MODULO 3

Lezione 2

**TEST MODULO C VIDEO LEZIONE C2**

**In verde sono evidenziate le risposte corrette per ciascuna domanda**

**Da inserire a chiusura della prima parte**

1. Nella misurazione di un progetto di Smart Working, cosa si intende con il termine “processo”?

* Un insieme di attività temporanee, caratterizzate da un inizio, una durata e una conclusione pianificati
* Un insieme omogeneo di compiti realizzato all'interno di una stessa unità organizzativa e caratterizzato da un output chiaramente identificabile
* Una sequenza organizzata di attività finalizzate alla creazione di un output che può attraversare anche più unità organizzative
* Un insieme di attività discontinue, non routinarie e non ripetitive

1. Gli indicatori generici:

* Misurano l'adeguatezza dell'output erogato rispetto alle aspettative temporali degli utenti
* Non sono essenziali per la misurazione di un progetto di Smart Working
* Misurano la tempestività del servizio erogato
* Sono fondamentali per la misurazione di un progetto di Smart Working

1. Gli indicatori di efficienza e produttività?

* Misurano la capacità di produrre beni e servizi, minimizzando i tempi o le risorse impiegate
* Esprimono la capacità di produrre beni e servizi, massimizzando i tempi o le risorse impiegate
* Misurano la qualità del servizio erogato
* Non sono necessari per la misurazione di un progetto di Smart Working

**Da inserire a chiusura della seconda parte**

1. Gli indicatori di qualità misurano:

* L'adeguatezza dell'output erogato rispetto alle aspettative qualitative degli utenti
* L'adeguatezza dell'output erogato rispetto alle aspettative temporali degli utenti
* La capacità di un ente di migliorare i propri processi organizzativi o di introdurre nuovi servizi
* La puntualità del servizio erogato

1. Cosa si intende con il termine misurabilità?

* La capacità dell’indicatore di essere quantificabile secondo una procedura oggettiva
* La capacità dell’indicatore di fornire le informazioni necessarie in tempi utili
* La capacità di un indicatore di rispondere in maniera adattiva al costante mutamento di modelli di consumo
* Il numero di pratiche corrette rispetto al totale delle pratiche gestite

1. Nella misurazione di un progetto di Smart Working è importante:

* Definire un set di indicatori puntuali per verificare se le prestazioni organizzative di un ente migliorano, peggiorano o rimangono inalterate
* Definire un set di indicatori ad hoc per misurare le attività svolte da remoto
* Valutare esclusivamente l’impatto sui processi e le attività
* Fare riferimento a un elevato numero di indicatori che forniscano misure approssimative