TRACCIA NON ESTRATTA

Prova 3
AURORA

Da tre mesi ricopri il ruolo di **Responsabile dell'Unità Organizzativa – Coordinamento Servizi e Qualità** della **AURORA S.p.A.**, un'organizzazione che gestisce servizi avanzati per diverse Società del Gruppo di cui fa parte, con esigenze e priorità differenti e non sempre allineate. L'Organizzazione sta attraversando una fase delicata: è in corso una ristrutturazione organizzativa mirata a migliorare efficienza, rapidità decisionale e continuità del servizio, con una forte attenzione a standard, qualità e responsabilizzazione diffusa. La tua Unità fa parte della **Direzione Operazioni & Standard** una funzione centrale per garantire il rispetto della normativa, il supporto alle altre Business Unit e la qualità dei servizi e delle attività rese.

Il team che coordini è composto da cinque professionisti – **Alessandro, Enea, Gaia, Irene e Luca** – con esperienze e livelli di autonomia diversi. Nei primi mesi hai iniziato a costruire con loro un rapporto di fiducia, osservandone modalità di lavoro, competenze e dinamiche relazionali, cercando di bilanciare la continuità del lavoro e la volontà dell'Organizzazione di proiettarsi verso il cambiamento. Inoltre, provenendo da un'organizzazione concorrente, disponi di un bagaglio professionale già solido, ma stai ancora familiarizzando con le procedure interne e con la cultura organizzativa di AURORA S.p.A. che si sta essa stessa evolvendo.

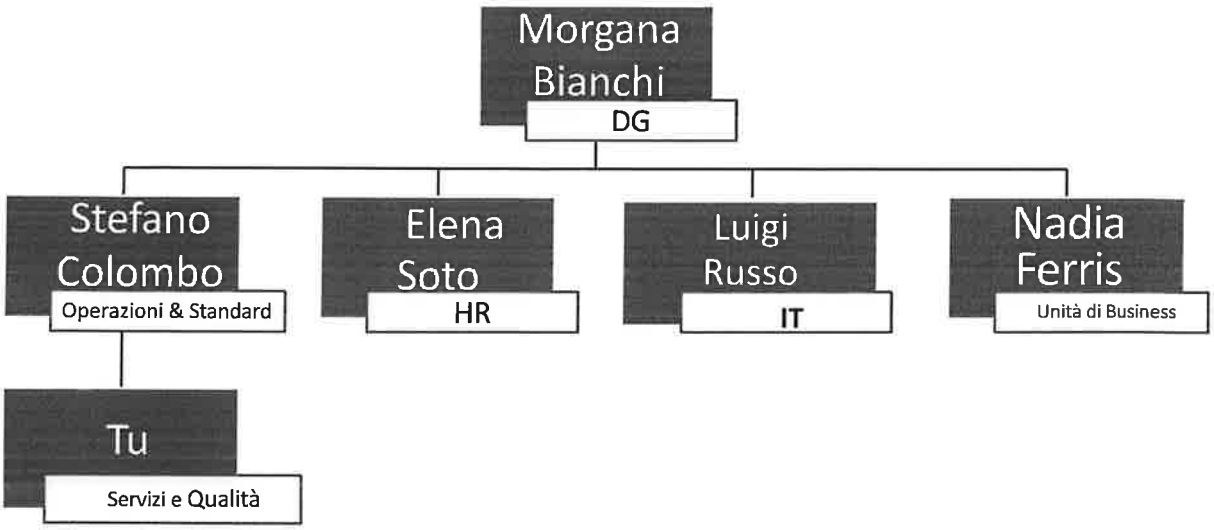
Durante il periodo di inserimento hai avuto modo di confrontarti con alcune figure chiave della struttura:

- **Morgana Bianchi**, Direttrice Generale, che ti ha illustrato la visione strategica dell'organizzazione e l'importanza di un approccio orientato al miglioramento continuo e alla collaborazione;
- **Stefano Colombo**, Responsabile della Direzione Operazioni & Standard, tuo diretto superiore, che ti ha indicato le priorità operative da presidiare;
- **Elena Soto**, Direttrice HR, con cui hai approfondito aspetti legati allo sviluppo del personale e alla gestione delle resistenze al cambiamento e all'evoluzione dei ruoli in un contesto di trasformazione e innovazione.

Il contesto in cui operi è caratterizzato da un'elevata interdipendenza tra funzioni, scadenze stringenti imposte dalle Business Unit, aggiornamenti normativi frequenti e la necessità di garantire uniformità di servizio, oltre che una progressiva digitalizzazione dei processi che richiede capacità di adattamento e guida del cambiamento. Il tuo ruolo, quindi, non richiede solo competenze tecniche, ma anche abilità di problem solving, gestione dei collaboratori, orientamento ai risultati, capacità di facilitare l'innovazione e le competenze relazionali.

Le situazioni proposte nelle domande che seguono simulano scenari realistici che potresti incontrare nello svolgimento del tuo incarico. Per ciascuna di esse, individua il comportamento più coerente e quello meno coerente con le responsabilità del tuo ruolo e con le competenze manageriali richieste da AURORA S.p.A.

Questo lo stralcio di Organigramma dell'organizzazione



Alessandro

Enea

Gaia

Irene

Luca

Morgana Bianchi, Direttrice Generale, ti convoca alla presenza del tuo Responsabile Stefano Colombo e della Direttrice HR Elena Soto, coinvolta in questa fase per gli impatti organizzativi e di sviluppo delle competenze, e ti chiede di incrementare la capacità del tuo team di lavorare con standard condivisi. A suo parere, grazie anche alle informazioni raccolte nelle ultime settimane, le competenze delle risorse e le modalità operative sono disomogenee: alcune attività vengono gestite in modo ordinato e replicabile, altre restano legate all'esperienza del singolo, con esiti variabili. Si aspetta che con il tuo ingresso all'interno dell'organizzazione i processi siano più tecnologici e le procedure più funzionali: non solo bisogna introdurre regole, ma occorre che diventino pratiche di lavoro, gestendo eventuali resistenze e criticità.

Di seguito verranno descritte una serie di situazioni che ti troverai ad affrontare. Ti è richiesto, per ciascuna situazione, di definire la scelta che ritieni più coerente e quella meno coerente con l'obiettivo fissato e le esigenze espresse dalla Direttrice Generale.