

N.	Domanda	A	B	C	D
2199	Da chi è costituito il collegio di indirizzo e controllo dell'ARAN (Agenzia per la Rappresentanza Negoziale delle Pubbliche Amministrazioni)?	Da quattro componenti scelti tra esperti di riconosciuta competenza in materia di relazioni sindacali e di gestione del personale, anche estranei alla pubblica amministrazione e dal presidente dell'Agenzia che lo presiede	Da sei componenti scelti tra esperti di riconosciuta competenza in materia di relazioni sindacali e di gestione del personale, anche estranei alla pubblica amministrazione e dal presidente dell'Agenzia che lo presiede	Da otto componenti scelti tra esperti di riconosciuta competenza in materia di relazioni sindacali e di gestione del personale, anche estranei alla pubblica amministrazione e dal presidente dell'Agenzia che lo presiede	Da sette componenti scelti tra esperti di riconosciuta competenza in materia di relazioni sindacali e di gestione del personale, anche estranei alla pubblica amministrazione e dal presidente dell'Agenzia che lo presiede
2200	Mintzberg e Gosling, in un articolo apparso nella Harvard Business Review, hanno identificato 5 schemi mentali necessari per essere un manager efficace, quale di queste proposte non fa parte di questo modello concettuale?	Gestire gli utenti	Gestire il cambiamento	Gestire i dipendenti	Gestire sé stesso
2201	La legge di Parkinson (1958):	rivela la correlazione esistente tra la crescita di una organizzazione e la crescita del lavoro che deve svolgere (ovvero una organizzazione può crescere solo se le sue funzioni o la quantità di lavoro aumentano)	rivela la mancata correlazione tra la crescita di una organizzazione e la crescita del lavoro che deve svolgere (ovvero una organizzazione può crescere senza che le sue funzioni o la quantità di lavoro siano aumentate)	al contrario della legge di Murphy, la legge di Parkinson non esiste	si riferisce al carattere autopoietico della pubbliche amministrazioni
2202	Ai sensi dell'articolo 3 del d.lgs. 150/2009, quali sono livelli di riferimento per l'attività di misurazione e di valutazione effettuata dalle pubbliche amministrazioni	i dipendenti e gli utenti	l'amministrazione nel suo complesso, le unità organizzative e i singoli dipendenti	l'amministrazione nel suo complesso, le unità organizzative, i singoli dipendenti e gli utenti	le unità organizzative e i singoli dipendenti
2203	Quali di queste affermazioni riguardanti le responsabilità degli organi di indirizzo politico-amministrativo nell'ambito del ciclo di gestione della performance è corretta (art. 15 d.lgs. 150/2009)?	stila la graduatoria di performance dei dirigenti	promuove la cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, del merito, della trasparenza e dell'integrità	promuove la cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, ma non per il miglioramento del merito, della trasparenza e dell'integrità	applica i modelli di performance definiti dalla CiVIT (Commissione sulla Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità nelle pubbliche amministrazioni)
2204	La relazione di Performance, di cui all'articolo 10 del d.lgs. 150/2009, deve tra l'altro:	graduatoria nominativa delle performance dei singoli dirigenti	elencare le iniziative prese per la promozione della cultura dell'integrità	evidenziare unicamente i risultati organizzativi raggiunti (e non quelli individuali)	rilevare gli eventuali scostamenti dei risultati rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse allocate nel Piano di Performance
2205	La teoria dei ruoli nella gestione delle squadre (M.Belbin):	è una metodologia di identificazioni dei ruoli che si limita a definire il processo di identificazione (profilo) ma che non fornisce nessun tipo di archetipo	contiene 9 archetipi di ruoli, 5 positivi e 4 negativi	contiene 9 archetipi di ruoli complementari rispetto ai quali sono state individuate, oltre ai punti di forza, anche le possibili debolezze	contiene 7 archetipi di ruoli, 3 positivi e 4 negativi
2206	La cosiddetta sindrome "set-up to fail" (impostato per sbagliare), individuata da J-F. Manzoni e J-L Barsoux, si riferisce:	al fallimento dei sistemi di misurazione e di valutazione delle riforme del settore pubblico	al rischio, per i dipendenti di denunciare al Consiglio di Stato un dirigente perché è stato etichettato troppo presto come non performante, rimanendo ancorati sulla prima impressione avuta	al rischio, per i dirigenti di "condannare" un dipendente alla mediocrità perché è stato etichettato troppo presto come non performante, rimanendo ancorati sulla prima impressione avuta	al fallimento delle scuole di management nel formare dirigenti di qualità
2207	Il ROI esprime:	la redditività netta del capitale di rischio	il prodotto interno lordo	la redditività del capitale investito	la produttività del capitale investito

N.	Domanda	A	B	C	D
2208	Ai sensi dell'art. 12, comma 1, del D.lgs.150/09, nel processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale delle amministrazioni pubbliche intervengono:	un organismo centrale, denominato: «Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche»; gli Organismi indipendenti di valutazione della performance; l'organo di indirizzo politico amministrativo di ciascuna amministrazione; i dirigenti di ciascuna amministrazione	un organismo centrale, denominato: «Comitato per la valutazione e l'integrità delle aziende private»; gli Organismi indipendenti di valutazione della performance; l'organo di indirizzo politico amministrativo di ciascuna amministrazione; i dirigenti di ciascuna amministrazione	un organismo centrale, denominato: «Consiglio per la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche»; gli Organismi indipendenti di valutazione della performance; l'organo di indirizzo politico amministrativo di ciascuna amministrazione; i dirigenti di ciascuna amministrazione	un organismo centrale, denominato: «Concilio per la valutazione e la trasparenza delle aziende private»; l'organo di indirizzo politico amministrativo di ciascuna amministrazione; i dirigenti di ciascuna amministrazione
2209	Ai sensi dell'art. 13, comma 3, del D.lgs.150/09 la Commissione è un organo collegiale composto da:	cinque componenti scelti tra esperti di elevata professionalità, anche estranei all'amministrazione con comprovate competenze in Italia e all'estero, sia nel settore pubblico che in quello privato in tema di servizi pubblici, management, misurazione della performance, nonché di gestione e valutazione del personale	nove componenti scelti tra esperti di elevata professionalità, anche estranei all'amministrazione con comprovate competenze in Italia e all'estero, sia nel settore pubblico che in quello privato in tema di servizi pubblici, management, misurazione della performance, nonché di gestione e valutazione del personale	otto componenti scelti tra esperti di elevata professionalità, anche estranei all'amministrazione con comprovate competenze in Italia e all'estero, sia nel settore pubblico che in quello privato in tema di servizi pubblici, management, misurazione della performance, nonché di gestione e valutazione del personale	sette componenti scelti tra esperti di elevata professionalità, anche estranei all'amministrazione con comprovate competenze in Italia e all'estero, sia nel settore pubblico che in quello privato in tema di servizi pubblici, management, misurazione della performance, nonché di gestione e valutazione del personale
2210	Ai sensi dell'art. 13, comma 3, del D.lgs.150/09 i componenti della Commissione sono nominati:	tenuto conto del principio delle pari opportunità di genere, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro dello Sviluppo Economico	tenuto conto del principio delle pari opportunità di genere, con decreto del Presidente della Repubblica, previa deliberazione del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, di concerto con il Ministro per l'attuazione del programma di Governo, previo parere favorevole delle Commissioni parlamentari competenti espresso a maggioranza dei due terzi dei componenti	tenuto conto del principio delle pari opportunità di genere, con decreto del Presidente della Repubblica, previa deliberazione del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, di concerto con il Ministro della Pubblica Istruzione	tenuto conto del principio delle pari opportunità di genere, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione
2211	Ai sensi dell'art. 15, comma 1, del D.lgs.150/09 l'organo di indirizzo politico-amministrativo promuove:	la cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, ma non del merito, della trasparenza e dell'integrità	la cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, del merito, della trasparenza e dell'integrità	la cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, del merito, della trasparenza, ma non dell'integrità	la cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, del merito, ma non della trasparenza e dell'integrità

N.	Domanda	A	B	C	D
2212	Ai sensi dell'art. 17, comma 1 del D.lgs.150/09, le disposizioni in esso contenute recano:	strumenti di svalutazione del merito e metodi di incentivazione della produttività e della qualità della prestazione lavorativa informati a principi di selettività e concorsualità nelle progressioni di carriera e nel riconoscimento degli incentivi	strumenti di valorizzazione del merito e metodi di incentivazione della produttività e della qualità della prestazione lavorativa informati a principi di selettività e concorsualità nelle progressioni di carriera e nel riconoscimento degli incentivi	strumenti di svalutazione del merito e metodi di penalizzazione della produttività e della qualità della prestazione lavorativa informati a principi di selettività e concorsualità nelle progressioni di carriera e nel riconoscimento degli incentivi	strumenti di valorizzazione del merito e metodi di penalizzazione della produttività e della qualità della prestazione lavorativa informati a principi di selettività e concorsualità nelle progressioni di carriera e nel riconoscimento degli incentivi
2213	Ai sensi dell'art. 17, comma 2 del D.lgs.150/09, dall'applicazione delle disposizioni in esso contenute:	devono derivare nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica. Le amministrazioni interessate utilizzano a tale fine le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente	non devono derivare nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, anche se le amministrazioni interessate hanno l'obbligo di non utilizzare a tale fine le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente	non devono derivare nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica. Le amministrazioni interessate utilizzano a tale fine le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente	devono derivare nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica. Pertanto, le amministrazioni interessate non utilizzano a tale fine le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente
2214	Ai sensi dell'art. 18, comma 2 del D.lgs.150/09, la distribuzione in maniera indifferenziata o sulla base di automatismi di incentivi e premi collegati alla performance:	è vietata in assenza delle verifiche e attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione adottati ai sensi del presente decreto	è consigliata solo in assenza delle verifiche e attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione adottati ai sensi del presente decreto	non è possibile in alcun caso	è possibile solo in assenza delle verifiche e attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione adottati ai sensi del presente decreto
2215	Quali tra i seguenti è uno strumento per premiare il merito e le professionalità, secondo l'art.20, comma 1 del D.lgs.150/09?	Il demansionamento	Il richiamo verbale	Il bonus annuale delle eccellenze	La contestazione disciplinare
2216	Quali tra i seguenti è uno strumento per premiare il merito e le professionalità, secondo l'art.20, comma 1 del D.lgs.150/09?	Il demansionamento	Il richiamo verbale	La contestazione disciplinare	Il premio annuale per l'innovazione
2217	Quali tra i seguenti è uno strumento per premiare il merito e le professionalità, secondo l'art.20, comma 1 del D.lgs.150/09?	La contestazione disciplinare	Il demansionamento	Le progressioni economiche	Il richiamo verbale
2218	Quali tra i seguenti è uno strumento per premiare il merito e le professionalità, secondo l'art.20, comma 1 del D.lgs.150/09?	Il richiamo verbale	La contestazione disciplinare	Le progressioni di carriera	Il demansionamento
2219	Quali tra i seguenti è uno strumento per premiare il merito e le professionalità, secondo l'art.20, comma 1 del D.lgs.150/09?	Il richiamo verbale	Il demansionamento	L'attribuzione di incarichi e responsabilità	La contestazione disciplinare
2220	Quali tra i seguenti è uno strumento per premiare il merito e le professionalità, secondo l'art.20, comma 1 del D.lgs.150/09?	Il richiamo verbale	La contestazione disciplinare	Il demansionamento	L'accesso a percorsi di alta formazione e di crescita professionale, in ambito nazionale e internazionale
2221	L'acronimo ARAN indica:	L'Associazione per la Rappresentanza Nazionale delle Pubbliche Amministrazioni	L'Agenzia per il Resoconto Negoziale delle Pubbliche Amministrazioni	L'Agenzia per la Rappresentanza Nazionale delle Pubbliche Amministrazioni	L'Agenzia per la Rappresentanza Negoziale delle Pubbliche Amministrazioni
2222	Quali tra i seguenti sono organi dell'ARAN (Agenzia per la Rappresentanza Negoziale delle Pubbliche Amministrazioni)?	il Presidente e il Collegio di indirizzo e controllo	il Presidente e il Comitato di indirizzo e gestione	il Presidente e il Consiglio di indirizzo e gestione	il Presidente e il Comitato di controllo e gestione

N.	Domanda	A	B	C	D
2223	Il processo di "privatizzazione" può essere definito come:	l'ingresso di soggetti privati nei sistemi di gestione di soggetti che istituzionalmente restano pubblici	il perseguimento di fini aventi natura "privata" da parte di soggetti che istituzionalmente restano pubblici	l'introduzione di metodi e di criteri idonei a perseguire l'efficienza e l'adozione di metodi di razionalità economica all'interno dei sistemi di gestione di soggetti che diventano privati a tutti gli effetti	l'introduzione di metodi e di criteri idonei a perseguire l'efficienza e l'adozione di metodi di razionalità economica all'interno dei sistemi di gestione di soggetti che istituzionalmente restano pubblici
2224	Il d.lgs. n. 502 relativo al riordino del sistema sanitario nazionale è stato emanato nel:	1990	1992	1991	1985
2225	Gli Enti pubblici economici sono soggetti all'iscrizione nel registro delle imprese?	Solo previa autorizzazione della Corte dei Conti	Si	Solo previa autorizzazione del Consiglio di Stato	No
2226	Il "programma di riordino" del D.L. n. 333 del 1992 prevedeva la possibilità di trasformare gli enti pubblici economici in:	società ad accomandita semplice	società per azioni	società a responsabilità limitata	società di capitali
2227	Nella privatizzazione funzionale lo Stato:	mantiene poteri d'indirizzo ma non il controllo strategico	mantiene poteri d'indirizzo e controllo strategico	mantiene poteri strategici per le sole funzioni considerate essenziali per la collettività	cede la titolarità delle scelte strategiche
2228	Nelle aziende e nelle imprese pubbliche statali il soggetto economico è:	l'azienda privata	la collettività	lo Stato	il Management
2229	L'offerta pubblica di vendita consiste:	nella trasformazione di un'azienda privata in un'amministrazione pubblica	nel collocamento sui mercati finanziari delle azioni di una società in fase di privatizzazione, finalizzato alla diffusione della proprietà	nella cessione dell'azienda ai lavoratori	nella cessione diretta a privati di aziende pubbliche attraverso procedure concorsuali ristrette
2230	Nel campo dei servizi pubblici locali l'attuale distinzione è tra:	servizi pubblici a rilevanza industriale e servizi pubblici privi di rilevanza economica	servizi pubblici a rilevanza culturale e servizi pubblici privi di rilevanza culturale	servizi pubblici a rilevanza economica e servizi pubblici privi di rilevanza economica	servizi pubblici a rilevanza industriale e servizi pubblici privi di rilevanza industriale
2231	Localizzare i costi significa:	determinare l'equilibrio tra domanda e offerta	attribuire i fattori produttivi ai vari uffici	determinare il consumo dei fattori produttivi e individuare il luogo (contabile) in cui vengono utilizzati	rendere speciale un costo comune
2232	Il protocollo digitale è uno strumento comunicativo:	esclusivamente di interazione tra l'amministrazione pubblica ed il cittadino	esclusivamente di interazione tra l'amministrazione pubblica e l'impresa	di immagine e di comunicazione per le amministrazioni pubbliche, che consente la semplificazione della gestione dei documenti	di riconoscimento del cittadino che intende accedere ad un servizio pubblico
2233	Le attività di controllo si caratterizzano per i seguenti aspetti:	considerano centrali i processi di analisi tramite confronto	escludono dall'analisi i risultati in corso di formazione e includono esclusivamente i risultati effettivamente conseguiti	considerano centrale la capacità di soddisfare le attese degli utenti	trovano proprio supporto nelle decisioni e fondamento nel preventivo processo di retroazione
2234	L'attività del Servizio (o Direzione) personale con quale tipo di variabile economico-finanziaria può essere monitorato:	la spesa e la qualità	il ricavo	il risultato economico	la capacità di soddisfare le attese degli utenti
2235	Quali sono i fattori di cui si tiene conto nell'identificare il tipo di responsabilità da attribuire:	tipo di risorse a disposizione	la capacità di soddisfare le attese degli utenti	controllabilità delle leve relative e rappresentatività	posizione organizzativa occupata

N.	Domanda	A	B	C	D
2236	Per "funzionalità durevole" di un'amministrazione pubblica si intende:	la capacità di soddisfare le attese dei cittadini-contribuenti	la capacità di utilizzare le risorse disponibili in modo razionale, evitando gli sprechi	l'attitudine a creare valore per la collettività, quindi a durare nel tempo come entità capace di svolgere le funzioni istituzionali e produrre costantemente un "valore pubblico"	la capacità di soddisfare le attese degli utenti
2237	Quali condizioni di funzionamento si devono verificare simultaneamente affinché un'amministrazione pubblica possa creare costantemente valore pubblico:	l'equilibrio tra proventi e costi di esercizio	l'equilibrio tra domanda e offerta	l'equilibrio tra flussi di denaro in disponibilità tesoriera	l'equilibrio economico e monetario, l'efficienza tecnica ed economica, l'efficacia (espressa in termini qualitativi e quantitativi)
2238	All'interno della pubblica amministrazione si possono identificare tre "sistemi":	sistema istituzionale, sistema politico e sistema sociale	sistema istituzionale, sistema politico, sistema monetario	sistema istituzionale, sistema economico e sistema sociale	sistema istituzionale, sistema politico, sistema aziendale
2239	Con il termine "aziendalizzazione" si vuole richiamare:	il processo di modernizzazione dell'ordinamento giuridico italiano a seguito della diffusione delle nuove tecnologie	il processo di alfabetizzazione della Pubblica amministrazione	il processo di digitalizzazione della Pubblica amministrazione	il processo di modernizzazione organizzativa, gestionale, informativa e culturale seguito dalle amministrazioni pubbliche
2240	Il "cambiamento manageriale" ha condotto i sistemi pubblici verso:	una procedura di fidelizzazione degli utenti	una nuova forma di legittimazione e di consenso provenienti dalla comunità	una apertura verso nuovi principi, nuove logiche e nuovi strumenti da impiegare nei processi di innovazione organizzativa, gestionale ed informativa	una maggiore innovazione tecnologica
2241	I "circoli viziosi" dell'amministrazione pubblica:	sono di tre tipi: della deresponsabilizzazione e, delle interpretazioni rigide e del blocco delle politiche sociali	sono di tre tipi: del blocco delle assunzioni, della burocratizzazione delle procedure e delle pratiche e del blocco delle politiche sociali	sono di tre tipi: della burocrazia dominante, della burocratizzazione delle procedure e delle pratiche e del blocco delle politiche sociali	sono di tre tipi: della burocrazia dominante, dell'assenteismo imperante e del blocco delle politiche sociali
2242	Le norme in materia di trasparenza amministrativa:	hanno duplice rilevanza: interna perché costringono ad effettuare un'analisi organizzativa; esterna perché consentono il controllo sui procedimenti	sono finalizzate al progressivo sviluppo e diffusione tra i cittadini di strumenti innovativi quali la carta dei servizi	hanno triplice rilevanza: politiche di marketing territoriale, politiche di fidelizzazione degli utenti, servizi ai cittadini	hanno triplice rilevanza: politiche di marketing territoriale, politiche di supporto allo sviluppo, servizi ai cittadini
2243	Per modello di "governance" nel contesto pubblico si intende:	l'insieme di strumenti informativo-contabili che favoriscono il processo decisionale	l'insieme delle regole - sia formali, sia legate a prassi o a consolidati modi di operare - che definiscono gli assetti istituzionali di una singola amministrazione e ne influenzano i processi decisionali	l'organo di governo di un'amministrazione pubblica	l'insieme di regole formali che non influenzano i processi decisionali di una singola amministrazione
2244	L' "intelligenza direttiva" di una combinazione aziendale è:	gli utenti	il collegio sindacale	il management	l'imprenditore
2245	Fanno parte del sistema del management:	i sottosistemi della pianificazione, dell'organizzazione, del controllo	i sottosistemi della gestione dell'organizzazione e, della rilevazione	esclusivamente i sottosistemi della creazione	i sottosistemi della creazione e della diffusione del valore
2246	Il compenso variabile è un:	meccanismo per incentivare gli utenti ad utilizzare determinati servizi	meccanismo per incentivare i manager a perseguire gli obiettivi aziendali	meccanismo per incentivare i manager a perseguire gli obiettivi personali	meccanismo per disincentivare i manager a perseguire gli obiettivi aziendali

N.	Domanda	A	B	C	D
2247	L'efficacia consiste:	nel rapporto fra obiettivi raggiunti e risorse impiegate	nel rapporto fra le quantità dei prodotti ottenuti e dei fattori impiegati	nella capacità dell'azienda di conseguire gli obiettivi programmati	nell'equilibrio tra domanda e offerta
2248	L'efficienza consiste:	nel rapporto fra obiettivi raggiunti e risorse impiegate	nella capacità dell'azienda di conseguire gli obiettivi programmati	nell'equilibrio tra domanda e offerta	nel rapporto fra le quantità dei prodotti ottenuti e dei fattori acquistati
2249	La verifica dell'equilibrio patrimoniale scaturisce:	dal confronto fra patrimonio finale e patrimonio iniziale ed analisi delle variazioni	dal confronto fra costi e ricavi	dal confronto fra costi previsti e costi effettivamente sostenuti	dall'equilibrio tra domanda e offerta
2250	La verifica dell'equilibrio economico scaturisce:	dal confronto fra costi previsti e costi effettivamente sostenuti	dal confronto fra costi e ricavi	dall'equilibrio tra domanda e offerta	dal confronto fra patrimonio finale e patrimonio iniziale ed analisi delle variazioni
2251	La verifica dell'equilibrio finanziario scaturisce:	dal confronto fra entrate ed uscite	dal confronto fra patrimonio finale e patrimonio iniziale ed analisi delle variazioni	dal confronto fra costi e ricavi	dall'equilibrio tra domanda e offerta
2252	Le aree funzionali comprendono:	insiemi omogenei di utenti	insiemi omogenei di ruoli	insiemi omogenei di attività	insiemi omogenei di mansioni
2253	L'organizzazione per aree funzionali è particolarmente adatta:	quando i servizi sono variamente distribuiti sul territorio internazionale	nel caso in cui vi sia un basso grado d'interdipendenza tra le varie aree di attività	quando il mercato viene servito con un numero elevato di canali distributivi	quando i servizi sono variamente distribuiti sul territorio nazionale
2254	Le determinanti della qualità di un servizio pubblico sono:	la validità tecnica delle prestazioni di servizio, il tempo di intervento, l'orientamento intersoggettivo	la validità tecnica delle prestazioni di servizio	l'orientamento politico e intersoggettivo	la comunicazione esterna
2255	La Carta dei Servizi è uno strumento di:	programmazione degli standard della qualità, comunicazione e tutela del cittadino	orientamento politico	orientamento giuridico- formale	comunicazione esterna
2256	La Carta dei Servizi è stata introdotta in Italia:	nel 1983	nel 1994	nel 1975	nel 1999
2257	Per indicatori della qualità si intendono:	le variabili che registrano il fenomeno indicativo di un fattore di qualità	il grado di equilibrio tra costi e ricavi	la domanda e l'offerta	le rilevazioni sugli accessi internet
2258	Gli standard della qualità sono:	le rilevazioni sulla qualità percepita	i valori che rappresentano l'obiettivo da raggiungere, riferito ad un determinato indicatore della qualità	il turnover del personale	la fidelizzazione degli utenti
2259	Per orientamento intersoggettivo si intende:	la fidelizzazione degli utenti	la tendenza a decentrare presso più soggetti, tra loro interdipendenti, i vari passaggi del processo produttivo	la capacità di svolgere il servizio sulla base delle esigenze del cittadino, in un'ottica di personalizzazione, disponibilità e cortesia	la capacità strutturale, intrinseca della prestazione fornita di soddisfare il bisogno
2260	Se si fa riferimento ai livelli qualitativi effettivamente realizzati, dal punto di vista interno, la dimensione della qualità oggetto di osservazione è:	la qualità erogata	la qualità richiesta	la qualità progettata	la qualità paragonata
2261	Ottenere la certificazione della qualità vuol dire:	ricevere una pronuncia favorevole, da parte dell'amministrazione pubblica competente, riguardo l'impatto ambientale di un progetto	ricevere l'attestazione, da parte di un ente accreditato, della conformità del sistema qualità interno ad un sistema standard definito	ricevere l'attestazione, da parte del Ministero dell'Interno, della conformità dei risultati raggiunti agli obiettivi programmati	ricevere l'attestazione, da parte dell'organo deputato al controllo, della conformità dei risultati raggiunti agli obiettivi programmati
2262	La metodologia per il miglioramento continuo PDCA sviluppata da Deming si compone delle seguenti fasi:	Play, Do, Can, Act	Plan, Do, Check, Action	Plan, Do, Command, Assertion	Perform, Dominate, Check, Action
2263	L'espressione "e-government" significa:	"governo esonerato" nel settore pubblico	"governo emancipato" nel settore pubblico	"governo equo" nel settore pubblico	"governo elettronico" nel settore pubblico

N.	Domanda	A	B	C	D
2264	Il processo di e-government a livello europeo ha inizio nel:	1980	1982	1999	2004
2265	Il modello relazionale AtoB (administration to business) ha ad oggetto:	sia relazioni di natura amministrativa che di natura commerciale tra attori pubblici ed attori privati senza l'impiego delle web based technologies	sia relazioni di natura amministrativa che di natura commerciale tra attori pubblici ed attori privati con l'impiego delle web based technologies	sia relazioni di natura amministrativa che di natura commerciale tra soli attori pubblici con l'impiego delle web based technologies	relazioni di natura esclusivamente commerciale tra attori pubblici ed attori privati con l'impiego delle web based technologies
2266	Il protocollo digitale è uno strumento per:	l'archiviazione e la gestione dei documenti in formato digitale	l'interazione tra l'amministrazione pubblica ed il cittadino	l'interazione tra l'amministrazione pubblica e l'impresa	il riconoscimento del cittadino che intende accedere ad un servizio pubblico
2267	Che cosa è il "Prodotto Istituzionale"?	è il prodotto-servizio caratteristico fornito dall'Amministrazione al mercato, risultato dei processi di lavoro e definito nelle norme che istituiscono l'amministrazione	è un qualsiasi output di un processo produttivo fornito ai cittadini in base alla loro condizione sociale ed economica	è un qualsiasi output di un processo produttivo fornito ai cittadini indipendentemente dalla loro condizione sociale ed economica	è la norma parlamentare che istituisce l'amministrazione
2268	L'oggetto dell'ispettorato amministrativo consiste in:	individuare errori tecnici dei principi informativo- contabili	esprimere un giudizio professionale sull'attendibilità sostanziale del bilancio secondo prestabiliti principi contabili	scoprire furti, frodi e irregolarità amministrative in genere	individuare errori di applicazione dei principi informativo-contabili
2269	Il Portale è:	un insieme di pagine web	un generatore di percorsi per favorire l'accesso a determinati servizi	un blog che deve essere aggiornato con cadenza quindicinale	il programma finanziario di un'azienda
2270	Che cosa è un piano di azione?	è l'insieme delle attività necessarie per raggiungere un obiettivo operativo	è il programma amministrativo che traduce la direttiva nei diversi uffici	è il programma finanziario di un'azienda	è il programma operativo del dirigente
2271	L'oggetto della revisione contabile consiste in:	individuare errori tecnici e di applicazione dei principi informativo-contabili	scoprire furti, frodi e irregolarità amministrative in genere	esprimere un giudizio professionale sull'attendibilità sostanziale del bilancio secondo prestabiliti principi contabili	individuare situazioni di inefficacia, inefficienza e non economicità delle operazioni in rapporto ai principi gestionali
2272	L'oggetto della revisione gestionale consiste in:	individuare errori tecnici dei principi informativo- contabili	individuare errori di applicazione dei principi informativo-contabili	scoprire furti, frodi e irregolarità amministrative in genere	individuare situazioni di inefficacia, inefficienza e non economicità delle operazioni in rapporto ai principi gestionali
2273	Le verifiche di conformità hanno come scopo:	verificare l'economicità	la fidelizzazione degli utenti	verificare il funzionamento del sistema di controllo interno	stimare l'impatto che le debolezze del sistema di controllo interno possono avere sugli elementi componenti il sistema oggetto di revisione
2274	Il processo di pianificazione aziendale si realizza attraverso le seguenti fasi:	pianificazione strategica e pianificazione operativa	l'indagine prospettiva e il controllo	programmazione e controllo	indagine prospettiva, pianificazione strategica, pianificazione operativa, controllo
2275	La pianificazione strategica:	verifica la funzionalità dell'organizzazione	traduce le linee d'azione in programmi, tramite i quali raggiungere gradualmente gli obiettivi mediante l'utilizzo conveniente dei mezzi a disposizione	definisce gli obiettivi di lungo periodo, decide le linee d'azione fondamentali per perseguirli, assume le decisioni relative al procacciamento dei mezzi necessari	verifica lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e la funzionalità dell'organizzazione, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità nel perseguirli
2276	L'analisi SWOT viene condotta su:	l'equilibrio tra domanda e offerta	punti di forza, di debolezza, opportunità e minacce	punti di forza, di debolezza, di equilibrio, opportunità e minacce	vantaggio competitivo, opportunità e minacce
2277	I programmi tattici:	si riferiscono al breve periodo	si riferiscono al lungo periodo	non sono attuabili in alcun caso	sono programmi di simulazione

N.	Domanda	A	B	C	D
2278	Il budget è:	del tutto uguale a un bilancio preventivo	un documento per la richiesta di fondi	un documento in cui viene sintetizzato il processo di determinazione di obiettivi e risorse relative	una certificazione erogata dalla competente Pubblica amministrazione
2279	La pianificazione operativa:	traduce le linee d'azione in programmi, tramite i quali raggiungere gradualmente gli obiettivi mediante l'utilizzo conveniente dei mezzi a disposizione	definisce gli obiettivi di lungo periodo, decide le linee d'azione fondamentali per perseguirli, assume le decisioni relative al procacciamento dei mezzi necessari	verifica la funzionalità dell'organizzazione, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità nel perseguirli	verifica lo stato di attuazione degli obiettivi programmati
2280	Nell'ambito del processo di programmazione i responsabili:	propongono obiettivi che poi vengono negoziati	svolgono l'attività corrente senza la determinazione di obiettivi	definiscono esclusivamente la copertura economica	determinano autonomamente obiettivi e relativa attuazione
2281	Nel processo di programmazione la Direzione Generale definisce:	gli obiettivi strategici	le linee e gli obiettivi specifici	le linee e gli obiettivi generali	la copertura economica
2282	Il sistema dei budget:	esprime in termini quantitativi il programma delle attività da svolgere in un certo periodo	esprime l'orientamento strategico di fondo dell'organizzazione	individua gli obiettivi da raggiungere e le strategie da seguire	esprime in termini qualitativi il programma delle attività da svolgere in un periodo che non può essere più lungo di un mese
2283	Qual è il rapporto tra budget e programmazione?	la programmazione riguarda il lungo termine mentre il budget il breve termine	la programmazione si riferisce a tutta l'attività, il budget solamente alle risorse finanziarie	con la programmazione si assumono decisioni relative ai programmi, con il budget si redigono piani operativi annuali o infra-annuali	con il budget si assumono decisioni relative ai programmi, con la programmazione si redigono piani operativi annuali o infra-annuali
2284	Con il budget:	si determina un tetto di spesa	si vincolano le scelte tecnico-professionali dei responsabili	si sceglie il responsabile del servizio	si predeterminano obiettivi, attività e risorse correlate
2285	Il corretto processo di determinazione degli obiettivi di budget prevede che:	gli obiettivi vengano determinati dagli utenti	gli obiettivi provengano solo dai livelli più bassi dell'organizzazione e poi via via selezionati	gli obiettivi vengano proposti dai responsabili individuati e poi negoziati	gli obiettivi vengano determinati dall'alta direzione
2286	Il consolidamento delle proposte di budget è un'operazione attraverso cui:	le risorse a disposizione di ciascuno vengono rigorosamente diminuite rispetto all'anno precedente	gli obiettivi proposti vengono negoziati e coordinati	si sommano i costi di tutti i centri di responsabilità	le risorse a disposizione di ciascuno vengono leggermente incrementate rispetto all'anno precedente
2287	Il budget può essere strutturato:	per tipologia di finanziamento	per origine delle fonti	per natura dei fattori e per programmi	per qualità e quantità
2288	Nel budget vengono inseriti indicatori:	solo economici	economico-finanziari e fisico-tecnici	solo culturali	solo finanziari
2289	Il budget nelle amministrazioni pubbliche:	si basa su risorse autonome sostanzialmente stabili	si basa su risorse variabili in seguito alle variazioni di attività	è sempre erogato in base alle necessità dell'Amministrazione, per questo motivo può essere modificato ad ogni richiesta	si basa su risorse predeterminate e difficilmente modificabili
2290	Il budget nelle AA.PP. è orientato prevalentemente:	esclusivamente al controllo dell'efficacia	al controllo dell'efficacia e dell'efficienza	esclusivamente al controllo dell'efficienza	esclusivamente al controllo della produttività
2291	Il reporting è:	il complesso dei documenti che compongono il bilancio d'esercizio	il complesso di documenti da digitalizzare	il complesso dei documenti contabili prescritti dalla legge	il complesso dell'informazione strutturata fornita al management per stimolarlo a governare in modo tempestivo i problemi critici
2292	I costi fissi:	possono divenire variabili nel lungo periodo	possono variare solo in presenza di forti esternalità	non possono divenire variabili nel lungo periodo	non possono mai divenire variabili

N.	Domanda	A	B	C	D
2293	In base alla variabilità, un costo può essere:	primo, industriale o complessivo	comune, industriale o specifico	specifico, comune o generale	proporzionale, progressivo o degressivo
2294	I costi figurativi:	derivano dal consumo di fattori produttivi a titolo non oneroso	non derivano dal consumo di fattori produttivi a titolo non oneroso	sono costi non presenti in conto economico ma nella nota integrativa	sono costi non reali ma che possono verificarsi
2295	I costi comuni comprendono:	solo costi tributari	solo costi amministrativi	solo costi amministrativi e tributari	costi amministrativi e tributari e finanziari
2296	Quale tra i seguenti è uno dei punti su cui si basa l'analisi SWOT?	vantaggio competitivo	budget finanziario	equilibrio	punti di debolezza
2297	Quale tra i seguenti è uno dei punti su cui si basa l'analisi SWOT?	equilibrio	opportunità	budget finanziario	vantaggio competitivo
2298	Quale tra i seguenti è uno dei punti su cui si basa l'analisi SWOT?	budget finanziario	equilibrio	minacce	vantaggio competitivo

2199 A	2211 B	2223 D	2235 C	2247 C	2259 C	2271 A	2283 C	2295 D
2200 A	2212 B	2224 B	2236 C	2248 A	2260 A	2272 D	2284 D	2296 D
2201 B	2213 C	2225 B	2237 D	2249 A	2261 B	2273 C	2285 C	2297 B
2202 B	2214 A	2226 B	2238 D	2250 B	2262 B	2274 D	2286 B	2298 C
2203 B	2215 C	2227 B	2239 D	2251 A	2263 D	2275 C	2287 C	
2204 D	2216 D	2228 C	2240 C	2252 C	2264 C	2276 B	2288 B	
2205 C	2217 C	2229 B	2241 A	2253 B	2265 B	2277 A	2289 D	
2206 C	2218 C	2230 C	2242 A	2254 A	2266 A	2278 C	2290 B	
2207 C	2219 C	2231 C	2243 B	2255 A	2267 A	2279 A	2291 D	
2208 A	2220 D	2232 C	2244 C	2256 B	2268 C	2280 A	2292 A	
2209 A	2221 D	2233 A	2245 A	2257 A	2269 B	2281 C	2293 D	
2210 B	2222 A	2234 A	2246 B	2258 B	2270 A	2282 A	2294 A	