

## Prova V03 per selezione 14\_2022DIVACC

### DOMANDE A RISPOSTA APERTA

#### AMBITO: PERSONALE

1. Qual'è il tuo peggior difetto?
2. Qual'è il tuo miglior pregio?
3. Perché hai lasciato l'ultimo posto di lavoro?
4. Come sei venuto a conoscenza della ricerca di personale per 14\_DIVACC?
5. Cosa ti piace del lavoro nel Call Center?
6. Perché pensi che dovremmo assumerti?
7. Come pensi di fornire un ottimo servizio al Call Center?
8. Riesci a lavorare sotto stress?
9. Ti sarà capitato di dover interagire con un cliente/utente particolarmente difficile e come l'hai gestita?
10. Riesci a gestire situazioni difficili?
11. Preferisci lavorare da solo o in team?
12. Quale è il lavoro che aspiri a fare?
13. Come descriveresti il tuo lavoro ideale?
14. Ti integri facilmente in un nuovo ambiente di lavoro?
15. Potresti indicarci tre motivi per cui dovremmo scegliere proprio te?
16. Cosa ne pensi di Lepida come azienda?
17. Come gestisci la pressione dei responsabili / superiori?
18. Che cosa vorresti aver raggiunto tra dieci anni?
19. Che cosa rappresenta il lavoro per te, nella tua vita?
20. Come pensi si possa fornire un ottimo servizio agli utenti?
21. Quali sono le tue abilità professionali?
22. Le attività di front office e call center prevedono alcuni sabati lavorativi a seconda dei turni di lavoro, è un problema?
23. Quale è stata la tua esperienza lavorativa che più ti è piaciuta?
24. Hai mai avuto problemi nel relazionarti con i colleghi?
25. Sei mai stato ad uno sportello CUP?.....Cosa miglioreresti?
26. Sei mai stato ad uno sportello CUP?.....Che critica faresti come utente?
27. Hai mai chiamato il numero verde del CUP per una prenotazione?.....Cosa miglioreresti?
28. Hai mai chiamato il numero verde del CUP per una prenotazione?.....Che critica faresti come utente?
29. Racconta una volta in cui ti sei sentito soddisfatto del tuo lavoro
30. Racconta una volta in cui ti sei sentito insoddisfatto del tuo lavoro
31. Racconta di una volta in cui ti sei sentito molto sotto pressione.
32. Hai capacità di adattamento sul lavoro?
33. Quali sono gli obiettivi nella tua vita?
34. Cosa stai facendo per realizzare i tuoi obiettivi?
35. Ci sono situazioni sul lavoro che ti creano ansia?
36. Sei in grado di gestire le scadenze lavorative?
37. Quali possono essere i motivi per cui decidi di lasciare un lavoro?
38. Cosa pensi si debba fare per fornire un buon servizio ad un utente?
39. Come ti descriverebbero i tuoi colleghi?
40. Quale aspetto del tuo carattere dovresti migliorare?

41. Cosa potrebbe fare di utile la RER per un cittadino?
42. Come renderesti una città più smart?

#### **AMBITO: LEPIDA**

1. Conosci Lepida ? di cosa si occupa ?
2. Ci indichi almeno 3 attività di LEPIDA?
3. Quale è la mission di Lepida?
4. In quali comuni sono le sedi operative di LEPIDA?
5. Conosci la Rete E-Care? di cosa si occupa?
6. Cosa è EmiliaRomagnaWiFi?
7. L'accesso alla navigazione su EmiliaRomagnaWiFi necessita di autenticazione?
8. Lepida fa accordi con gli Operatori TLC?
9. Lepida si occupa anche della diffusione di aree di coperture WiFi sul territorio regionale?
10. Cos'è LepidaID?
11. Per welfare digitale cosa si intende?
12. Cosa è l'FSE?
13. Fai un esempio di documento che si può caricare sul FSE: referti - immagini
14. Con quali modalità può avvenire il riconoscimento per l' attivazione della SPID?
15. Quali sono le modalità di prenotazione ai CUP Bologna?
16. Il riconoscimento per l'attivazione della SPID LepidaID è sempre gratuito?
17. Lepida si occupa di Digitalizzazione e Dematerializzazione?
18. Le sedi Lepida di Bologna via Liberazione e via del Borgo di San Pietro sono aperte al pubblico? \hanno accesso diretto per i cittadini?
19. A cosa serve il FSE?
20. Un minore può avere il FSE?
21. Un minore può richiedere il FSE?
22. Quali sono le operazioni effettuabili da FSE ?
23. Da dove vengono i documenti del Fascicolo Sanitario?
24. Quali sono le modalità di prenotazione ai CUP Bologna?
25. Si può prenotare la visita per il rinnovo della patente presso i CUP di Bologna?
26. Cosa si intende per CALL CENTER INBOUND?
27. Cosa fa un operatore inbound?
28. Cosa si intende per CALL CENTER OUTBOUND?
29. Secondo te a cosa serve la phone bar in un Call center di prenotazioni sanitarie ?

#### **AMBITO: CULTURA GENERALE**

1. Come descriveresti la parola stakeholder? oppure Chi è uno stakeholder?
2. Cosa si intende per CAD?
3. Per Piano Sanitario Nazionale cosa si intende?
4. Chi è l'URP?
5. Di cosa si occupa l'URP ?
6. Cos'è il CIG?

7. Cosa si intende con Comunità montana?
8. Sono ancora attive le Comunità montane?
9. Sai cosa è l'AGID?
10. Di cosa si occupa l'AGID?
11. Cosa rappresenta il ticket?
12. Se smarrisco la TESSERA SANITARIA dove posso richiedere il duplicato?
13. Cos'è un servizio di help desk?
14. A cosa serve la firma digitale ?
15. Cosa si intende per trasparenza (online) della Pubblica Amministrazione?
16. Per quali finalità la Pubblica Amministrazione deve pubblicare online atti e documenti?
17. Quali sono i dati che non possono essere pubblicati online?
18. Cosa si intende per SPLIT PAYMENT?
19. Come definiresti il termine "Governance aziendale ?"
20. Come definiresti il processo di dematerializzazione di un documento?
21. Un contratto per la cessione di diritti d'uso in modalità IRU cosa prevede?
22. Cosa si intende per affidamento in house?
23. Una società in house ha l'obbligo di indire apposite procedure concorsuali per l'assunzione di personale?
24. Come si esercita il controllo analogo?
25. Cosa si intende per Carta dei servizi ?
26. Cos'è la dichiarazione sostitutiva di certificazione?
27. Cosa intendiamo, in materia di privacy, per trattamento dei dati personali?
28. Chi rilascia CIG e CUP?
29. Come può richiedere la SPID un italiano residente all'estero?
30. Un cittadino straniero può richiedere la SPID?
31. Che differenza c'è tra impegnativa e ricetta medica?
32. È obbligatorio avere l'impegnativa per prenotare una prestazione?
33. Che cos'è la digitalizzazione della pubblica amministrazione?
34. Perché è importante la digitalizzazione?
35. Esiste nella Costituzione Italiana un articolo dedicato alla tutela della salute?
36. Cos'è il piano industriale di un'azienda?
37. Che funzioni ha il Consiglio di Amministrazione di un'azienda?
38. Cosa è Intercent-ER?
39. Quale è la differenza tra aziende private e pubbliche
40. Elenca almeno 2 pratiche di anagrafe sanitaria
41. Cosa sono e perché vengono promossi i programmi o campagne di screening ?
42. Quali sono i motivi per cui un cittadino può essere esentato dal pagamento del ticket?
43. Cosa si intende per "sistema di trouble ticketing"?

#### **AMBITO: INFORMATICA DI BASE**

1. La posta elettronica certificata (Pec) cosa garantisce?

2. Cosa succede se invio un messaggio Pec ad una ad una casella non Pec (quindi tradizionale)?
3. A cosa serve una mailing list ?
4. Cos'è un bug?
5. Se sto utilizzando Microsoft word e premo contemporaneamente CTRL+I cosa ho intenzione di fare? Applicare il formato corsivo al testo.
6. Che differenza c'è tra CC e CCN nelle email? in copia vs. copia conoscenza nascosta
7. Cosa si intende per protocollo informatico?
8. Che cosa si intende per sistema pubblico di connettività (SPC)?
9. Cosa identifica il termine WLL?
10. Cosa sono i Cookie?
11. Cosa si intende per Cyber Security?
12. Cosa è un Provider?
13. Quale è il significato di WWW?
14. Qual'è la differenza tra Internet e il web?
15. Qual è la differenza tra un browser e un motore di ricerca?
16. Sai cosa è il Piano Triennale per l'informatica?
17. Che cos'è un browser e a cosa serve?
18. Cos'è un URL?
19. A cosa serve il layout di stampa?
20. Cos'è un account ?
21. Cosa si intende per Moduli google?
22. Come si può creare un Modulo Google?
23. Perché è utile Google Drive ?
24. Cos'è Documenti Google?
25. Cos'è Fogli Google?
26. Cos'è Presentazione Google?
27. Che differenza c'è tra email e gmail?
28. Che cosa si intende per PDF?
29. Un PDF è modificabile?
30. Che differenza c'è tra PDF e PDF/A?
31. Che differenza c'è tra download e upload ?
32. Come trasformare un file Word in PDF?
33. Che differenza c'è tra ADSL e FIBRA OTTICA?
34. Su Calendar puoi copiare un appuntamento da un giorno ad un altro?
35. Su Calendar puoi scadenziare un appuntamento ogni 15 giorni?si
36. Cos'è una newsletter?
37. Che cos'è Google Maps?
38. Che cos'è Google Drive?
39. Chi può visualizzare i miei file su google Drive?
40. In Internet, www.esempio.com, indica?
41. Da cosa è formata una MAN?

42. Cosa si intende per LAN?
43. Cosa si intende per SPC?
44. Cosa è il SSID di una rete?
45. Cos'è un codice OTP?
46. A cosa serve un codice OTP?
47. Come nasce un codice OTP?
48. Cos è un datacenter?
49. Cos 'è una VPN?
50. Cosa si intende per MAN?
51. Cosa sono gli Open Data?