



**Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca**

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

## **ASSISTENTI TECNICI**

### **AREA – COMUNICAZIONE**

#### **Domande e risposte**

*Prove selettive per la "seconda posizione economica" ex artt. 6 e 7 Accordo Nazionale M.I.U.R. - OO.SS.  
concernente l'attuazione dell'art.2 comma 3 della sequenza contrattuale (ex. art. 62 CCNL/2007)  
del 25 luglio 2008*



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

<b>N° DOMANDA</b>	<b>DOMANDA</b>	<b>RISPOSTA ESATTA</b>	<b>RISPOSTA 2</b>	<b>RISPOSTA 3</b>	<b>RISPOSTA 4</b>	<b>TRATTATO_IN</b>
1.	Quali dei seguenti ambiti non appartiene al nuovo modello funzionale di URP elaborato con la legge n.150/00?	Ambito del controllo (monitorare l'attività dirigenziale per valutarne la gestione)	Ambito organizzativo (coordinare le reti civiche, garantire informazione tra uffici)	Ambito dell'ascolto (a verifica della qualità dei servizi resi e di gradimento dell'utenza)	Ambito delle prestazioni (l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione)	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Ufficio Relazioni con il Pubblico
2.	Quale provvedimento normativo costituisce la premessa per l'introduzione degli URP?	La legge n.241/90	La legge n.59/97	Il D.Lgs. n.29/93	La legge n.142/90	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Ufficio Relazioni con il Pubblico
3.	In quale principio costituzionale si rinviene una legittimazione, sia pure indiretta, alla mission degli URP?	Art.97 e principi di imparzialità e buon andamento	Art. 98 e posizione di servizio degli impiegati pubblici nei confronti dei cittadini	Art. 88	Art. 87	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Ufficio Relazioni con il Pubblico
4.	Quali dei seguenti principi non è necessario considerare ai fini della redazione di un testo amministrativo che risponda a criteri di semplicità ed efficacia comunicativa?	Utilizzo di termini stranieri al fine di avvicinare lo stile redazionale a criteri europei	Raccolta corretta delle informazioni e applicazione di criteri volti a contemperare l'uso corretto della lingua italiana con la redazione di testi chiari	Mantenimento delle informazioni fondamentali pur senza rinunciare all'uso ponderato di termini tecnici	Valutazione della qualità del documento in ragione dei bisogni del destinatario	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione scritta



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

5.	La Comunicazione esterna non è utilizzata per il seguente scopo:	svolgere azioni di auditing interno	far conoscere l'Amministrazione, i servizi e i progetti dell'ente	conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza	facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Amministrazione	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione esterna
6.	Tra gli strumenti di Comunicazione esterna è possibile annoverare, tra gli altri:	scritti, parlati, visivi, tecnologici ed eventi	lezioni, conferenze, foto, TV, tecnologici ed eventi	scritti, opuscoli, questionari, visivi, tecnologici ed eventi	telefono, posta elettronica, internet, parlati ed eventi	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione esterna
7.	Nella Comunicazione interna tra le direttrici che seguono i messaggi non viene annoverato il flusso:	direzionale	a rete	bottom - up	top - down	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione interna
8.	Non risponde al criterio di semplificazione del linguaggio amministrativo usare:	sigle e abbreviazioni, il più possibile	parole semplici e familiari, spesso	il tempo indicativo e non il congiuntivo o il condizionale	frasi brevi e lineari, sempre	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione scritta
9.	È criterio di semplificazione del linguaggio amministrativo preferire:	la forma attiva del verbo	le congiunzioni in uso nella lingua scritta	la forma interrogativa della frase	le frasi di forma subordinata a quelle di forma coordinata	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione scritta



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

10.	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve contribuire al coordinamento delle funzioni di Comunicazione dell'Ente, ai sensi:	della Direttiva 07.02.2002	della Legge n.150/00	della legge n.241/90	del d.Lgs. n.29/93	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Ufficio Relazioni con il Pubblico
11.	Nella Comunicazione scritta, e in particolare nel comunicare una notizia, occorre sempre avere presente cinque domande guida. Quale di queste non è una domanda guida?	Quali emozioni?	Chi?	Che cosa?	Quando?	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione scritta
12.	T.I.C.:	è sinonimo di ICT ( <i>Information and communication technology</i> )	significa tecnologia per la comunicazione interattiva	è un tipo di comunicazione asincrona	è la comunicazione on line	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione on line
13.	Secondo le linee guida emanate dal Ministero della Funzione Pubblica i siti web devono essere:	usabili e accessibili	accessibili e verificabili	usabili e fruibili	organizzati e navigabili	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione on line



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

14.	Gli istituti scolastici possono comunicare on line e pubblicare...	Atti, documenti contenenti dati personali di alunni o personale solo sulla base di leggi o regolamenti che lo prevedano e devono rispettare i principi di necessità, proporzionalità e pertinenza	Atti contenenti dati sulla salute di dipendenti e alunni, se autorizzati	Atti o documenti contenenti dati personali di alunni o personale solo rispettando i principi di necessità, proporzionalità e pertinenza	Ogni atto e documento riguardante alunni o personale, lasciandolo on line perpetuamente	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione on line
15.	Nell'ambito della comunicazione on line sui siti web scolastici:	non si possono pubblicare l'indirizzo privato e la e-mail personale di dipendenti	non si possono pubblicare i livelli retributivi, i tassi di assenza, i risultati raggiunti dai dipendenti	non si possono pubblicare, in forma anonima o aggregata, l'ammontare dei premi collegati alle performance dei dipendenti	non si possono pubblicare gli incarichi di collaborazione e consulenza	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione on line
16.	La comunicazione on line prevede l'usabilità dei siti web, cioè:	le informazioni devono essere organizzate e strutturate in maniera da garantire la massima fruibilità	l'utilizzo di tecnologie compatibili e rispettose degli standard di Internet	l'attivazione di soluzioni atte a facilitare la ricerca degli argomenti attraverso motori di ricerca	la reperibilità delle informazioni, anche a distanza di tempo	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione on line
17.	Ai fini della comunicazione on line esistono precise regole di accessibilità ai siti web: una tra queste è...	La verifica dell'accessibilità di una pagina, simulando le condizioni di lavoro di un utente disabile	L'utilizzo prioritario di scritte lampeggianti e in movimento	L'utilizzo di espressioni generiche come "premi qui" per i collegamenti ipertestuali (link)	L'utilizzo, senza descrizioni testuali alternative, di grafici e schemi	Argomento trattato in: Comunicazione, informazione e documentazione - Comunicazione on line



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

18.	Che cosa si intende per comunicare "bene" in PA?	Comunicare efficientemente ed efficacemente	Comunicare in modo da venire capiti	Comunicare in modo da venire ascoltati	Far trasparire la propria autorità senza imporla direttamente	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione Pubblica
19.	Che cos'è la Comunicazione pubblica?	La Comunicazione istituzionale, che permette l'esercizio dell'attività sia normativa sia di governo	Un requisito fondamentale per lavorare in un'organizzazione moderna	Un sistema che permette il funzionamento di strutture organizzative, che favoriscono l'innovazione	La Comunicazione istituzionale che funge da Comunicazione sia interna sia esterna	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione Pubblica
20.	La Comunicazione pubblica è finalizzata...	A incidere sui comportamenti sociali e a creare le condizioni per un effettivo godimento dei diritti da parte di tutti i cittadini	A permettere e implementare il funzionamento di strutture organizzative di tipo organico	A sostenere le capacità di sviluppo e le potenzialità di crescita di un'impresa	Ad attivare un processo di cambiamento tendente a introdurre nuovi strumenti conoscitivi	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione Pubblica
21.	La Comunicazione pubblica è...	Un passaggio ineludibile per la ricostruzione del rapporto tra Stato e cittadini su base di fiducia reciproca e collaborazione	Un obiettivo da porsi nella programmazione strategica pluriennale	Il fulcro sul quale si muove il sistema di ristrutturazione della PA	Un problema pervasivo delle imprese e non dei singoli uffici addetti	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione Pubblica



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

22.	La Comunicazione interna è fondamentale nei processi di cambiamento. Quale delle seguenti motivazioni non è coerente con questa affermazione?	Esprime l'identità riflessa nei giudizi della gente che reagirà a seconda dei casi con atteggiamenti differenti	Rafforza il sentimento di appartenenza, il processo di identificazione con l'ente e la motivazione	Attiva e sostiene processi di apprendimento organizzativo, lo sviluppo delle professionalità individuali e collettive	Migliora le capacità relazionali dei membri dell'organizzazione e gli atteggiamenti attraverso i quali si manifesta l'azione dell'ente	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione Pubblica
23.	Qual può essere la definizione di Comunicazione:	l'interazione intersoggettiva e volontaria mediante un linguaggio umano basato sulla doppia articolazione e su un sistema simbolico	l'interazione intersoggettiva e volontaria mediante un linguaggio umano basato sulla doppia articolazione	l'interazione intersoggettiva e volontaria mediante un linguaggio umano basato su un sistema simbolico	l'interazione volontaria mediante un linguaggio umano basato sulla doppia articolazione e su un sistema simbolico	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione Interpersonale - Alcuni cenni teorici
24.	Quale delle seguenti non è una vera forma di Comunicazione?	La Comunicazione informativa	La Comunicazione mediata	La Comunicazione verbale	La Comunicazione non verbale	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione Interpersonale - Alcuni cenni teorici
25.	Quale delle seguenti NON è una condizione essenziale perché un atto linguistico sia da considerarsi "appropriato"?	Gli atti devono essere correlati a ciò che esprime il linguaggio non verbale	Gli atti devono essere sinceri in relazione all'emittente	Gli atti devono essere corretti in relazione alle norme generalmente condivise	Gli atti devono essere veri in relazione alle condizioni effettive	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione Interpersonale



**Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca**

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

26.	Che cosa significa l'espressione "non si può non comunicare"?	Si comunica sempre	Non sempre si può comunicare	Si può non comunicare	Non occorre comunicare sempre	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione Interpersonale - Fasi ed elementi del processo di Comunicazione
27.	Perché "non si può non comunicare in una relazione"?	Perché ogni comportamento è già Comunicazione	Perché a volte non è importante far sapere ciò che si pensa, ad esempio a un sottoposto	Perché a volte un messaggio non viene recepito correttamente	Perché non sempre si può comunicare	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione Interpersonale - Fasi ed elementi del processo di Comunicazione
28.	Una Comunicazione efficace è vicina all'essenza del management efficace?	Certamente, tanto che si può dire che una implica l'altra	La Comunicazione è assolutamente antitetica all'efficace management	È importante ma non così fondamentale	Non molto, altri sono gli aspetti salienti del management	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione Interpersonale - Fasi ed elementi del processo di Comunicazione



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

29.	Un'organizzazione è un tipo speciale di gruppo, con delle caratteristiche. Quale di queste NON è una caratteristica che definisce un'organizzazione?	Ha un'esigenza di tutelare gli utenti fornendo loro il miglior servizio possibile	Ha un sistema di procedure standardizzate che regolano il processo decisionale, la Comunicazione esterna, ecc...	Ha un obiettivo esplicitamente definito	Ha una struttura comunicativa formalizzata più o meno gerarchica	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione organizzativa
30.	Quali sono i contenuti nella Comunicazione Funzionale?	Informazioni che supportano la realizzazione del processo lavorativo	Definizioni della funzione aziendale	Informazioni necessarie a far conoscere l'ente nel suo complesso	Processi produttivi e decisionali interni e le attività degli operatori front line	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione organizzativa
31.	Quali sono i temi nella Comunicazione Formativa?	L'insieme delle nozioni e conoscenze inerenti a metodi e tecniche della Comunicazione	La consapevolezza del bisogno di dipendenti competenti e aggiornati	L'attenzione di una determinata azienda per la formazione	Le definizioni della formazione della classe dirigente aziendale	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione organizzativa
32.	Quali sono gli obiettivi della Comunicazione Creativa?	Realizzare occasioni di scambio e di dialogo sia verticale sia orizzontale	Proporre un miglioramento dei servizi forniti dall'ente	Sviluppare nuovi prodotti e nuove applicazioni	Gestire e potenziare le relazioni tra organizzazione, dipendenti e sindacati	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione organizzativa



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

33.	Quali sono gli strumenti utilizzati nella Comunicazione Strategica?	Riviste aziendali, Brochure, Pubblicità sui giornali	Comunicazioni ad alto feedback	Note personali ai dipendenti	Lettere, Circolari, albi e bacheche	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione organizzativa
34.	Quale di questi NON è un obiettivo trasversale alla Comunicazione organizzativa?	Obiettivo creativo: supporta il bene dell'azienda attraverso un'interazione tra i suoi dipendenti	Obiettivo strategico: propone il (ri)orientamento dell'impresa attraverso la diffusione dei valori guida	Obiettivo operativo, supporta il processo di erogazione di servizi e prodotti	Obiettivo gestionale: supporta il cambiamento organizzativo e gestionale	Argomento trattato in: Aspetti Gestionali - Relazionali per la gestione delle risorse umane. La Comunicazione organizzativa
35.	Quale di queste accezioni NON è usata nelle scienze sociali per definire il termine Organizzazione?	Un modello indicato ad aumentare i metodi quantitativi oltre che qualitativi	Entità concreta, l'insieme del sistema sociale che risulta da una tale attività	Attività diretta a stabilire relazioni relativamente durevoli tra un complesso di persone e di cose	La struttura delle principali relazioni formalmente previste e codificate	Argomento trattato in: I Modelli Organizzativi - Il concetto di organizzazione complessa
36.	Quale definizione dà Barnard di un'organizzazione complessa?	Le organizzazioni a grandi dimensioni, che differiscono dalle minori per il tipo, la varietà e l'intreccio delle relazioni socio-tecniche che le costruiscono	Le organizzazioni caratterizzate non solo da relazioni tra individui ma tra unità e sub-unità strutturali di varie dimensioni e in varie posizioni gerarchiche	Le organizzazioni caratterizzate da relazioni strutturali che caratterizzano il modo di agire delle stesse	Le organizzazioni in cui le sub-unità si dividono il lavoro: alcune si occupano degli utenti esterni, altri di programmazione, e così via	Argomento trattato in: I Modelli Organizzativi - Il concetto di organizzazione complessa



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

37.	Quando è nata la teoria dell'organizzazione scientifica del lavoro?	Nel primo ventennio del Novecento	In risposta alla crisi della borsa del '29	Con la rivoluzione industriale	Nella seconda metà dell'Ottocento	Argomento trattato in: I Modelli Organizzativi - L'evoluzione delle teorie e dei modelli organizzativi
38.	Quale delle seguenti NON è una caratteristica della teoria dello <i>Scientific Management</i> ?	Corporativismo consociativo	Riduzione del lavoro a compiti elementari e assegnazione di un tempo standard	Il lavoratore deve concentrarsi nella sola esecuzione e deve essere addestrato per farlo	Razionalizzazione, parcellizzazione e misurazione dell'attività lavorativa	Argomento trattato in: I Modelli Organizzativi - L'evoluzione delle teorie e dei modelli organizzativi
39.	Quale delle seguenti NON è una caratteristica della teoria delle Relazioni Umane di Mayo?	<i>One Best Way</i>	Il tempo standard non tiene conto delle diversità individuali	L'azione del lavoratore deve essere vista nel suo complesso	Il lavoro individuale non è più produttivo del lavoro di gruppo	Argomento trattato in: I Modelli Organizzativi - L'evoluzione delle teorie e dei modelli organizzativi
40.	Quale di questi NON è uno dei principi della scuola Comportamentista e Motivazionale?	La produttività del singolo è proporzionale alla sua motivazione e in funzione del suo comportamento	La produzione organizzata attraverso la costituzione di gruppi di lavoro	La teoria dei bisogni in chiave evolutiva	Il ruolo fondamentale del management nella gestione aziendale	Argomento trattato in: I Modelli Organizzativi - L'evoluzione delle teorie e dei modelli organizzativi



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

41.	I Modelli Socio-Tecnici e le teorie della "Contingenza" seguono delle indicazioni teoriche che NON comprendono...	L'impresa intesa come macchina vivente, che deve sapersi evolvere	Il rapporto tra struttura organizzativa e ciclo produttivo	L'impresa intesa come sistema aperto, influenzato dai fattori industriali	La partecipazione dei lavoratori alla definizione dell'organizzazione	Argomento trattato in: I Modelli Organizzativi - L'evoluzione delle teorie e dei modelli organizzativi
42.	Nel passaggio da un modello organizzativo Meccanico a uno Organico, quale di queste caratteristiche è riferibile alla cultura manageriale del modello organico?	Imprenditiva	Ingegneristica e ragionieristica	<i>Science based</i>	Ingegneristica multidisciplinare dei sistemi	Argomento trattato in: I Modelli Organizzativi - L'evoluzione delle teorie e dei modelli organizzativi
43.	Nel passaggio da un modello organizzativo burocratico a quello telocratico, quale dei seguenti elementi si riferisce alla struttura nel modello burocratico?	Rigida	Tempestiva	A rete	Decentrata	Argomento trattato in: I Modelli Organizzativi - Dal modello burocratico al modello telocratico
44.	Quali sono i due aggregati fondamentali su cui si basa la valutazione del dirigente pubblico?	Le prestazioni e le competenze organizzative	Le esperienze amministrative e gestionali	La gestione risorse umane e organizzative	Le prestazioni manageriali	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Il concetto di Leadership
45.	Quale tipo di leadership è richiesta al dirigente pubblico?	Congruente con l'assetto prospettato dalla riforma e capace di gestire un processo di cambiamento	Proba, seria e coerente con le scelte del legislatore	Adattiva	Partecipativa	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Il concetto di Leadership



**Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca**

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

46.	Nel modello organizzativo burocratico la leadership è:	burocratica	gestionale	manageriale	amministrativa	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Il concetto di Leadership
47.	Nel modello organizzativo burocratico la leadership è:	autoritaria	manageriale	partecipativa	umana	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Il concetto di Leadership
48.	Nel modello organizzativo telocratico la leadership è:	partecipativa	manageriale	burocratica	adattiva	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Il concetto di Leadership
49.	Nel modello organizzativo telocratico la leadership è:	innovativa e professionale	intellettuale	tecnica	autoritaria	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Il concetto di Leadership
50.	Secondo la teoria di Bass (1985), quali sono i due tipi di leadership?	Transazionale e trasformativa	Trasformativa e direttiva	Direttiva e transazionale	Telocratica e burocratica	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Il concetto di Leadership



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

51.	La leadership che coinvolge i collaboratori, ne stimola l'automotivazione, attraverso consenso e partecipazione, è:	trasformazionale	burocratica	telocratica	transazionale	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Il concetto di Leadership
52.	Quali sono le caratteristiche strutturali della leadership burocratica?	Compiti molto specializzati e le modalità di esecuzione completamente stabilite dal superiore	Aspetto sociale del rapporto tra capo e collaboratori	Non viene esercitato alcun controllo: il superiore fornisce solo informazioni e supporto amministrativo	Controllo completo su tutti gli aspetti del comportamento dei collaboratori	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Evoluzione dello stile di leadership nella PA
53.	Quali sono le caratteristiche strutturali della leadership dell'autonomia?	Non viene esercitato alcun controllo: il superiore fornisce solo informazioni e supporto amministrativo	Metodi autoritari - forza e tradizione	Rapporto razionale e utilitario tra capo e collaboratori	Rapporto egualitario: i collaboratori sono incoraggiati a condividere le responsabilità del superiore	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Evoluzione dello stile di leadership nella PA
54.	Quali sono le caratteristiche strutturali della leadership della Partecipazione?	I collaboratori sono incoraggiati a condividere le responsabilità del superiore (rapporto egualitario)	Rapporto razionale e utilitario tra capo e collaboratori	Controllo completo su tutti gli aspetti del comportamento dei collaboratori	Il capo incoraggia l'interazione sociale e l'affiliazione dei collaboratori	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Evoluzione dello stile di leadership nella PA
55.	Qual è il contesto organizzativo della leadership della Partecipazione?	Influenza e competenza	Attività creativa	Attività di servizi	Primitivo e poco evoluto	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Evoluzione dello stile di leadership nella p.a



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

56.	Qual è il contesto organizzativo della leadership dell'Autonomia?	Attività creativa: è efficace per compiti che comportano la creazione di sistemi complessi	Influenza e competenza	Attività di Servizi e Tecnologie che comportano l'erogazione di servizi per assistere gli altri	Primitivo e poco evoluto	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane Evoluzione dello stile di leadership nella p.a
57.	Qual è il contesto organizzativo della leadership autocratica?	Primitivo e poco evoluto	È rappresentato da attività di servizi	Prevale l'influenza e il controllo professionale sul comportamento di altre persone	Con attività di routine e compiti ripetitivi	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Evoluzione dello stile di leadership nella PA
58.	Qual è il contesto organizzativo della leadership burocratica?	Con attività di routine e compiti ripetitivi	Prevale l'influenza e il controllo professionale	È rappresentato da attività di servizi	Primitivo e poco evoluto	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Evoluzione dello stile di leadership nella PA
59.	Qual è la motivazione dei collaboratori nella leadership dell'Autonomia?	Intellettuale (autorealizzazione, comprensione teorica e apprezzamento estetico)	Sociale (dare e ricevere affetto e approvazione)	Ego (bisogno di migliorare e rafforzare la valutazione di sé stessi)	Fisica ("sopravvivenza")	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Evoluzione dello stile di leadership nella PA
60.	Qual è la motivazione dei collaboratori nella leadership burocratica?	È la sicurezza	È nel prestigio e riconoscimento	È di tipo intellettuale	È orientata verso bisogni fisici di sopravvivenza	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Evoluzione dello stile di leadership nella PA



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

61.	Qual è la motivazione dei collaboratori nella leadership delle Risorse Umane?	Consiste nel bisogno sociale di dare e ricevere affetto e approvazione	È nel prestigio e riconoscimento	È di tipo intellettuale	È orientata verso bisogni fisici di sopravvivenza	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Evoluzione dello stile di leadership nella PA
62.	Qual è lo stile di leadership più efficace nelle PA?	La scelta migliore in assoluto non esiste	Telocratico	Dell'autonomia	Burocratico	Argomento trattato in: La Gestione delle risorse umane - Evoluzione dello stile di leadership nella PA
63.	Quale personale costituisce il Back Office?	Personale della PA/Scuola che non ha contatto con l'utenza	Personale delle PA/Scuola che ha contatto con l'utenza	L'utenza, a cui è indirizzata l'attività	Persone qualificate specializzate in progettazione	Argomento trattato in: Glossario comunicazione
64.	Qual è la discriminante che ci fa catalogare la comunicazione in Verbale, Scritta, Visiva?	Il Veicolo	Il Modo	Il Pubblico	Le Fasi	Argomento trattato in: Glossario comunicazione
65.	Perché nella comunicazione interpersonale è incorporato un meccanismo di feedback?	Perché ogni mossa che persegue un obiettivo influenza la successiva e tiene conto della precedente	Per capire la effettiva efficacia del messaggio trasmesso	Perché il linguaggio sia più facilmente recepito dal destinatario	Per affinare di volta in volta le proprie capacità di comunicazione	Argomento trattato in: Glossario comunicazione
66.	Quali sono le principali "conseguenze inattese" della Burocrazia?	Inefficacia, inefficienza, lentezza, rigidità	Flessibilità, efficienza ed efficacia	Efficacia, pur in mancanza di lessico appropriato	Velocità, flessibilità, efficienza	Argomento trattato in: Glossario comunicazione



## Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione Generale per il personale scolastico

67.	Chi è lo Stakeholder?	Un qualsiasi individuo che può influenzare o essere influenzato dall'ottenimento degli obiettivi da parte di una organizzazione	un individuo che detiene parti, in forma cartacea o virtuale, di una determinata organizzazione	Un interno che possa influenzare gli obiettivi dell'organizzazione	Un esterno che possa venire influenzato dal conseguimento degli obiettivi di una organizzazione	Argomento trattato in: Glossario comunicazione
68.	Per il front office quale ruolo ha l'utente?	Ha un ruolo centrale: il front office agisce in relazione alle sue esigenze	Ha un ruolo importante: il front office attiva le procedure necessarie alla produzione di informazioni e prodotti	Ne è il principale cliente: il front office è il "biglietto da visita" della P.A./Scuola	È il target del front office, situato all'entrata delle PA/Scuole per poter meglio svolgere la sua funzione	Argomento trattato in: Glossario comunicazione
69.	Che cos'è un Organizzazione?	Soprattutto un sistema di relazioni	Una collettività di soggetti umani	Le relazioni che si instaurano tra soggetti, detti organizzati	La totalità dei processi di negoziazione tra soggetti umani	Argomento trattato in: Glossario comunicazione