i membri del direttivo per discutere circa la definizione di un piano d'azione strategico che consenta di affrontare la questione incentrata sull'aggiornamento costante del corpo docenti evitando al massimo lo sperpero di risorse. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Insieme ai membri del direttivo, 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 ambito di aggiornamento costante nonché formativo, di cui beneficerà l'intera istituzione pubblica.
b. A seguito della riunione con i membri del direttivo e dopo un ampio studio su come investire al meglio le risorse disponibili, organizzo un corso l'anno per l'intero corpo docenti non strettamente legato all'ambito professionale in cui opera il singolo insegnante.
c. Convengo con il direttivo con il quale mi sono confrontato che il personale si attivi autonomamente verso centri di formazione privati, per richiedere di partecipare a corsi di aggiornamento che sviluppino le competenze in cui si reputano carenti.
d. Per tamponare la situazione d'emergenza causata da un drastico calo di risorse, invito il corpo docenti a partecipare a corsi di formazione gratuiti che trattano argomenti incentrati sull'implementazione di competenze trasversali.

14 **Ricopri un ruolo dirigenziale all'interno di una struttura sanitaria pubblica nel tuo comune e devi affrontare una crescente richiesta di assistenza sanitaria dovuta ad un'epidemia in corso. Tuttavia, le**

risorse umane sono limitate a causa dell'evento tragico stesso che ha colpito anche alcuni dipendenti e non consente di lavorare a pieno regime; nonostante questi impedimenti, devi impegnarti a garantire una gestione efficiente delle risorse disponibili per soddisfare le esigenze dei pazienti. 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 contenere l'epidemia. Questo mi permette di concentrarmi sullo studio dell'andamento della situazione epidemica.
b. Provo a contenere la situazione d'emergenza che mi trovo ad affrontare nella struttura sanitaria che dirigo; data l'epidemia in atto provo quindi a tamponare le criticità che si presentano al momento cercando di soddisfare le esigenze dei pazienti, per quanto la situazione lo consenta.
c. Nonostante gli ostacoli e le criticità, mi impegno a portare avanti in modo efficiente il compito affidatomi in qualità di dirigente, perseverando il raggiungimento del risultato nei tempi previsti.
d. 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.

15 **All'interno dell'amministrazione in cui operi sei il responsabile del trasporto pubblico urbano ed extraurbano. Hai ricevuto numerose lamentele da parte dei cittadini riguardo all'inefficienza dei servizi offerti in quanto, a causa dei pochi mezzi e personale a disposizione, i tempi di attesa sono sempre eccessivamente lunghi. Ti trovi quindi a dover affrontare questa problematica nonostante le risorse a disposizione della struttura necessarie ad implementare il servizio siano scarse e i dipendenti siano scoraggiati dalla mole di lavoro che si trovano a dover gestire. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Organizzo una riunione insieme ai miei collaboratori che mira a raccogliere le idee e le proposte di tutti i partecipanti per gestire al meglio la situazione critica e, dopo averne discusso insieme, promuovo quella maggiormente condivisa durante la riunione.
b. Ritengo che il problema sia più ampio di quanto l'ufficio che dirigo 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.
c. Mi occupo di suddividere i carichi di lavoro tra i dipendenti a disposizione, pur consapevole di non poter ridurre drasticamente i tempi d'attesa di cui si lamentano gli utenti a causa delle scarse risorse e mezzi a disposizione.
d. Mi faccio carico in prima persona della problematica emersa al fine di raggiungere un livello di prestazione adeguato; promuovo anche delle iniziative non necessariamente collegate ai trasporti pubblici ma comunque funzionali alla mobilità urbana ed extraurbana.

GESTIONE DELLE RELAZIONI INTERNE/ESTERNE

16 **In qualità di dirigente di un ente pubblico che si occupa dell'accoglienza di studenti stranieri nelle scuole dislocate nel tuo comune, sei responsabile di un progetto di innovazione digitale che coinvolge varie aree interne all'ente. Ovviamente ciascuna area ha un proprio metodo di lavoro consolidato negli anni, e questo crea talvolta complessità di dialogo nell'ambito della realizzazione di un progetto così complesso. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

a. Mi impegno a svolgere la funzione di intermediario tra i vari team 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.
b. Organizzo incontri regolari tra i team coinvolti per condividere progressi, sfide e best practice, promuovendo relazioni professionali efficaci e collaborative basate sulla fiducia. Inoltre, ascolto gli interlocutori in modo partecipe per coglierne le esigenze.
c. Scelgo di lavorare con i vari team 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.

d. Ritengo che ogni gruppo dia il meglio seguendo il proprio metodo di lavoro pertanto non reputo utile un'interazione costante; saranno quindi i membri stessi dei vari gruppi di lavoro 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 all'interno della tua regione e sei responsabile dell'implementazione di un nuovo sistema di collaborazione online all'interno dell'ente. Come tale, devi curare le dinamiche interne ai gruppi formati da numerosi dipendenti con diverso grado di anzianità all'interno dell'organizzazione, che hanno mostrato le loro diverse esigenze sin dall'inizio del processo di introduzione. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.

a. Mi destreggio nell'implementazione del nuovo sistema, che si palesa complessa ed articolata, organizzando numerose sessioni di ascolto attivo per ciascun gruppo di lavoro con approccio partecipativo e personalizzato in base alle esigenze di ognuno di essi.

b. Lascio che siano i dipendenti dei vari gruppi di lavoro a confrontarsi tra loro sulla situazione inerente all'implementazione del nuovo sistema, eleggendo un portavoce per ogni team, che corrisponde al membro con maggior anzianità di servizio e che riporti direttamente a me.

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

d. 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.

18 Sei il direttore dell'ufficio pubblico che si occupa delle politiche a sostegno delle imprese; ti è stato affidato il compito di gestire la promozione di una politica di riconversione per ridurre l'impatto ambientale delle attività presenti sul territorio, garantendo però la sostenibilità economica dei servizi erogati. Durante una riunione con i rappresentanti di diverse realtà produttive della zona, una di loro esprime la sua forte opposizione alla politica e si rifiuta di collaborare con l'ente. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.

a. Cerco di persuadere i membri della realtà oppositrice della validità della politica per ridurre l'impatto ambientale delle attività presenti sul territorio utilizzando dati e ricerche che dimostrano l'efficacia della strategia proposta.

b. Ascolto ed accolgo i suggerimenti dei membri delle realtà produttive presenti sul territorio ma non considero le obiezioni dei membri oppositori, 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 i membri della realtà produttiva che si oppone a tale proposta per cercare di costruire una relazione positiva orientata alla fiducia ed alla collaborazione così da non compromettere l'obiettivo di promozione di una politica attenta all'ambiente.

d. Accolgo e valuto le obiezioni avanzate dai membri della realtà produttiva che si oppone ma continuo a promuovere la politica di riconversione per ridurre l'impatto ambientale, a prescindere dalle conseguenze che potrebbe avere sulla relazione con le realtà produttive della zona.