

**DOMANDE CONCORSO PUBBLICO A COMPLESSIVI 564 POSTI –
AREA FUNZIONARI – DI CUI 14 RISERVATI ALLA PROVINCIA
AUTONOMA DI BOLZANO – PRESSO L'AGENZIA DELLE DOGANE E
DEI MONOPOLI - PROVA SCRITTA - BUSTA 2**

- 1) **Ai sensi dell'art. 3, comma 1, della legge n. 241/1990, ogni provvedimento amministrativo, compresi quelli concernenti l'organizzazione amministrativa, lo svolgimento dei pubblici concorsi ed il personale, deve essere motivato:**
- A Ad eccezione degli atti normativi e di quelli a contenuto generale
 - B Ad eccezione dei soli atti normativi
 - C Ad eccezione dei soli atti a contenuto generale
-
- 2) **L'art. 2, comma 2, della legge n. 241/1990 enuncia il principio:**
- A Del giusto procedimento
 - B Dell'obbligo di concludere il procedimento amministrativo entro un termine preciso
 - C Del divieto di aggravamento del procedimento amministrativo
-
- 3) **Per accesso civico si intende:**
- A L'accesso agli atti coperti dal segreto di Stato
 - B L'accesso di cui all'art. 5 del decreto trasparenza (decreto legislativo n. 33/2013)
 - C L'accesso disciplinato dal capo V della legge n. 241/1990
-
- 4) **Ai sensi dell'art. 2-quaterdecies, comma 1, del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196), il titolare o il responsabile del trattamento, sotto la propria responsabilità e nell'ambito del proprio assetto organizzativo:**
- A Possono prevedere che specifici compiti e funzioni connessi al trattamento di dati personali siano attribuiti a persone fisiche, espressamente designate, che operano sotto la loro autorità
 - B Sono obbligati a svolgere direttamente i compiti e le funzioni connessi al trattamento di dati personali, senza alcun potere di delega
 - C Devono chiedere all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali la possibilità di delegare
-
- 5) **Ai sensi dell'art. 138 del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) in caso di richiesta dell'interessato di conoscere l'origine dei dati personali - Diritto di accesso dell'interessato - il giornalista è tenuto a rivelare la fonte della notizia?**
- A Occorre valutare caso per caso
 - B No, restano ferme le norme sul segreto professionale limitatamente alla fonte della notizia
 - C Sì, non si applicano le norme sul segreto professionale
-
- 6) **Ai sensi dell'art. 4 del regolamento UE n. 679/2016 (GDPR), cosa si intende per "dato personale"?**
- A Qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile
 - B Qualsiasi informazione che riveli la manifestazione del pensiero libera e inequivocabile dell'interessato
 - C Qualsiasi informazione che, in origine o a seguito di trattamento, non può essere associata a un interessato identificato o identificabile
-
- 7) **Ai sensi dell'art. 11, comma 1, della legge 7 giugno 2000, n. 150, entro quale mese di ogni anno le amministrazioni statali trasmettono il programma annuale delle iniziative di comunicazione che intendono realizzare nell'anno successivo:**
- A Ottobre
 - B Novembre
 - C Dicembre
-

- 8) **Ai sensi dell'art. 13, comma 1, della legge 7 giugno 2000, n. 150, a chi, le amministrazioni dello Stato, sono tenute ad inviare, ai fini della formulazione di un preventivo parere, i progetti di comunicazione a carattere pubblicitario che prevedono la diffusione dei messaggi sui mezzi di comunicazione di massa?**
- A Al Dipartimento per la trasformazione digitale
 - B Al Dipartimento per i servizi strumentali
 - C Al Dipartimento per l'informazione e l'editoria
-
- 9) **La comunicazione non verbale, compreso il silenzio, può sostituire la comunicazione verbale?**
- A Sì, ma solo con un numero ridotto di interlocutori
 - B No
 - C Sì
-
- 10) **Quali sono gli elementi sui quali si fonda la "Teoria matematica della comunicazione" di Shannon e Weaver?**
- A Sorgente; Apparato trasmittente; Mezzo o canale; Apparato ricevente; Destinatario
 - B Sorgente; Apparato trasmittente; Mezzo o canale; Fonte di rumore; Destinatario
 - C Sorgente; Apparato trasmittente; Mezzo o canale; Fonte di rumore; Apparato ricevente; Destinatario
-
- 11) **Secondo il pensiero di Paul Watzlawick, quanti sono gli assiomi della teoria della pragmatica della comunicazione umana?**
- A Quattro
 - B Tre
 - C Cinque
-
- 12) **Secondo il pensiero di John Thompson, i mezzi di comunicazione sono strumenti tecnici che supportano materialmente le forme simboliche, consentendo di:**
- A Trasmetterle in maniera esclusivamente immediata e momentanea
 - B Fissarle in maniera esclusivamente perenne e imperitura
 - C Fissarle con diversi gradi di resistenza nel tempo
-
- 13) **Chi ha coniato l'espressione "il mezzo è il messaggio"?**
- A Paul Watzlawick
 - B Marshall McLuhan
 - C John Thompson
-
- 14) **La comunicazione verbale, oltre a dover essere contestualizzata, esige codici comunicazionali condivisi con il destinatario?**
- A No, può essere generica
 - B Mai, in nessun caso
 - C Sì, in quanto sono necessari al destinatario per decodificare
-
- 15) **Il diritto di critica può essere esercitato dal giornalista ispirandosi alla libertà di espressione?**
- A Sì, ma con delle limitazioni
 - B Sì, in ogni caso
 - C No, in ragione della tutela della sola riservatezza
-
- 16) **Il giornalista è tenuto a rettificare le notizie inesatte o errate dallo stesso diffuse?**
- A Sì, solo a seguito di specifica richiesta
 - B Sì, anche in assenza di specifica richiesta
 - C No, non è tenuto, salvo che nei casi di particolare gravità
-
- 17) **Il suo responsabile le ha affidato il compito di presentare, ai suoi colleghi, il piano dei costi di un progetto di**

comunicazione istituzionale. Durante la presentazione però, lei si accorge che alcuni colleghi appaiono poco interessati e distratti, evitano di fare domande o di intervenire e continuano a guardare il cellulare. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Adatta il suo stile comunicativo per rendere i concetti più interessanti. Quindi, rimane concentrato sulla presentazione, cercando di evidenziare i punti chiave del progetto in modo convincente, di catturare l'attenzione dei colleghi con domande mirate e di coinvolgerli attivamente nella presentazione.
 - B Prova a richiamare l'attenzione dei colleghi con alcune domande, cercando di rendere interessanti almeno i concetti principali. Poi, se si renderà conto che questa strategia non è sufficiente a catturare l'attenzione di tutti i colleghi, si concentrerà solo su quelli che si dimostrano realmente interessati.
 - C Dal momento che reputa molto poco professionale l'atteggiamento manifestato dai colleghi e che non ha intenzione di perdere tempo, interrompe immediatamente la presentazione e abbandona l'incontro. Se il suo responsabile dovesse chiedergli spiegazioni a riguardo, lo informerà dell'accaduto.
-

18) **Durante una riunione convocata allo scopo di elaborare strategie per la promozione istituzionale, un suo collega ha monopolizzato completamente la discussione. Il suo atteggiamento prevaricante non consente agli altri partecipanti di esprimere il proprio punto di vista, limitando così il confronto e la possibilità di avvalersi del contributo di tutti. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Aspetta il momento più opportuno per intervenire e poi fa notare al collega che sarebbe utile ascoltare anche le opinioni degli altri. Quindi, propone di coinvolgere tutti nella discussione e, se la situazione non dovesse cambiare, per evitare problemi con il collega in questione, non interverrà ulteriormente.
 - B Irritato dal comportamento scorretto del collega, prende la parola per sottolineare che non ha senso continuare la riunione in questo modo. Quindi, chiede al collega di rimanere in silenzio e di ascoltare anche le opinioni degli altri, dicendogli che altrimenti sarà costretto a segnalare la situazione al responsabile.
 - C Interviene in modo rispettoso ma deciso, facendo notare al collega che deve garantire anche agli altri la possibilità di esprimere il proprio punto di vista. Poi, per dare spazio a tutti, propone di stabilire un tempo massimo per ogni intervento, così da permettere un confronto concreto e uno scambio costruttivo.
-

19) **Il suo responsabile le ha affidato il coordinamento di un progetto di ricerca sull'efficacia della comunicazione istituzionale, finalizzata a target specifici, che avvengono per mezzo dei social media. Tuttavia, alcuni membri del suo gruppo di lavoro, si stanno lamentando con lei di un collega che sta contribuendo alle attività in modo molto superficiale. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Parla con il collega in questione, facendogli presente che il gruppo di lavoro si sta lamentando del suo atteggiamento e che questa situazione sta creando malumori. Poi, gli chiede di dimostrare maggiore impegno e di fornire il suo contributo in modo costruttivo, per garantire lo svolgimento di tutte le attività pianificate ed evitare che i colleghi debbano gestire anche i compiti che competono a lui.
 - B Ascolta con attenzione le lamentele e, poi, si confronta con il collega in questione, condividendo, in modo costruttivo, le perplessità emerse e cercando di comprendere anche il suo punto di vista e le sue eventuali difficoltà. Inoltre, gli propone di definire un piano d'azione, per migliorare il suo contributo al progetto e, infine, organizza riunioni periodiche, per migliorare la comunicazione di tutto il gruppo.
 - C Cerca di minimizzare le lamentele espresse dai colleghi. Infatti, ritiene che ognuno sia pienamente responsabile del proprio operato e che non spetti a lei valutare l'impegno mostrato dai colleghi. Se a causa di questa situazione, il progetto dovesse subire dei ritardi, sarà compito del responsabile prendere eventuali provvedimenti. Dunque, continua a gestire le sue attività come di consueto.
-

20) **L'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli sta affrontando una crisi di immagine, a causa di notizie negative, diffuse sui media, riguardanti presunte inefficienze nei controlli doganali. Lei, come funzionario esperto in comunicazione, sa che è necessario affrontare tempestivamente questa situazione, allo scopo di salvaguardare, il più possibile, la reputazione istituzionale. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Sottovaluta l'impatto delle notizie negative, ritenendole temporanee e destinate a perdere d'importanza. Decide, quindi, di non intraprendere alcuna azione di comunicazione specifica, convinto che qualsiasi ulteriore intervento possa peggiorare ulteriormente la situazione. Effettuerà, comunque, un monitoraggio nei giorni a venire.
 - B Analizza le notizie diffuse, valutandone l'impatto e le potenziali conseguenze a breve e lungo termine. Poi, esamina le strategie di comunicazione di altre istituzioni che hanno affrontato crisi simili, studiandone i punti di forza e di debolezza. Infine, in base a queste analisi, propone una strategia specifica, utilizzando una comunicazione trasparente e proattiva.
 - C Dopo aver esaminato le notizie diffuse e averne valutato l'impatto generale sulla reputazione dell'Agenzia, propone di pubblicare una nota stampa per smentire le notizie negative. Quindi, decide di non approfondire ulteriormente la criticità, monitorando però la situazione ed intervenendo ulteriormente solo se fosse necessario.
-

21) **Lei è stato incaricato di organizzare un evento istituzionale di grande importanza con una scadenza stringente, che richiede urgentemente il supporto specifico di un collega di un altro dipartimento. Tuttavia, quando gli fa presente questa necessità, il collega risponde che è già impegnato nelle sue attività e che,**

quindi, non è certo di riuscire a trovare il tempo per offrirle supporto. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Spiega al collega l'urgenza dell'evento, sottolineando l'importanza del suo supporto per organizzarlo in tempo. Quindi, si mostra disponibile ad aiutarlo nelle sue attività future, in segno di collaborazione. Poi, nel caso in cui non riuscisse a convincerlo, si organizza per chiedere supporto ad altri colleghi competenti, garantendo il rispetto della scadenza stabilita.
 - B** Decide di far presente al responsabile il fatto che il collega in questione non ha dato la sua disponibilità, per supportarla nell'organizzazione dell'evento. Dunque, gli chiede di intervenire, il prima possibile, per trovare una soluzione, proponendogli, in ultima analisi, di ridistribuire il carico di lavoro o di far subentrare altre risorse.
 - C** Si impegna al massimo per portare a termine le attività di sua competenza in autonomia, senza insistere ulteriormente con il collega in questione. Spera comunque che, una volta che lui avrà terminato i suoi compiti, possa trovare del tempo per supportarla. Nel frattempo, cerca di definire al meglio i dettagli dell'evento, con le risorse che ha a disposizione.
-

22) Lei è il coordinatore di un gruppo di lavoro, impegnato nell'organizzazione di un evento molto importante che dovrebbe svolgersi tra 2 giorni e che raccoglierà numerosi ospiti istituzionali, provenienti anche da paesi esteri. Ad un certo punto però, lei viene informato del fatto che la sede prescelta per ospitare l'evento, ha subito un grave incendio. Le fiamme sono state domate, ma l'edificio non può più essere utilizzato come location per l'evento. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Si mette subito alla ricerca di una nuova sede disponibile, utilizzando tutte le risorse a sua disposizione, nella speranza di trovare una soluzione adeguata, il prima possibile. Nel frattempo però, temendo di non riuscire a risolvere il problema, informa i colleghi della situazione e chiede loro di preparare un piano di comunicazione, per gestire un eventuale annullamento dell'evento.
 - B** Informa il gruppo di lavoro della criticità emersa, coinvolgendo tutti i colleghi nella ricerca di possibili sedi alternative. Dunque, decide di organizzare una riunione urgente per coordinare gli sforzi e assegnare compiti specifici a ciascun membro del gruppo, assicurandosi che tutte le possibili opzioni siano esplorate in tempi brevi, affinché sia trovata immediatamente una soluzione.
 - C** Dal momento che è consapevole del fatto che resta pochissimo tempo per trovare una nuova sede ed è certo che si tratti di un obiettivo quasi impossibile, decide di ordinare al gruppo di lavoro di predisporre immediatamente tutti i piani di comunicazione necessari per annullare l'evento. Dunque, informa tutti i partecipanti e gli sponsor, promettendo una riprogrammazione dell'evento.
-

23) Nel suo ufficio, i suoi colleghi sono impegnati nella pianificazione di una campagna di comunicazione, in merito ad un nuovo servizio dell'Agenzia. Lei ha delle idee innovative che pensa potrebbero migliorare l'efficacia della campagna, ma, al momento, questo progetto non rientra nei suoi incarichi. Inoltre, ha notato che i suoi colleghi sono orientati su un approccio più tradizionale. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Visto che la campagna di comunicazione non rientra tra i suoi incarichi, evita di esporsi con idee che potrebbero non essere accolte dagli altri colleghi. Quindi, consapevole di non avere molto tempo a disposizione, si limita a svolgere le attività di sua competenza, lasciando che i colleghi gestiscano la campagna sulla base dell'approccio che hanno scelto di adottare.
 - B** Approfitta di una riunione d'ufficio, per proporre le sue idee ai colleghi, cercando di evidenziare i possibili vantaggi derivanti dall'utilizzo di un approccio più innovativo. Quindi, decide che si renderà disponibile per collaborare con i suoi colleghi alla realizzazione della campagna, soltanto se loro mostreranno interesse per le sue idee, riconoscendone il valore aggiunto.
 - C** Chiede un incontro con il responsabile del progetto per presentare le sue idee, spiegando come queste, potrebbero apportare un valore aggiunto alla campagna di comunicazione. Dunque, senza venir meno alla gestione delle attività di cui è stato incaricato, si offre di collaborare alla pianificazione della campagna, condividendo le sue proposte con i colleghi.
-

24) A seguito di una valutazione effettuata dal Dirigente, è emerso che il sito web istituzionale, necessita di un restyling per migliorarne l'attrattività e la fruibilità. Per questo motivo, il suo responsabile ha chiesto a tutto l'ufficio, di proporre idee e suggerimenti a riguardo, per rispondere alle richieste del Dirigente e raggiungere gli obiettivi assegnati. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Decide di farsi avanti, riportando esempi di altri siti da cui è possibile trarre ispirazione e proponendo alcune idee concrete per il restyling della pagina istituzionale. Inoltre, si propone per gestire il coordinamento del gruppo di lavoro che dovrebbe occuparsi di questa iniziativa, mettendo a disposizione le sue competenze specifiche e la sua esperienza.
- B** Rimane in silenzio, ascoltando le idee proposte dagli altri, senza esprimere il suo punto di vista. Anche se ritiene di avere molta esperienza in quest'ambito, non crede sia necessario metterlo in evidenza. Dunque, decide di non esporsi troppo e di lasciare che siano gli altri a farsi avanti per trovare una soluzione e rispondere alle richieste del Dirigente.
- C** Resta in attesa che sia qualche altro collega a proporre delle idee utili per il restyling del sito, per poi eventualmente intervenire, integrandole con qualche suggerimento mirato. Dunque, evita di proporsi in prima persona per coordinare il progetto, preferendo assumere eventualmente un ruolo di supporto e consulenza tecnica.

-
- 25) **A seguito di alcune segnalazioni effettuate dagli utenti, lei si è reso conto che il sito web istituzionale presenta delle criticità a livello di accessibilità e fruibilità. Inoltre, dopo aver verificato con un collega competente, la fattibilità di alcune migliorie, ha realizzato che tali modifiche risolverebbero le criticità segnalate, migliorando la fruibilità del sito web e, quindi, il livello di soddisfazione degli utenti. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A** Riferisce al responsabile le criticità segnalate dagli utenti, evidenziando il fatto che lei ha già verificato con un collega, la fattibilità di alcune modifiche, che migliorerebbero la fruibilità del sito e il livello di soddisfazione degli utenti. Poi, se lei sarà autorizzato a procedere, si metterà a disposizione per fare in modo che tali modifiche diventino effettive, garantendo la risoluzione delle criticità.
 - B** Segnala al responsabile le problematiche rilevate nel sito web, facendogli presente che sarebbe opportuno intervenire, per migliorarne la fruibilità. Tuttavia, preferisce non riferirgli il fatto che lei ha già verificato la fattibilità di alcune migliorie, perché teme che il responsabile la rimproveri, evidenziando che queste iniziative non rientrano nel suo ambito di competenza.
 - C** Poiché segnalazioni di questo tipo non rientrano nel suo ambito di competenza, decide di non riferire al responsabile le criticità riscontrate dagli utenti, in merito alla fruibilità del sito. Inoltre, temendo che i colleghi pensino che il suo obiettivo sia solo quello di mettere in luce le sue capacità, svalutando le loro competenze, preferisce concentrarsi maggiormente sul suo lavoro.
-
- 26) **Un'associazione di categoria ha recentemente espresso forti critiche riguardo alla mancanza di trasparenza e chiarezza, da parte dell'Agenzia, nella comunicazione di alcuni dati concernenti i sequestri di sostanze stupefacenti effettuati nel corso del primo semestre dell'anno. Come funzionario della comunicazione istituzionale, illustri il candidato una strategia complessiva per affrontare il caso e rediga una nota di riscontro da diffondere a mezzo stampa.**