TASK 4 · APPLICARE LA TEORIA AL CASO

Domande a risposta multipla

Per ogni domanda una sola risposta è corretta. Tutte le risposte si ricavano dai Task 1 e 2.

1. L'indicatore "costo medio di iscrizione, modifica e cancellazione" del Registro delle imprese mette in rapporto:

- ☐ **A)** i costi attribuiti al processo e le pratiche evase
- ☐ **B)** le pratiche evase e il personale misurato in FTE
- ☐ **C)** le pratiche evase entro 5 giorni e le pratiche totali
- ☐ **D)** il diritto annuale incassato e le imprese iscritte

2. L'indicatore "pratiche evase per FTE" è una misura di:

- ☐ **A)** costo unitario
- ☐ **B)** tempestività
- ☐ **C)** produttività
- ☐ **D)** outcome

3. Nel Riquadro A la Camera di Lecce ha un costo per pratica più alto e meno pratiche per FTE della media del cluster. Quale lettura è corretta?

- ☐ **A)** La Camera impiega risorse in eccesso e il suo Registro è certamente inefficiente
- ☐ **B)** La Camera assorbe più risorse per pratica della media, ma la differenza va spiegata prima di giudicare
- ☐ **C)** I due indicatori danno informazioni contraddittorie e non possono essere usati insieme
- ☐ **D)** La Camera tratta pratiche più complesse della media e quindi i suoi costi sono giustificati

4. Nel Riquadro B il tempo medio di lavorazione delle pratiche passa da 3,58 a 11,68 giorni. Quale affermazione è corretta?

- ☐ **A)** Il dato indica che il costo di ciascuna pratica è più che triplicato
- ☐ **B)** Il dato indica che il personale dedica più ore di lavoro a ogni pratica
- ☐ **C)** Il dato è un indicatore di outcome perché riguarda le imprese
- ☐ **D)** Il dato misura un tempo di attraversamento e può crescere anche se il lavoro per pratica non cambia

5. L'indicatore sulle pratiche evase entro 5 giorni esclude i periodi di sospensione. Un ufficio che sospende più spesso pratiche che potrebbe evadere direttamente, per migliorare l'indicatore, adotta:

- ☐ **A)** un aumento dell'efficienza del processo di evasione
- ☐ **B)** un miglioramento della qualità del servizio per l'utente
- ☐ **C)** un comportamento opportunistico indotto dall'indicatore
- ☐ **D)** una corretta applicazione del benchmarking tra Camere

6. Nel Riquadro C la Camera di Torino riporta un tempo medio di 1,60 giorni e una soddisfazione del 98,3%. Che cosa questi due dati NON permettono di dire?

- ☐ **A)** Quante risorse servono per evadere una pratica
- ☐ **B)** Se le pratiche sono evase in tempi rapidi
- ☐ **C)** Se gli utenti sono soddisfatti del servizio
- ☐ **D)** Se la Camera ha raggiunto gli obiettivi fissati

7. Sulla catena della performance del Registro delle imprese, "una pratica di iscrizione evasa" è:

- ☐ **A)** un input
- ☐ **B)** un processo
- ☐ **C)** un outcome
- ☐ **D)** un output

8. Perché, per le Camere di Commercio, il confronto con altre Camere è particolarmente importante?

- ☐ **A)** Perché il diritto annuale varia da una Camera all'altra
- ☐ **B)** Perché manca un prezzo di mercato che segnali costi eccessivi
- ☐ **C)** Perché le imprese possono scegliere a quale Camera rivolgersi
- ☐ **D)** Perché il diritto annuale finanzia soltanto il Registro delle imprese

9. Quale dei seguenti indicatori misura la qualità o l'efficacia del servizio e non la sua efficienza?

- ☐ **A)** Costo medio per pratica
- ☐ **B)** Pratiche evase per FTE
- ☐ **C)** Quota di pratiche evase entro il termine fissato
- ☐ **D)** Costo medio per servizio di sportello

10. Per sommare pratiche di tipo diverso si usano volumi "ponderati". Perché?

- ☐ **A)** Perché pratiche diverse richiedono quantità di lavoro diverse
- ☐ **B)** Perché le pratiche sospese non devono essere conteggiate
- ☐ **C)** Perché le Camere hanno un numero diverso di dipendenti
- ☐ **D)** Perché i costi indiretti vanno ripartiti tra i processi