

PROVA N. 1

L'Area Tecnica dell'Ente ha necessità di adottare una piattaforma attraverso la quale gli utenti esterni referenti degli istituti scolastici della Provincia di Modena possono segnalare problematiche (es. malfunzionamenti tecnici, richieste di intervento, ecc ...) in base alla tipologia – edile, impiantistica – e trasferite al tecnico di riferimento.

Il candidato proponga una possibile implementazione della piattaforma indicando:

1. Il funzionamento generale della piattaforma garantendo i requisiti di accessibilità e sicurezza;
2. I punti di forza della piattaforma, in termini di efficacia operativa, efficienza dei flussi informativi, tracciabilità delle attività e integrazione con eventuali altri sistemi gestionali dell'Amministrazione;
3. L'impatto di tale strumento sui processi interni e sugli utenti coinvolti mettendo in evidenza le principali aree di criticità.







PROVA N. 2

Presso l'Area Tecnica dell'Ente, la Direzione ha manifestato l'esigenza di migliorare l'organizzazione dei sopralluoghi programmati e straordinari effettuati presso gli istituti scolastici e lungo la viabilità provinciale. L'obiettivo è consentire un monitoraggio in tempo reale delle uscite per servizio del personale tecnico, al fine di:

- gestire tempestivamente eventuali situazioni emergenziali;
- disporre di informazioni aggiornate e affidabili in relazione agli adempimenti connessi alla sicurezza dei lavoratori;
- migliorare la pianificazione delle attività e ottimizzare l'impiego delle risorse.

Il candidato illustri una possibile soluzione tecnico-organizzativa in grado di soddisfare tali esigenze, soffermandosi in particolare su:

1. Modalità di raccolta, aggiornamento e condivisione delle informazioni relative ai sopralluoghi programmati e straordinari;
2. Strumenti informatici, applicativi o piattaforme digitali che possano supportare il monitoraggio in tempo reale delle attività del personale tecnico e la tracciabilità degli interventi;
3. Modelli di reportistica periodica, con particolare riferimento ai report mensili;
4. Proposte di miglioramento dei processi interni, finalizzate all'aumento dell'efficacia e dell'efficienza complessiva del Servizio.



PROVA N. 3

Negli ultimi anni, anche in conseguenza della crescente disponibilità di finanziamenti provenienti da fonti regionali, nazionali ed europee — tra cui il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza — e delle correlate procedure di monitoraggio e rendicontazione, l'attività dell'Ente ha subito un rilevante processo di trasformazione.

In particolare, per l'Area Tecnica risulta sempre più necessario disporre di uno strumento efficace di monitoraggio dei lavori in corso, dei relativi flussi finanziari e dello stato di avanzamento delle rendicontazioni, al fine di garantire un quadro aggiornato della situazione e di poter fornire evidenza puntuale in qualsiasi momento.

Il candidato descriva una possibile soluzione tecnico-organizzativa, illustrando in particolare:

1. Le modalità di raccolta, aggiornamento e validazione dei dati relativi agli interventi, ai finanziamenti, alle scadenze e ai documenti di rendicontazione;
2. Le attività e le responsabilità degli uffici coinvolti;
3. Gli strumenti informatici e i sistemi gestionali più idonei a supportare il monitoraggio dello stato di avanzamento dei lavori, la gestione dei flussi finanziari e la tracciabilità della rendicontazione;
4. Eventuali indicatori e modelli di reportistica utili a fornire alla Direzione un quadro sintetico ma completo dell'avanzamento fisico, economico e amministrativo dei progetti.



PROVA N. 4

Il Decreto legislativo 222/2023 che disciplina l'inclusione sociale e l'accesso delle persone con disabilità afferma che per accessibilità deve intendersi l'accesso e la fruibilità, su base di eguaglianza con gli altri, dell'ambiente fisico, dei servizi pubblici, compresi i servizi elettronici e di emergenza, dell'informazione e della comunicazione, ivi inclusi i sistemi informatici e le tecnologie di informazione e in formati facilmente leggibili e comprensibili, anche mediante l'adozione di misure specifiche per le varie disabilità ovvero di meccanismi di assistenza o predisposizione di accomodamenti ragionevoli.

A tal fine il/la candidato descriva quali analisi e misure metterebbe in campo sia per tale tipologia di utenza esterna che per i dipendenti.



PROVA N. 5

Sei il funzionario dei sistemi informativi a supporto dell'Area Contabilità e Controllo di Gestione. Storicamente, per spirito di servizio, hai sopperito a carenze strutturali offrendo un supporto "on-demand" ai colleghi contabili, anche fuori orario e tramite canali informali.

Recentemente, per rispettare la scadenza critica del passaggio al nuovo sistema ERP, hai sospeso la reperibilità informale per dedicarti allo sviluppo strategico.

Il tuo Dirigente ti convoca formalmente: lamenta un calo della qualità percepita del servizio da parte degli uffici amministrativi e riporta critiche sulla tua presunta incapacità di gestire il tempo ordinario, interpretando la tua irreperibilità come disorganizzazione o disinteresse.

Come strutturaresti il confronto con il Dirigente per trasformare questa crisi in un'opportunità di miglioramento organizzativo?

1. Analisi dei Dati e Pianificazione: Quali KPI o dati oggettivi (es. volume ticket, categorizzazione richieste, tempo medio di risoluzione vs tempo di sviluppo) presenti per dimostrare che l'attuale assetto non è sostenibile e che la tua "indisponibilità" è una scelta strategica di allocazione delle risorse, confutando l'accusa di disorganizzazione?
2. Reingegnerizzazione del Processo: Come proponi di ristrutturare il flusso di assistenza per gli utenti della Contabilità (es. introduzione di livelli di supporto, ticketing, Knowledge Base) per garantire efficienza e Customer Satisfaction senza ricorrere alla tua reperibilità continua?
3. Negoziazione e SLA: Quale modello di Service Level Agreement (SLA) proponi di formalizzare con il Dirigente e gli Uffici Utenti per bilanciare le urgenze operative (chiusure di bilancio, mandati di pagamento) con le esigenze di sviluppo progettuale?



PROVA N. 6

Sei il funzionario responsabile del servizio IT a supporto del SUAP. È programmata la migrazione del portale SUAP da un sistema locale a una piattaforma regionale in Cloud.

L'operazione comporta un fermo tecnico del portale di front-end e del back-office di 2 settimane.

La normativa (DPR 160/2010) impone la presentazione delle pratiche esclusivamente in modalità telematica e il rispetto di termini perentori per la conclusione dei procedimenti (es. SCIA immediata, Conferenze di Servizi), decorsi i quali scatta il meccanismo del Silenzio-Assenso.

Non potendo impedire alle imprese di presentare istanze (diritto d'impresa) e non potendo "congelare" i termini legali di pratiche già avviate, devi gestire il vuoto operativo garantendo la validità giuridica degli atti e il coordinamento con gli Enti Terzi coinvolti.

Come organizzi il flusso di lavoro straordinario per mitigare i rischi legali e operativi durante il blackout del sistema?

1. Gestione del Canale di Ingresso (Input Management): Poiché il portale web sarà offline, quale protocollo alternativo di ricezione digitale (es. gestione esclusiva via PEC) attivi per garantire la protocollazione certa e il rilascio della ricevuta automatica, essenziale per l'avvio dei termini di legge? Come strutturi la raccolta dei metadati minimi per poter poi importare massivamente queste pratiche "orfane" nel nuovo portale senza doverle re-imputare a mano?

2. Monitoraggio Scadenze e Rischio Legale: Il fermo del software impatta sulle scadenze imminenti. Quale strategia di Risk Management adotti prima dello spegnimento per mappare le pratiche in scadenza (es. Silenzio-Assenso in maturazione durante le 2 settimane) e istruirle prioritariamente? Come gestisci il backlog che si accumulerà, per evitare che alla riaccensione del sistema i termini per i controlli sulle nuove pratiche siano già pericolosamente erosi?

3. Coordinamento con Enti Terzi (Interoperabilità Organizzativa): Il SUAP agisce da hub verso enti esterni (ASL, VVF, Soprintendenza). Dato che l'interoperabilità automatica dei sistemi sarà sospesa, quale procedura d'emergenza concordi con questi attori per l'inoltro delle pratiche e la ricezione dei pareri, garantendo che nulla vada perso nel flusso documentale destrutturato (es. email/PEC)?



PROVA N. 7

Sei stato incaricato di guidare il processo per ottenere la certificazione di qualità ISO 9001:2015 per il Servizio Gestione del Personale dell'Ente.

Il servizio gestisce processi complessi e ad alto impatto (es. assunzioni, progressioni economiche, valutazione delle performance, formazione) ma la documentazione è frammentata: si basa su prassi storiche, circolari interne obsolete e file personali degli operatori, rendendo difficile la tracciabilità e la verifica dei requisiti della norma.

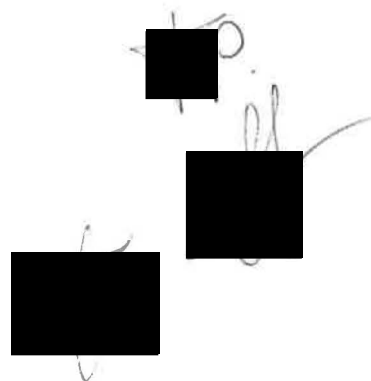
La scadenza per l'audit di certificazione è fissata a sei mesi, e il Direttore vuole che l'ottenimento della ISO diventi l'occasione per rendere i processi HR più efficienti e uniformi.

Come ingegnere gestionale, quale metodologia applichi per mappare, standardizzare e documentare i processi del Servizio Personale in conformità alla norma ISO 9001:2015?

1. Analisi e Mappatura dei Processi: Quale tecnica (es. Swimlane Diagram, Flowchart) utilizzi per mappare i processi chiave del Personale (dall'ingresso all'uscita, es. Processo di Reclutamento) e identificare i rischi e le inefficienze documentali? Come definisci i punti di controllo essenziali per garantire la conformità ai requisiti normativi e contrattuali (la "evidenza oggettiva" richiesta dalla ISO)?

2. Architettura Documentale: Come progetti e implementi il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) documentato, in linea con la ISO 9001:2015? In particolare, quali sono i tre livelli gerarchici di documentazione che prevedi (es. Manuale, Procedure, Istruzioni Operative) e come gestisci il controllo delle versioni e la distribuzione della documentazione per garantire che il personale utilizzi sempre la versione approvata e vigente?

3. Monitoraggio e Misurazione (KPI): Per dimostrare l'efficacia del Sistema di Gestione, la ISO richiede la misurazione delle performance. Quali Key Performance Indicators (KPI) proponi di monitorare per i processi HR (es. tempo medio di attivazione contrattuale, % di errori nei cedolini) e quale metodologia (es. Audit Interni, Riesame della Direzione) utilizzi per assicurare che il sistema sia mantenuto, migliorato e pronto per la ricertificazione annuale?



PROVA N.1

INFORMATION TECHNOLOGY SPECIALIST: An information technology specialist provides support and services related to software, hardware, databases, web resources, networks and enterprise systems. Duties of an information technology specialist can include network management, software development and database administration.



PROVA N. 2

What is an IT Specialist?

In a world run on technology, IT specialists, also known as an information technology specialist, are what every organization can never have enough of. These IT specialists cater to the technical needs of businesses. The IT specialist definition is a technical professional that is responsible for the implementation, monitoring, and maintenance of IT systems.



PROVA N. 3

The transversal skills of a management engineer allow him/her to find a job very quickly: 97% of three-year graduate students find an employment within one year; 98% of laurea magistrale graduate students find an employment within one year from graduation.



PROVA N. 4

The skills developed by the graduate in management engineering range from market analysis from an economic and legal perspective, to the management of new product development projects, business strategy, organisational design, production systems management and quality management.



PROVA N. 5

Mission and goals

The Laurea Magistrale (equivalent to Master of Science) in Management Engineering aims to train engineering professionals ready to address today's business problems with innovative solutions. This programme offers the opportunity to really integrate high-level management skills with in-depth technical competences, enabling students to deal with complex systems in many different areas (for example: production, logistic, supply chain management, accounting, finance, economics, innovation, internationalization, technology management...).



PROVA N. 6

Management Engineer recruitment focuses on finding engineers who blend technical skills with business acumen for roles like Project Manager, Operations Manager, Manufacturing Manager, and Supply Chain Manager, requiring strong leadership, process optimization, and problem-solving.



PROVA N. 7

Management Engineering utilizes industrial engineering knowledge and skills to provide internal consulting services for all departments in an organization in order to develop, implement, and monitor more efficient, cost-effective business processes and strategies.



