



**CONCORSO PER L'ASSUNZIONE DI 2 ESPERTI CON ESPERIENZA NELLA  
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

(Bando del 28 dicembre 2022 – lett. B)



**Testo n. 2**

**La prova prevede lo svolgimento di due quesiti a risposta sintetica, un quesito a contenuto teorico-pratico e un elaborato in lingua inglese.**

**QUESITI A RISPOSTA SINTETICA**

**Si scelgano due delle materie sottoindicate previste dal bando e per ciascuna di esse si risponda in modo sintetico a uno dei due quesiti proposti (riportando sull'elaborato il numero di ciascun quesito svolto).**

**Comunicazione istituzionale**

**QUESITO N. 1**

Premessa una sintetica trattazione dei processi di digitalizzazione della comunicazione dal punto di vista teorico, si analizzi il dibattito sulla relazione tra *media* digitali e comunicazione istituzionale, evidenziando le opportunità e le criticità connesse alla gestione del rapporto con i diversi tipi di pubblico.

**QUESITO N. 2**

La gestione della comunicazione in caso di crisi è uno dei compiti più delicati. Si indichi come lo sviluppo della comunicazione, anche tramite i *social media*, ha modificato le modalità di lavoro e gli obiettivi di questa attività.

**Linguaggi e tecniche della comunicazione multimediale**

**QUESITO N. 3**

Le istituzioni pubbliche svolgono funzioni altamente specializzate e non sempre facili da divulgare. Si descrivano:

- le modalità, gli strumenti e i canali attraverso i quali far conoscere l'istituzione e le sue attività;
- il ruolo e le caratteristiche del *corporate storytelling* nella costruzione della *brand identity* e nel coinvolgimento dei diversi tipi di pubblico.

**QUESITO N. 4**

Le informazioni riguardanti il pubblico che visita un sito web forniscono indicazioni utili a

orientare la comunicazione istituzionale e fornire prodotti e servizi migliori. Si illustrino:

- esempi di modalità di utilizzo dei dati di profilazione nella comunicazione istituzionale e relativi vantaggi;
- i limiti – etici e giuridici – nell'utilizzo dei dati personali dell'utenza.

### **Metodologie e tecniche della comunicazione web e social**

#### **QUESITO N. 5**

I *social media* sono uno degli strumenti utilizzati dalle istituzioni per rivolgersi al proprio pubblico di riferimento.

Si indichino opportunità e rischi per le istituzioni che decidano di includere le principali piattaforme *social* nella propria strategia di comunicazione, analizzando in particolare:

- il problema della gestione del *feedback* dell'utenza;
- la misurazione del successo delle campagne promosse sui *social*;
- la gestione di un eventuale incidente.

#### **QUESITO N. 6**

La digitalizzazione sta producendo significativi cambiamenti anche nel mondo dell'informazione. Si descrivano gli elementi più rilevanti di questo processo soffermandosi in particolare su:

- le nuove forme di giornalismo;
- l'evoluzione del paradigma, ormai dominante, della multimedialità del prodotto giornalistico;
- il cambiamento delle tecniche di scrittura richiesto dai formati digitali.

### **Metodologia della ricerca sociale e analisi dei dati**

#### **QUESITO N. 7**

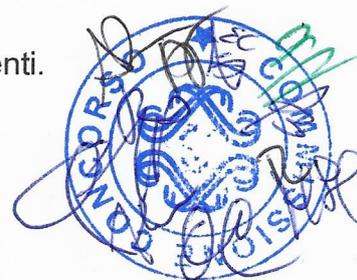
L'inchiesta campionaria rappresenta una delle principali modalità di rilevazione per misurare l'efficacia delle attività di comunicazione istituzionale. Si analizzino gli schemi di campionamento e le procedure di interrogazione mediante questionario.

#### **QUESITO N. 8**

Una sistematica attività di misurazione e valutazione dei risultati è utile per verificare l'efficacia e l'efficienza della comunicazione istituzionale. Si illustrino:

- le differenze fra misurazione della performance e ricerca valutativa;
- i principali indicatori;
- i metodi di ricerca delle tecniche sperimentali e dei quasi-esperimenti.

\*\*\*\*\*



### **QUESITO TEORICO-PRATICO**

La banca centrale del Paese X – un'economia avanzata con una popolazione di 15 milioni di

abitanti, che utilizza sia il contante che i sistemi di pagamento elettronici – ha ricevuto informazioni riservate e preoccupanti alle quali deve reagire.

**Martedì 14 febbraio, ore 7,30.**

*Diverse fonti riservate di intelligence informano la banca centrale dell'esistenza di una minaccia imminente di un attacco cyber contro il settore finanziario del Paese X, che potrebbe causare un'interruzione dei prelievi di contanti dagli sportelli automatici. Tale situazione potrebbe creare panico o reazioni negative nella popolazione, preoccupata per i potenziali impatti sull'economia. La credibilità delle fonti di intelligence è considerata elevata, anche alla luce di un attacco cyber simile avvenuto il giorno prima nel Paese confinante Y, del quale non sono ancora noti gli effetti complessivi e l'origine. La banca centrale del Paese X ha la responsabilità della stabilità del settore finanziario e del sistema dei pagamenti, che coinvolge numerosi attori pubblici e privati come banche, poste, assicurazioni e gestori di carte di credito.*

**Martedì 14 febbraio, ore 9,00.**

*La Banca del Borgo Antico (BBA), una piccola banca con una clientela prevalentemente locale, riscontra problemi informatici che le impediscono di effettuare pagamenti e rimborsi ai propri clienti. Come precauzione, dopo aver informato la banca centrale del Paese X, la BBA si è scollegata dal circuito per l'erogazione di banconote dagli sportelli automatici, impedendo temporaneamente ai detentori di carte di debito di utilizzarle. Gli sportelli automatici, inoltre, visualizzano il messaggio "prelievo non disponibile". La natura e l'origine del problema sono ancora sconosciute, ma i tecnici informatici della BBA stanno indagando con l'aiuto del fornitore di servizi IT.*

*La banca centrale del Paese X conduce una rapida consultazione a livello nazionale tra le banche e le istituzioni creditizie potenzialmente interessate, rilevando due posizioni contrastanti. Alcune banche private esprimono la preoccupazione che il rischio venga amplificato ingiustificatamente e non ritengono opportuno allarmare la clientela finché il rischio non si materializza, poiché ciò potrebbe avere un impatto negativo sulle quotazioni di borsa delle banche stesse. Altre, invece, ritengono importante comunicare con trasparenza alla clientela il potenziale rischio, sottolineando che le autorità stanno monitorando la situazione e che le misure di resilienza e sicurezza del sistema finanziario sono in grado di fronteggiare efficacemente un eventuale attacco informatico.*

**Martedì 14 febbraio, ore 9,30.**

*Una testata regionale online pubblica una notizia e un video sui problemi della BBA, associandoli agli episodi in corso nel Paese Y che da 18 ore non permetterebbero acquisti online con carte di credito e bonifici bancari.*

Tenuto conto dello scenario descritto fino alle ore 9,30, si elabori una strategia di risposta da parte della Comunicazione della banca centrale del Paese X. Il documento deve essere sintetico e indicare come gestire l'informativa verso l'esterno, chiarendo i seguenti aspetti:

- l'obiettivo della strategia di comunicazione;
- le scelte sul grado di proattività o reattività della comunicazione;
- il processo di consultazione e/o coordinamento, se necessario, con gli stakeholder.

\*\*\*\*\*

**PROVA IN LINGUA INGLESE**

What are the positive and negative effects of the digital revolution on our hobbies and free time?

