

## FAQ (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS)

**In questo documento sono raccolte una serie di risposte alle domande poste più frequentemente dai candidati che partecipano alle selezioni digitali.**

***NOTA BENE: le seguenti FAQ sono generiche e non rappresentano le regole della procedura concorsuale. Il candidato deve attenersi alle disposizioni generali pubblicate nel bando/avviso di selezione, unico documento ufficiale, nella documentazione e/o nel foglio delle istruzioni pubblicati sul sito dell'Amministrazione che ha indetto la procedura concorsuale.***

### DOMANDE GENERICHE

#### **Cosa è una selezione digitale?**

È la possibilità di effettuare una procedura concorsuale da remoto, utilizzando un PC ed uno SMARTPHONE collegati alla rete internet.

#### **Dove trovo le informazioni circa la procedura concorsuale cui voglio partecipare, date di espletamento ed altro?**

Ogni candidato deve verificare in proprio nel bando di concorso/della selezione, sul sito internet dell'Amministrazione/ente che ha indetto la procedura concorsuale e/o nel foglio delle istruzioni generali tutte le informazioni necessarie. Non viene utilizzato altro canale di comunicazione all'infuori di quelli istituzionali.

#### **Cosa è la pagina della selezione digitale?**

selezionidigitali.it è una piattaforma raggiungibile unicamente avendo una connessione alla rete internet; consente di effettuare delle procedure concorsuali da remoto.

#### **Di cosa ho bisogno per effettuare la prova concorsuale digitale da remoto?**

Condizione necessaria per effettuare la prova concorsuale sulla piattaforma selezionidigitali.it è quella di avere:

- un personal computer (PC), dotato di tastiera e mouse esterni, su cui sia installato il browser – programma per navigare in internet – Google Chrome;
- un dispositivo mobile/cellulare (SMARTPHONE) su cui siano installate le app Jitsi Meet e Google Meet, scaricabili gratuitamente dai vari app store;
- una connessione ad internet di buona qualità.

#### **Cosa è un PC?**

Un PC è un Personal Computer su cui svolgere la prova digitale, che sia necessariamente dotato di mouse esterno e tastiera fisica, cablati o wireless; non rientrano in questa definizione i tablet (es Ipad o similari) e tutti quei dispositivi con schermo “touch” non dotati di mouse e tastiera. Dispositivi Microsoft (es. Surface) o Chrome Book (notebook con sistema operativo Chrome Os) dotati comunque di mouse esterno e tastiera fisica (non touch sul display) possono essere utilizzati.

#### **Cosa è uno SMARTPHONE?**

Uno SMARTPHONE è un qualunque DISPOSITIVO MBILE/telefono cellulare di recente generazione che consenta l'installazione delle app gratuite Jitsi Meet e Google Meet richieste per la prova digitale, dotato dell'accesso ad internet mediante Wi-Fi o mediante connessione dati del gestore di telefonia mobile utilizzato, necessariamente dotato della Web Cam (videocamera) integrata, interna o esterna al dispositivo e del microfono, entrambi funzionanti al 100%. SMARTPHONE con videocamere con problemi es. vetri rotti o che trasmettano immagini distorte, parziali o comunque non chiare non possono essere accettati ed il candidato potrebbe essere escluso dalla selezione.

#### **Che caratteristiche deve avere la strumentazione tecnica richiesta per svolgere la prova digitale?**

Nelle istruzioni per la prova digitale, pubblicate nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione, trova tutte le caratteristiche tecniche.

#### **Non ho una linea fissa/non ho la fibra a casa e per navigare in internet utilizzo una "saponetta" o un dispositivo hotspot/Wi-Fi o uno SMARTPHONE 3G/4G/5G al quale collego il PC in tethering/Hotspot/Wi-Fi/Bluetooth o via cavo; posso utilizzarlo?**

Certamente: qualsiasi dispositivo che consenta la connessione ad internet del PC e la navigazione sulla pagina della prova digitale senza limitazioni o blocchi può essere utilizzato. Effettuare la sessione di check requirements/training per i test del caso.

#### **Non ho nessuno degli strumenti sopra indicati (né PC, né SMARTPHONE) oppure non ho alcuna connessione ad internet; come risolvo? Posso sostenere comunque la prova digitale?**

No: non è possibile sostenere la prova digitale in mancanza della strumentazione o dei requisiti minimi richiesti.

#### **La stanza in cui mi trovo ha una vetrata/si trova all'interno di un ufficio/la stanza in cui mi trovo non risponde ai requisiti richiesti/non dispongo di una stanza idonea. Posso svolgere la prova?**

No: come da istruzioni pubblicate la stanza in cui si svolge la prova digitale deve rispondere a determinate caratteristiche. Nel caso la stanza non risponda ai tali requisiti il candidato non può svolgere la prova digitale, pertanto è escluso. Eventuali altre finestre/porte finestre che non potrebbero essere fisicamente riprese nell'inquadratura della videocamera verranno comunque verificate dall'Assistente di aula prima dell'inizio della prova. Sarà comunque discrezione della Commissione esaminatrice il giorno della prova digitale giudicare se la stanza sia conforme ai requisiti ed eventualmente chiedere al candidato di cambiare stanza o escluderlo dalla selezione per inosservanza delle regole stabilite.

#### **Cosa è il training? Che differenza c'è tra training e Check Requirements?**

La sessione di training è finalizzata alla verifica del funzionamento degli strumenti richiesti per svolgere la prova digitale. Il superamento della sessione di training è certificato dal rilascio della ricevuta di Check Requirements tramite il PC, ricevuta che si ottiene e si può scaricare completando tutti i passaggi richiesti. **È OBBLIGATORIO EFFETTUARLA AL FINE DI POTER SVOLGERE LA PROVA CONCORSUALE, se non diversamente indicato nelle informazioni pubblicate sul sito dell'Amministrazione/Ente che ha indetto la procedura concorsuale. Il mancato completamento della sessione di training, non certificata dal rilascio della ricevuta di Check Requirements, comporta pertanto l'esclusione dalla procedura concorsuale.**

#### **Come faccio a sapere se il Check Requirements è OBBLIGATORIO?**

Ogni candidato deve verificare in proprio nel bando, sul sito internet dell'Amministrazione/ente che ha indetto la procedura concorsuale e/o nel foglio delle istruzioni generali tutte le informazioni necessarie, incluso se il Check Requirements è obbligatorio. Il superamento della sessione di Check Requirements è certificato dal rilascio della ricevuta, che si ottiene e si può scaricare completando tutti i passaggi richiesti.

**Non ho effettuato il Check requirements OBBLIGATORIO nei giorni previsti causa malfunzionamento del PC o cause di forza maggiore; posso recuperare in qualche modo nei giorni successivi e comunque precedenti la prova concorsuale?**

No: la mancata esecuzione del Check Requirements OBBLIGATORIO entro i termini indicati **esclude dalla partecipazione all'esame**, se non diversamente indicato nel bando di concorso/foglio delle istruzioni della prova digitale. Non verrà concessa alcuna deroga.

**Cosa accade se il giorno della prova digitale non riesco ad instaurare una connessione con PC o con lo SMARTPHONE?**

La sessione di training è resa disponibile per effettuare tutti i test necessari per verificare il funzionamento dei dispositivi utilizzati. Qualora si riscontrassero problemi il giorno della prova digitale, accertarsi di aver effettuato tutte le operazioni descritte nelle istruzioni generali, pubblicate nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione. Sostituire i dispositivi con altri se necessario. Le anomalie e/o le irregolarità imputabili al candidato, accertate anche successivamente allo svolgimento della prova digitale mediante visione delle registrazioni, costituiranno l'annullamento della prova o l'esclusione dalla stessa.

**Cosa accade se durante la prova concorsuale perdo la connessione internet?**

Qualora sul PC comparisse il messaggio al centro dello schermo "Non Connesso. Connessione persa", un box rosso in alto a sinistra e messaggi di errore in alto a destra, allora la connessione ad internet non è più attiva. Qualora il sistema tenta la riconnessione in automatico; le risposte fornite fino a quel momento vengono comunque acquisite. In questa situazione NON effettuare il Logout dalla pagina della prova digitale, che equivarrebbe alla volontà di terminare la prova. **La prima cosa da fare** è mettersi in contatto con l'Assistente di aula, mediante la videoconferenza avviata sullo SMARTPHONE. Qualora la disconnessione abbia interessato anche lo smartphone **RIAVVIARE LA VIDEOCONFERENZA** ricaricando nuovamente la pagina. Provare a cercare una rete internet funzionante per ristabilire la connessione (es. se necessario togliere la modalità "aereo" del cellulare per sfruttare la connessione dati del proprio gestore telefonico); riavviata la videoconferenza l'assistente sarà in grado di fare una valutazione del problema ed aiutare il candidato a riconnettersi. Il tempo impiegato in questo periodo **NON È recuperabile**. **Disconnessioni prolungate dalla prova concorsuale**, anche non causate volontariamente ma da fattori esterni, potrebbero comportare la segnalazione alla Commissione esaminatrice che potrebbe decidere di terminare prima del tempo previsto la prova del candidato.

**La videoconferenza con l'assistente di aula è registrata?**

Sì: la videoconferenza oltre che sorvegliata dall'assistente di aula è video registrata per tutta la durata della prova e le immagini potrebbero essere consultate/riviste anche in un secondo momento al fine di verificare comportamenti illeciti da parte del candidato.

**Cosa accade se durante la prova concorsuale vengo sorpreso a copiare/comunicare con altre persone entrate in stanza di nascosto/utilizzare strumenti informatici/tecnici volti a frodare la prova digitale/manomettere le ricevute rilasciate dal sistema?**

Ricordando che la videoconferenza è sorvegliata per tutta la durata della prova e video-registrata, in questi casi le immagini potrebbero essere trasmesse alla autorità competenti. Inoltre ogni documento prodotto automaticamente dalla piattaforma selezionidigitali.it è opportunamente codificato tramite un "hash" che garantisce l'immodificabilità dei dati; ogni tentativo di manomissione anche solo parziale di tali documenti costituisce reato.

**Ho terminato la compilazione della mia prova digitale/vorrei consegnare il questionario/voglio abbandonare la prova; devo attendere la fine della prova digitale?**

Nel caso la prova digitale sia iniziata può consegnare cliccando sul pulsante TERMINA ESAME anche prima della scadenza del tempo concesso. Una volta cliccato su TERMINA ESAME, può effettuare Logout da PC e da SMARTPHONE, senza necessariamente attendere l'intervento dell'Assistente di aula. Qualora la prova concorsuale non sia ancora iniziata e voglia abbandonare, deve comunicarlo all'Assistente di aula.

#### **L'Assistente di aula è la Commissione esaminatrice del concorso?**

No, ma l'Assistente di aula ne può fare le veci e, se lo ritiene necessario/se autorizzato, può decidere di intervenire per sospendere/bloccare/annullare la prova digitale di un candidato in caso riscontrasse anomalie. L'Assistente di aula è sempre supportato dalla registrazione audio-video della videoconferenza e dai log memorizzati dai sistemi.

#### **L'Assistente di aula può chiedermi di effettuare dei controlli durante la prova?**

Sì: se l'Assistente di aula notasse qualcosa di anomalo può chiedere al candidato di alzarsi, allontanarsi dalla postazione di lavoro ed effettuare una panoramica della stanza tramite la videoconferenza sullo SMARTPHONE, anche più volte se necessario. **La mancata collaborazione da parte del candidato in queste operazioni potrebbe comportare il blocco della prova fino al termine prima del tempo.** Il tempo impiegato per questi controlli NON sarà recuperabile. L'Assistente di aula è sempre supportato dalla registrazione audio-video della videoconferenza e dai log memorizzati dai sistemi.

#### **Fornite assistenza telefonica?**

No, in nessun caso. È disponibile un indirizzo di posta elettronica specifico al quale rivolgersi per questioni tecniche sull'uso della paginaselezionidigitali.it

### **DOMANDE RELATIVE AL PC**

#### **Posso utilizzare un computer fisso/desktop o un computer portatile/laptop/notebook per svolgere la prova digitale?**

Certamente: rientrano nella definizione di PC tutti quei dispositivi che rispondano alle caratteristiche indicate nelle istruzioni per la prova digitale, che siano dotati di mouse esterno o trackpad/touchpad e tastiera fisica.

#### **Che caratteristiche deve avere il PC da cui devo collegarmi per svolgere la prova digitale?**

Nelle istruzioni per la prova digitale, pubblicate nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione, sono riportate tutte le caratteristiche tecniche. L'uso di PC non rispondenti ai requisiti comporta l'esclusione dalla selezione.

#### **Posso utilizzare un PC con un sistema operativo differente rispetto a quelli indicati?**

No: l'uso di un PC non rispondente ai requisiti comporta l'esclusione dalla selezione.

#### **Posso utilizzare uno SMARTPHONE al posto del PC per svolgere prova digitale?**

No: l'uso di dispositivi diversi da quelli indicati comporta l'esclusione dalla selezione.

#### **Posso utilizzare un tablet/iPad al posto del PC per svolgere prova digitale?**

No: l'uso di tablet o dispositivi touch non è consentito per svolgere la prova digitale e comporta l'esclusione dalla selezione. L'uso di dispositivi Microsoft (es. Surface) o Chrome Book (notebook con sistema operativo Chrome Os) è tuttavia consentito solo se dotati di tastiera fisica (non touch sul display) e mouse esterno.

#### **Le prove che devo svolgere al PC sono delle prove a quiz/prove scritte; il PC che utilizzo non è dotato di Web Cam (videocamera); posso svolgere comunque la prova digitale?**

Certamente: non è necessario che il PC sia dotato di Web Cam. **Questo accessorio verrà richiesto per svolgere eventuali PROVE ORALI da remoto**, gestite sulla piattaforma selezionidigitali.it Per effettuare la videoconferenza verrà utilizzata unicamente la videocamera del SMARTPHONE.

**Le prove che devo svolgere al PC sono delle prove orali; il PC che utilizzo non è dotato di Web Cam (videocamera); posso svolgere comunque la prova digitale?**

No: nel caso di prove orali da remoto **è necessario che il PC sia dotato di videocamera integrata o di una esterna ad esso collegata**. In questo caso per effettuare la videoconferenza verrà utilizzata anche la videocamera del SMARTPHONE.

**Il PC che utilizzo non è dotato di casse acustiche/non emette suoni; posso svolgere la prova digitale?**

All'inizio della prova digitale potrebbero essere impartite delle istruzioni via audio del PC da parte della Commissione esaminatrice/dell'Assistente di aula; si consiglia pertanto di verificare che l'audio del PC funzioni, di alzare il volume del PC al massimo e/o di procurarsi delle casse esterne da collegare in caso di malfunzionamenti.

**Sul mio PC non ho il browser (programma per navigare in internet) Google Chrome. Posso utilizzare un diverso browser al posto di Google Chrome?**

No: deve installare il browser/app Google Chrome, scaricabile gratuitamente dal portale google.com Provare a cercare su internet come fare. L'uso di browser diversi da Google Chrome (es. Safari su PC Apple) comporta l'esclusione dalla selezione. Non è necessario rimuovere/disinstallare i browser già presenti.

**Sul mio PC ho Google Chrome, Microsoft Edge ed altri browser; devo disinstallare gli altri browser?**

Non è necessario. Dovrà chiudere tutte le applicazioni aperte ed utilizzare solo il browser Google Chrome per svolgere la prova digitale.

**Ho un antivirus sul mio PC; potrebbe dare fastidio? Come lo disattivo?**

Provare a cercare su internet su come disattivare o impostare l'antivirus affinché non interferisca con la navigazione sulla pagina della prova digitale da PC durante la sessione di training e successivamente il giorno della prova digitale. Antivirus quali BIT DEFENDER impediscono l'accesso alla piattaforma e se ne consiglia la rimozione. Il mancato accesso alla pagina della prova digitale o il funzionamento anomalo a causa di tali software comporta l'esclusione dalla selezione. Effettuare comunque la sessione di training per verificare che l'antivirus non influisca sulla sessione di test.

**Il mio PC è collegato tramite cavo LAN al router per l'accesso ad internet; devo necessariamente collegarlo al Wi-Fi?**

Se si dispone di un collegamento fisico per il collegamento ad internet utilizzando un cavo lan tra PC e router, non è necessario. L'importante è che lo SMARTPHONE sia collegato alla stessa rete internet/Wi-Fi del PC.

**Ho avuto accesso alla pagina della prova digitale da PC, ma non vedo alcuna immagine/la pagina impiega tempo per caricare/ricevo degli errori di caricamento/vedo un box rosso con la scritta "NON CONNESSO".**

Accertarsi che il PC sia collegato alla stessa rete internet del SMARTPHONE. Chiudere tutte le app, programmi aperti su PC, disattivare antivirus, firewall, VPN; se necessario riavviare PC o router/dispositivo per il collegamento ad internet e ricaricare la pagina. Qualora non funzionasse provare ad utilizzare un altro PC per escludere malfunzionamenti della rete internet/Wi-Fi che sta utilizzando.

**Come faccio a sapere se ho firewall/utilizzo VPN o altri blocchi che impediscono la navigazione sulla pagina della prova digitale?**

Effettuando il Check Requirements, se riesce a caricare la pagina della prova digitale, a vedere la scritta verde "connesso" sul PC, completare tutti i passaggi richiesti del training e scaricare la ricevuta in PDF e se da

SMARTPHONE riesce ad attivare Web Cam e microfono e vede la propria immagine, allora non dovrebbe avere problemi di navigazione. In caso contrario disattivare antivirus/VPN o provare ad utilizzare un altro PC o una diversa connessione ad internet. Il mancato accesso alla pagina della prova digitale o il funzionamento anomalo a causa di tali software comporta l'esclusione dalla selezione.

### **Una volta avuto accesso da PC alla pagina della prova digitale, compare una scritta rossa con scritto "non connesso"**

Se da SMARTPHONE, collegato alla medesima rete wi-fi/connessione ad internet del PC, riesce a connettersi senza problemi, allora il problema è del PC o della connessione ad internet utilizzata.

Provare a:

- disattivare eventuali antivirus, firewall, VPN, impostazioni del PC o del router o dell'operatore di telefonia utilizzato che impediscono la navigazione su siti esterni;
- sospendere aggiornamenti automatici e tutto ciò che potrebbe interrompere la sessione concorsuale;
- se necessario riavviare il router;
- scollegare TUTTI i dispositivi che necessitano di una connessione ad internet e riprovare con la sola postazione PC e lo SMARTPHONE e la connessione wi-fi attiva;
- utilizzare il browser Google Chrome;
- aggiornare il browser Google Chrome all'ultima versione disponibile;
- svuotare la cache del browser Google Chrome (cercare su internet come fare);
- effettuare un reset delle impostazioni del browser Google Chrome (cercare su internet come fare);
- aprire una finestra di navigazione in incognito;
- verificare che il PC non vada in stand-by trascorso un certo periodo di tempo.

Per confermare che non sia la connessione ad internet utilizzata a creare il problema, utilizzare lo SMARTPHONE come hotspot wi-fi, per far navigare il PC. Se anche in questo modo non si ha connessione, allora il problema è del PC. Ripetere i passaggi sopra esposti o utilizzare un altro PC.

### **Il mio PC richiede di essere riavviato per installare degli aggiornamenti obbligatori/come mi devo comportare se il PC mi chiede di essere riavviato?**

Prima di sostenere la prova concorsuale da PC bisogna accertarsi di aver effettuato tutti gli aggiornamenti previsti dal sistema operativo e/o disattivato la ricerca di nuovi aggiornamenti. Si consiglia di effettuare diversi riavvii del PC nei giorni precedenti la prova, al fine di verificare se non siano presenti aggiornamenti disponibili ed in attesa. Il giorno della prova potrebbe essere richiesto un riavvio preventivo del PC del candidato da parte dell'Assistente di aula. Candidati che abbiano problemi sui propri PC il giorno della prova concorsuale, causati da mancate installazioni di aggiornamenti o sospensioni delle stesse, potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

### **Il mio PC funziona solo a batteria/non è possibile tenerlo collegato alla rete elettrica/ha il cavo di alimentazione corto.**

Il PC deve essere collegato alla presa di corrente/alimentato dalla rete elettrica per tutta la durata della sessione concorsuale. Eventuali disconnessioni dovute a problemi di batteria o di corrente elettrica che possano verificarsi durante la prova concorsuale potrebbero comportare l'esclusione dalla selezione. Il PC deve essere dotato di una prolunga che consenta di spostarlo su richiesta dell'Assistente di Aula qualora la postazione non fosse compatibile o la visualizzazione della stanza fosse incompleta o non rispondete ai requisiti indicati dalle istruzioni generali.

## **DOMANDE RELATIVE ALLO SMARTPHONE**

### **Che caratteristiche deve avere lo SMARTPHONE da cui devo collegarmi per svolgere la prova digitale?**

Trova tutte le caratteristiche tecniche nelle istruzioni per la prova digitali pubblicate nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione. L'uso di uno SMARTPHONE non rispondente ai requisiti comporta l'esclusione dalla selezione.

**Posso utilizzare uno SMARTPHONE di vecchia generazione o con un sistema operativo differente rispetto a quelli indicati?**

No: l'uso di uno SMARTPHONE non rispondente ai requisiti e che non consenta l'installazione delle app Jitsi Meet e Google Meet, non dotato di Web Cam integrata e microfono comporta l'esclusione dalla selezione.

**Ho uno SMARTPHONE senza Web Cam (videocamera) o con Web Cam rotta o display rotto. Posso comunque utilizzarlo?**

No, condizione indispensabile è che lo SMARTPHONE sia dotato di Web Cam (interna o esterna) funzionante, che sia attivata una volta avuto accesso alla pagina della prova digitale. Dispositivi mal funzionanti, che non consentiranno all'Assistente di aula/alla Commissione esaminatrice di procedere con la corretta visualizzazione ed identificazione del candidato durante la prova digitale comporta l'esclusione dalla selezione.

**Ho uno SMARTPHONE senza audio/non emette suoni. Posso comunque utilizzarlo?**

All'inizio della prova digitale saranno impartite delle istruzioni tramite videoconferenza da parte dell'Assistente di aula/della Commissione esaminatrice; si consiglia di porre il volume del SMARTPHONE al massimo. In assenza di audio a causa di un problema hardware (es. altoparlante o microfono rotto), si consiglia di utilizzare un altro SMARTPHONE. L'uso di dispositivi non rispondenti ai requisiti comporta l'esclusione dalla selezione.

**Posso utilizzare solo il mio PC dotato di Webcam al posto del SMARTPHONE per sostenere la prova digitale?**

No: è necessario utilizzare anche uno SMARTPHONE che risponda alle caratteristiche indicate nelle istruzioni della prova digitale. Il mancato utilizzo dei dispositivi richiesti comporta l'esclusione dalla selezione.

**Posso utilizzare un tablet come SMARTPHONE?**

Sì, purché risponda alle caratteristiche tecniche nelle istruzioni per la prova digitale e su cui possano essere installate le app gratuite Jitsi Meet e Google Meet. Può utilizzare l'app Google Chrome o altri browser, l'importante è che la pagina di accesso alla prova digitale venga visualizzata in "modalità mobile" e non in "modalità desktop" (cercare su internet come fare). La corretta visualizzazione della pagina della prova digitale su tale dispositivo è confermata dal fatto che, una volta avuto accesso con il codice fiscale, vede il pulsante BLU per far partire la videoconferenza.

**Ho un Apple iPad; posso utilizzarlo al posto dello SMARTPHONE?**

Utilizzando un tablet al posto dello smartphone potrebbe visualizzare la pagina della prova digitale così come visualizzata sul PC anziché riuscire a far partire la videoconferenza. In questo caso starebbe visualizzando la pagina in "modalità desktop" anziché in "modalità mobile"; cercare su internet come fare cambiare questa modalità di visualizzazione attraverso il browser utilizzato. La corretta visualizzazione della pagina della prova digitale su tale dispositivo è confermata dal fatto che, una volta avuto accesso con il codice fiscale, vede il pulsante BLU per far partire la videoconferenza.

**Cosa si intende per modalità "aereo"?**

La modalità "aereo" o "aeroplano" è una funzionalità di quasi tutti gli smartphone che consente di porre il dispositivo in una modalità che impedisce di ricevere/effettuare di chiamate a mezzo della connessione con il proprio gestore di telefonia mobile.

**Se metto lo SMARTPHONE in modalità "aereo" posso attivare il Wi-Fi? Se metto lo SMARTPHONE in modalità "aereo" perdo la connessione al Wi-Fi.**

Quasi tutti gli smartphone consentono di porre il dispositivo in modalità "aero" o "aeroplano" e attivare successivamente il WiFi. Provare ad effettuare questi passaggi in successione. Qualora non fosse possibile attivare



il Wi-Fi con la modalità aeroplano attiva, lasciare lo smartphone acceso. Consigliamo inoltre di abilitare la funzione “non disturbare” per evitare di ricevere notifiche/suoni dalle app presenti nel SMARTPHONE.

**Se metto lo SMARTPHONE in modalità “aereo” non posso abilitare il tethering/hotspot wi-fi con il quale far navigare in internet il PC in quanto non ho una linea fissa a casa.**

Chiaro che in questo caso è necessario lasciare lo smartphone attivo. Consigliamo di abilitare la funzione “non disturbare” per evitare di ricevere notifiche/suoni dalle app presenti nel SMARTPHONE.

**Nonostante l’attivazione della modalità “aereo”/modalità “non disturbare” continuo a ricevere notifiche dalle mie app sullo SMARTPHONE o chiamate da internet; potrebbe comportare l’esclusione dalla selezione?**

Purtroppo non è possibile inibire del tutto la ricezione di messaggi/notifiche. In questo caso porre il dispositivo in modalità “non disturbare” o “silenzioso” o comunque una modalità che non emetta suoni alla ricezione di tali notifiche. La videoconferenza è comunque sorvegliata dall’assistente di aula e video registrata per tutta la durata della prova e le immagini potrebbero essere consultate/riviste anche in un secondo momento al fine di verificare comportamenti illeciti da parte del candidato.

**Posso utilizzare un diverso browser al posto di Google Chrome sullo SMARTPHONE?**

Si consiglia l’uso della app/browser Google Chrome. Solo su smartphone Apple iPhone/iPad si può utilizzare Safari, l’importante è che la pagina della prova digitale venga visualizzata in “modalità mobile” e non in “modalità desktop” (cercare su internet come fare). La corretta visualizzazione della pagina della prova digitale è confermata dal fatto che, una volta avuto accesso con il codice fiscale vede il pulsante BLU per far partire la videoconferenza. Qualora non si riesca ad abilitare videocamera e microfono, provare ad utilizzare altri browser installati sul proprio SMARTPHONE.

**Ho avuto accesso alla pagina della prova digitale da SMARTPHONE , ma non vedo alcuna immagine/la pagina impiega tempo per caricare/ricevo degli errori di caricamento/vedo un dinosauro/lo schermo nero/le icone di webcam e microfono non sono attivabili/sono barrate.**

Il problema è del SMARTPHONE. Accertarsi che il dispositivo sia collegato alla stessa rete Wi-Fi del PC. Chiudere tutte le app, programmi aperti su SMARTPHONE e ricaricare la pagina. Dare tutti i permessi di utilizzo di Web Cam e microfono (nelle impostazioni generali o della privacy del SMARTPHONE oppure selezionare videocamera e/o il microfono sempre attivi nelle impostazioni del browser Google Chrome). Consigliamo di effettuare prima un reset delle impostazioni di Google Chrome e svuotare la memoria cache; provare a cercare su internet come fare. L’icona che rappresenta la videocamera, posta in basso della propria visualizzazione, dovrebbe risultare attiva (non barrata). Qualora non funzionasse provare ad utilizzare un altro browser installato o un altro SMARTPHONE. Se anche cambiando SMARTPHONE non si ottengono risultati, il problema potrebbe essere sul router/linea di collegamento ad internet.

Si consiglia di installare preventivamente le app Google Meet e Jitsi Meet, scaricabili gratuitamente, che potrebbero essere utilizzate come alternative; accertarsi sempre di abilitare video camera e microfono del SMARTPHONE.

**Una volta inserito il codice fiscale, sullo SMARTPHONE vedo la stessa pagina della prova digitale che vedo sul PC; è corretto?**

No: sullo SMARTPHONE bisogna accertarsi che la pagina di accesso alla prova digitale venga visualizzata in “modalità mobile” e non in “modalità desktop” (cercare su internet come fare). La corretta visualizzazione della pagina della prova digitale su tale dispositivo è confermata dal fatto che, una volta avuto accesso con il codice fiscale, vede il pulsante BLU per far partire la videoconferenza.

**Dopo qualche minuto lo schermo del mio SMARTPHONE si oscura/diventa nero/si spegne. Potrebbe essere un problema? Come faccio ad impedirlo?**



Questo potrebbe causare l'interruzione della videoconferenza con l'Assistente di aula o l'oscuramento dell'immagine. L'installazione delle app gratuite Jitsi Meet e Google Meet consentono di superare il problema. Come da istruzioni operative facendo accesso alla pagina della prova digitale da browser integrato nello smartphone e premendo poi il tasto BLU relativo (se Apple o Android), si riuscirà a far partire direttamente la app Jitsi Meet che le dovrebbe mantenere lo schermo attivo per tutta la durata della prova, senza necessità quindi di agire sulle impostazioni generali o dover utilizzare altre app apposite. Come alternativa invitiamo a verificare le impostazioni del display, selezionando la/le voci che consentono di allungare il tempo di spegnimento o tra le opzioni di risparmio energetico. L'alternativa è cercare in internet come allungare il tempo di spegnimento del display dello smartphone o installare app apposite.

**Il mio SMARTPHONE funziona solo a batteria/non è possibile tenerlo collegato alla rete elettrica/ha il cavo di alimentazione corto.**

Lo SMARTPHONE deve essere collegato alla presa di corrente/alimentato dalla rete elettrica per tutta la durata della sessione concorsuale. Eventuali disconnessioni dovute a problemi di batteria o di corrente elettrica che possano verificarsi durante la prova concorsuale potrebbero comportare l'esclusione dalla selezione. Lo SMARTPHONE deve essere dotato di una prolunga che consenta di spostarlo su richiesta dell'Assistente di Aula qualora la postazione non fosse compatibile o la visualizzazione della stanza fosse incompleta o non rispondete ai requisiti indicati dalle istruzioni generali.

**Se dispongo il mio SMARTPHONE di lato l'immagine che vedo sullo schermo non ruota, ma rimane bloccata.**

Verificare di aver disabilitato il BLOCCO della ROTAZIONE SCHERMO sul proprio cellulare. Cercare su internet come fare (varia in base al tipo di prodotto).

**Non so come/non riesco a porre lo SMARTPHONE nella posizione corretta.**

È cura del candidato dotarsi di tutta la strumentazione e dei dispositivi, inclusi supporti o altro (es. "treppiedi"), che consentano di disporre i dispositivi secondo le istruzioni per la prova digitale pubblicate nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione. Il giorno della prova concorsuale la mancata disposizione dello smartphone secondo le indicazioni fornite dall'Assistente di aula e l'impossibilità del candidato di seguire tali indicazioni comporta l'esclusione dalla selezione.

**Sullo SMARTPHONE vedo la mia immagine ripresa dalla videocamera; mi accorgo che con le spalle copro il monitor del PC/copro il PC con il mio corpo; è un problema?**

Il candidato deve porre lo SMARTPHONE in una posizione angolata ad una distanza di circa 1-2 metri, tale che riprenda contemporaneamente:

- la/le porta/e di accesso alla stanza, chiusa/e;
- la postazione di lavoro (ripiano superiore e parte inferiore);
- che sia visibile il monitor/video del PC nella sua interezza;
- il candidato stesso;
- entrambe le mani del candidato sulla tastiera del PC.

Un posizionamento del SMARTPHONE che non consenta la visualizzazione dell'ambiente come indicato (ad es. una visualizzazione dal basso verso l'alto, che non consenta di riprendere il piano di lavoro nella sua interezza non può essere accettata) potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione. Si consiglia pertanto di adottare tutte le precauzioni previste al fine di disporre al meglio lo smartphone per la visualizzazione (ad es. coricare il cellulare in orizzontale, con rotazione dello schermo NON BLOCCATA consente una più ampia visualizzazione della stanza)

## **DOMANDE RELATIVE ALLA CONNESSIONE AD INTERNET**

**Non ho una linea fissa/non ho la fibra a casa e mi collego ad internet tramite una “saponetta”/un dispositivo hotspot/in tethering Wi-Fi/ uno SMARTPHONE/SMARTPHONE 3G/4G/5G al quale mi collego con il PC in tethering/Hotspot/Wi-Fi/Bluetooth per navigare in internet; posso utilizzarlo?**

Certamente: qualsiasi dispositivo che consenta la connessione ad internet del PC e la navigazione sulla pagina della prova digitale senza limitazioni o blocchi può essere utilizzato. Si consiglia di effettuare la sessione di training per i test del caso.

**Cosa si intende per velocità di upload (carico/caricamento) e download (scarico/scaricamento)?**

Sono delle caratteristiche numeriche per definire quanto è veloce una connessione ad internet; notoriamente i gestori delle connessioni (provider) rendono chiare queste indicazioni/è facile individuarle. Consigliamo comunque di eseguire uno “speed test” per trovare/verificare questi valori.

**Le caratteristiche della mia connessione internet in quanto a velocità di upload/download sono inferiori/leggermente inferiori rispetto ai requisiti richiesti; è un problema? La mia connessione ad internet non raggiunge i requisiti richiesti.**

Provi ad effettuare la sessione di training; se riesce ad instaurare una connessione senza interruzioni o blocchi può provare a svolgere comunque la prova digitale, anche se la velocità può risultare inferiore a quella richiesta. Consigliamo di disattivare tutti i dispositivi che utilizzano la medesima connessione ad internet (es. ricevitori di TV a pagamento, dispositivi Alexa, dispositivi Wi-fi per la domotica/videosorveglianza domestica), ad eccezione di PC e SMARTPHONE utilizzato; in caso riavviare il router ed effettuare un nuovo speed-test. Chiaro che qualsiasi disconnessione dalla pagina da PC o da SMARTPHONE non dipendente dai nostri sistemi, ma dall’uso di strumenti e connessioni che non rispettano i requisiti minimi comporta l’esclusione dalla selezione. Consigliamo quindi di utilizzare un’altra connessione ad internet.

**Le caratteristiche della mia connessione internet in quanto a velocità di upload/download sono superiori rispetto ai requisiti richiesti; è un problema? La mia connessione ad internet supera i requisiti richiesti.**

Provi ad effettuare la sessione di training; se riesce ad instaurare una connessione senza interruzioni o blocchi può provare a svolgere comunque la prova digitale.

**Mi trovo in un luogo dove la connessione ad internet è condivisa tra più persone/la mia connessione è utilizzata anche da altri/mi trovo in un albergo/mi trovo in ufficio; è un problema?**

Provare ad effettuare la sessione di training; se riesce ad instaurare una connessione senza interruzioni o blocchi si (vede la scritta “CONNESSO” nel riquadro verde in alto a destra una volta effettuato il login) può provare a svolgere comunque la prova digitale. Chiaro che qualsiasi disconnessione dalla pagina da PC o da SMARTPHONE o problema di navigazione non dipendente dai nostri sistemi, ma dall’uso di strumenti e connessioni che non rispettano i requisiti minimi o che presentino blocchi alla navigazione (es. Firewall/VPN/antivirus) comporta l’esclusione dalla selezione.

## **DOMANDE RELATIVE AL CHECK REQUIREMENTS/TRAINING**

**A cosa serve la sessione di Check Requirements?**

La sessione di Check Requirements è resa disponibile giorni prima della prova concorsuale per effettuare tutti i test necessari per verificare il funzionamento dei dispositivi richiesti. **È OBBLIGATORIO EFFETTUARLA AL FINE DI POTER SVOLGERE LA PROVA CONCORSUALE, se non diversamente indicato nelle informazioni pubblicate sul sito dell’Amministrazione/Ente che ha indetto la procedura concorsuale.** Le anomalie e/o le irregolarità imputabili al candidato il giorno dello svolgimento della prova digitale, che non abbia risolto durante la sessione di training, accertate anche successivamente allo svolgimento della prova digitale mediante visione delle registrazioni, costituiscono l’esclusione/l’annullamento dalla prova. Il superamento della sessione di training è certificato dal

rilascio della ricevuta di Check Requirements, ricevuta che si ottiene e si può scaricare completando tutti i passaggi richiesti. La mancata visualizzazione/scaricamento della ricevuta del Check Requirements sul proprio PC comporta l'impossibilità di connettersi il giorno della prova digitale/l'esclusione dal concorso, se non diversamente indicato.

**Quando posso collegarmi per effettuare la sessione di Check Requirements/training? Chi sono degli orari? Incontrerò qualcuno collegato alla videoconferenza?**

La sessione di Check requirements/training è studiata per consentire l'accesso in piena autonomia del candidato, che sarà il solo a connettersi alla videoconferenza e ad effettuare il test degli strumenti richiesti. Può essere effettuata in qualsiasi momento, anche più volte, entro i termini indicati dalle istruzioni pubblicate.

**Come capisco di aver effettuato il Check Requirements OBBLIGATORIO con successo?**

Il superamento della sessione di Check Requirements è certificato rilascio della ricevuta di Check Requirements, ricevuta che si ottiene e si può scaricare completando tutti i passaggi richiesti. Consigliamo di salvare sul proprio PC tale ricevuta in formato PDF ed effettuarne una copia da conservare con cura. NB: ad ogni nuovo accesso al training viene rilasciata una nuova ricevuta. In nessun caso possiamo inviare una nuova ricevuta, in quanto generata automaticamente.

**Ho effettuato il Check Requirements OBBLIGATORIO con successo; ed ora? Devo spedire la ricevuta via email?**

La ricevuta che si ottiene al superamento del Check Requirements attesta il completamento di questo passaggio; non è necessario comunicare, né inviare questa ricevuta via email, ma conservarne una copia con cura; nel caso possano sorgere problemi potrebbe essere richiesto di mostrarla all'Assistente di Aula il giorno della prova concorsuale. In caso di smarrimento NON È POSSIBILE richiedere ed inviarne copia in quanto prodotta in automatico dal sistema al termine del check requirements.

**Cosa accade se non effettuo il Check Requirements OBBLIGATORIO entro i termini indicati?**

Non è possibile partecipare alla prova concorsuale. In nessun caso.

**Cosa accade se non effettuo il Check Requirements/training?**

Il training è necessario per verificare che la strumentazione tecnica richiesta (PC e SMARTPHONE) e connessione ad internet siano correttamente impostate per funzionare il giorno della prova digitale. Non effettuare la sessione di training potrebbe comportare problemi il giorno della prova digitale, soprattutto legati alla non corretta impostazione dei dispositivi richiesti; consigliamo sempre di effettuarla. Qualora non sia OBBLIGATORIO, potrebbe essere ancora possibile effettuarlo anche dopo la scadenza indicata; provare sempre ad accedere alla pagina della prova digitale e verificare se il training parte.

**Sono iscritto a più selezioni/ho già fatto il Check Requirements OBBLIGATORIO per altre procedure. Devo effettuarlo nuovamente?**

Se non diversamente indicato nelle informazioni pubblicate sul sito dell'Amministrazione/Ente che ha indetto la procedura concorsuale È OBBLIGATORIO EFFETTUARE IL CHECK REQUIREMENTS AL FINE DI POTER SVOLGERE LA PROVA CONCORSUALE PER OGNI PROCEDURA/SELEZIONE ALLE QUALI SI È ISCRITTI. Il mancato completamento della sessione di training, non certificata dal rilascio della ricevuta di Check Requirements, comporta pertanto l'esclusione dalla procedura concorsuale.

**Il Check Requirements va effettuato solo da PC/solo da SMARTPHONE?**

Si tratta di una simulazione che replica tutti i passaggi da effettuare il giorno della prova digitale. È necessario effettuarlo sia da PC, che da SMARTPHONE. L'accesso alla piattaforma solo da Smartphone o solo da PC non può essere considerato un tentativo di effettuare il training; il rilascio della ricevuta del Check Requirements, che

avviene al termine del training è l'unico documento che attesta la riuscita di questa operazione, che va effettuata da entrambi i dispositivi.

**Ho avuto accesso alla sessione di training da PC; ora viene visualizzato un QR Code. Devo andare avanti o devo interrompere?**

La sessione di training è resa disponibile per effettuare tutti i test necessari per verificare il funzionamento dei dispositivi utilizzati. Proseguendo i passaggi richiesti potrà arrivare alla visualizzazione delle domande e comprendere la loro gestione/il funzionamento del portale internet della prova digitale.

**Ho avuto accesso alla sessione di training da PC; ora viene visualizzato un QR Code. Devo inquadrarlo con la webcam o fotografarlo o inviarlo?**

No: un nuovo QR Code viene generato ogni volta che si avvia una sessione di training; non bisogna inquadrarlo o fotografarlo o inviarlo. Procedere al passaggio successivo.

**Ho avuto accesso alla sessione di training da SMARTPHONE. Vedo la mia immagine ripresa dalla Web Cam (videocamera) integrata, ma non sento l'audio/non vedo l'Assistente di aula?**

Chiaro che nella sessione di training essendo l'unico/a partecipante alla videoconferenza non può ascoltare l'audio emesso dal suo microfono, ma può vedere la propria immagine ripresa dalla Web Cam interna o esterna al suo SMARTPHONE. Nella fase di training non sarà presente alcun Assistente di aula. Si accerti di avere dato il consenso all'uso di microfono e Web Cam.

**Quante volte posso effettuare il check requirements/il training?**

È possibile accedere al Check Requirements, terminarlo, interromperlo prima della scadenza del tempo residuo (timer posto nella parte alta del monitor) ed effettuarlo nuovamente diverse volte se necessario, fino al termine ultimo indicato dalle istruzioni per la prova digitale pubblicate, nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la procedura concorsuale. Ad ogni nuovo Check Requirements viene rilasciata apposita ricevuta, scaricabile sul proprio pc.

**Le domande che si trovano sul training sono le stesse della prova digitale?**

No: si tratta di domande di esempio alle quali rispondere solo per capire il funzionamento del portale internet della prova digitale, passare da una domanda all'altra, tornare indietro e modificare una risposta fornita.

**Il punteggio conseguito durante il training da diritto ad un punteggio aggiuntivo il giorno della prova digitale?**

No: il test somministrato ovviamente ha il solo scopo di verificare le funzionalità del sistema, sia da PC che da SMARTPHONE.

**Il punteggio attribuito alle domande del training è lo stesso dei quesiti della prova digitale?**

No: il test somministrato ovviamente ha il solo scopo di verificare le funzionalità del sistema, sia da PC che da SMARTPHONE. I punteggi che attribuiti sono/saranno decisi dalla Commissione esaminatrice.

**Ho avuto accesso alla sessione di Check Requirements/training ed effettuato tutti i passaggio/verifiche necessarie. Come posso uscire dalla sessione di training?**

Una volta terminata la sessione di training, certificata dal rilascio della apposita ricevuta di Check Requirements, basta cliccare in alto a destra sul suo nominativo, poi click su "Logout", sia da PC, che da SMARTPHONE.

**Ho avuto accesso alla pagina della prova digitale da PC, ma non vedo alcuna immagine/la pagina impiega tempo per caricare/ricevo degli errori di caricamento/vedo un box rosso con la scritta "Non Connesso – Connessione persa".**

Accertarsi che il PC sia collegato alla stessa rete internet del SMARTPHONE. Chiudere tutte le app, programmi aperti su PC, disattivare antivirus, firewall, VPN; se necessario riavviare PC o router/dispositivo per il collegamento ad internet e ricaricare la pagina. Qualora non funzionasse provare ad utilizzare un altro PC per escludere malfunzionamenti della rete internet/Wi-Fi che sta utilizzando.

**Sto per fare “Logout” dalla sessione di Check Requirements/training; mi dice che se esco non potrò più rientrare**

È possibile accedere al training, terminarlo, interromperlo prima della scadenza del tempo residuo (timer posto nella parte alta del monitor) ed effettuarlo nuovamente diverse volte se necessario, fino al termine ultimo indicato dalle istruzioni per la prova digitale pubblicate, nel bando o nell’apposita sezione del sito dell’Amministrazione che ha indetto la selezione. Chiaro che il giorno della prova concorsuale tale operazione comporterà l’uscita dalla pagina della prova digitale, dove non potrà più accedere.

**Ho fatto “Logout” per errore; posso rientrare nella sessione di check requirements/training?**

È possibile accedere al Check Requirements ed effettuarlo diverse volte se necessario, fino al termine ultimo indicato dalle istruzioni per la prova digitale pubblicate, nel bando o nell’apposita sezione del sito dell’Amministrazione che ha indetto la selezione. Chiaro che il giorno della prova concorsuale tale operazione comporterà l’uscita dalla pagina della prova digitale, dove non potrà più accedere.

**Come capisco di aver effettuato il check requirements con successo? Mi viene inviato un feedback via email per aver superato il check requirements? Posso chiedere feedback relativamente al check requirements/training?**

Non viene rilasciato alcun feedback o inviata alcuna email relativamente allo svolgimento della sessione di check requirements/training.

Se è riuscita/o ad eseguire tutti i passaggi:

- collegarsi da SMARTPHONE
- riuscendo ad abilitare videocamera e microfono (anche tramite app JITSY MEET, aperta cliccando sul pulsante BLU che compare una volta collegata alla pagina della prova digitale da browser - Google Chrome o Safari o altri - sul dispositivo mobile)
- trovare una posizione di lavoro che rispetti quella richiesta,
- collegarsi da PC
- caricare l’immagine del suo documento di identità;
- riuscendo ad estrarre il QR CODE, cliccando sull’apposito pulsante
- consegnando la scheda anagrafica, cliccando sull’apposito pulsante
- avviato la simulazione della prova, cliccando sull’apposito pulsante
- riuscendo ad effettuare il test, cliccando su TERMINA PROVA
- riuscendo a scaricare la ricevuta del check requirements e salvarne una copia sul pc

la fase di training è riuscita.

L’ultima operazione è quella di effettuare il LOGOUT cliccando sul proprio nominativo in alto a destra della pagina da PC e sul pulsante rosso LOGOUT da SMARTPHONE.

Il test somministrato ovviamente ha il solo scopo di verificare le funzionalità del sistema, sia da PC che da SMARTPHONE. Invitiamo in seguito a prendere visione del calendario delle convocazioni ed a collegarsi all’orario prestabilito il giorno della prova digitale.

Può effettuare il training quante volte desidera fino al termine ultimo indicato.

## **DOMANDE RELATIVE ALLA PROVA CONCORSALE DIGITALE**

**Posso scegliere quando effettuare la prova concorsuale digitale?**

No: il candidato è tenuto a presentarsi accedendo alla pagina della prova digitale, alla data/ora indicati nel calendario delle convocazioni pubblicato sul sito dell’Amministrazione che ha indetto la selezione per la quale partecipa.

**Ho stabilito la connessione da PC all'ora di convocazione prevista, visualizzo la pagina della prova digitale, ma se provo ad inserire il codice fiscale non vengo riconosciuto/compare un messaggio che non sono autorizzato ad accedere. Da SMARTPHONE riesco comunque ad accedere.**

Potrebbe non essere ancora stata attivata la possibilità di accedere alla prova digitale da PC. Consigliamo di attendere qualche minuto, aggiornare la pagina e riprovare a connettersi.

**Sono tra i candidati ammessi a partecipare alla prova digitale; provo ad inserire il mio CODICE FISCALE, mi dice CODICE e PASSWORD errati?**

Verificare di aver digitato correttamente il proprio CODICE FISCALE. Verificare inoltre:

- se era richiesto il **CHECK REQUIREMENTS OBBLIGATORIO** per la procedura e se si è in possesso della ricevuta relativa;
  - la data di attivazione del training o la data/ora di convocazione alla prova digitale (verificare sempre sul sito dell'Amministrazione che ha indetto il bando);
  - che il link di accesso alla pagina della prova digitale sia corretto e non faccia riferimento ad altre selezioni in atto.
- Il mancato accesso alla data/ora di convocazione o alla pagina della prova digitale pubblicati comporta l'esclusione della selezione.

**Cosa dovrei visualizzare una volta avuto accesso alla pagina della prova digitale tramite il PC?**

Se si è tra i candidati che hanno diritto di accedere, inserendo il proprio Codice Fiscale si atterra sulla pagina che consente di gestire la prova digitale. Da qui in poi attendere l'intervento dell'Assistente di Aula.

**Cosa dovrei visualizzare una volta avuto accesso alla pagina della prova digitale tramite lo SMARTPHONE?**

Se si è tra i candidati che hanno diritto di accedere, inserendo il proprio codice fiscale si atterra sulla pagina che consente di attivare la videoconferenza (premere il tasto BLU relativo per far partire la app Jitsi Meet precedentemente installata); viene chiesto di autorizzare l'uso della videocamera e del microfono e viene visualizzata la propria immagine ripresa dalla Web Cam del SMARTPHONE utilizzato. Si consiglia di utilizzare la Web Cam interna al dispositivo. Da qui in poi attendere l'intervento dell'Assistente di Aula.

**Ho avuto accesso alla pagina della prova digitale da PC, ma non vedo alcuna immagine/la pagina impiega tempo per caricare/ricevo degli errori di caricamento/vedo un box rosso con la scritta "Non Connesso – Connessione persa".**

Accertarsi che il PC sia collegato alla stessa rete internet del SMARTPHONE. Chiudere tutte le app, programmi aperti su PC, disattivare antivirus, firewall, VPN; se necessario riavviare PC o router/dispositivo per il collegamento ad internet e ricaricare la pagina. Qualora non funzionasse provare ad utilizzare un altro PC per escludere malfunzionamenti della rete internet/Wi-Fi che sta utilizzando.

**Ho inserito il Codice fiscale ed ho avuto accesso alla pagina del portale internet della prova digitale da PC; viene visualizzato un messaggio con scritto "ATTENDERE", un numero che di tanto in tanto diminuisce, ma non accade nulla. Da SMARTPHONE vedo correttamente la mia immagine ripresa, ma non sento l'audio.**

Ha correttamente effettuato l'accesso al portale internet della prova digitale; in questa fase è nella "stanza di attesa"; deve verificare che lo SMARTPHONE sia attivo ed attendere l'intervento dell'Assistente di aula che la assisterà per le operazioni di verifica dei requisiti e identificazione. Potrebbero volerci diversi minuti prima del suo intervento. In questa fase la preghiamo di attendere e non uscire dalla pagina della prova digitale.

**Ho avuto accesso alla pagina della prova digitale da SMARTPHONE, vedo la mia immagine, ma non sento l'audio.**

Normale: al momento si è l'unico utente connesso alla videoconferenza. Verificare comunque di aver dato i permessi di utilizzo del microfono e che l'audio del proprio SMARTPHONE funzioni. L'icona che rappresenta il microfono, posta in basso della propria visualizzazione, dovrebbe risultare attiva (non barrata). Attendere



l'intervento dell'Assistente di aula che la assisterà per le operazioni di verifica dei requisiti e identificazione. Potrebbero volerci diversi minuti prima del suo intervento. In questa fase la preghiamo di attendere e non uscire dalla pagina della prova digitale.

**Sullo SMARTPHONE, una volta inserito il codice fiscale, vedo la stessa pagina della prova digitale che vedo sul PC; è corretto?**

No: sullo SMARTPHONE bisogna accertarsi che la pagina di accesso alla prova digitale venga visualizzata in “modalità mobile” e non in “modalità desktop” (cercare su internet come fare). Inserendo il proprio codice fiscale si attiva la videoconferenza; viene chiesto di autorizzare l'uso della videocamera e del microfono e viene visualizzata la propria immagine ripresa dalla Web Cam del SMARTPHONE utilizzato. Si consiglia di utilizzare la Web Cam interna al dispositivo.

**Sono in attesa dell'intervento dell'Assistente di aula; sento dei messaggi registrati (es. “registrazione avviata”); cosa significa?**

Che la videoconferenza instaurata a mezzo del SMARTPHONE è sorvegliata dall'Assistente di aula e video registrata per tutta la durata della prova e le immagini potrebbero essere consultate/riviste anche in un secondo momento al fine di verificare comportamenti illeciti da parte del candidato.

**Sono stato identificato dall'Assistente di aula e mi ha detto di attendere. Non succede ancora nulla.**

L'Assistente di aula sta evidentemente identificando altri candidati; in qualunque momento può richiamare l'attenzione dell'Assistente di aula tramite la videoconferenza attivata a mezzo del SMARTPHONE. L'Assistente di aula potrebbe non rispondere immediatamente poiché impegnato con altro candidato; la preghiamo di attendere e non uscire dalla pagina della prova digitale.

**Dopo aver atteso, sento l'audio della Commissione esaminatrice che sta impartendo alcune disposizioni; quando capisco che verrà dato il via alla prova?**

Tramite il PC il candidato può sentire alcune informazioni utili per lo svolgimento della selezione; il via alla prova avverrà nel momento in cui nella schermata della pagina della prova digitale compare un pulsante con scritto “AVVIA PROVA”. Cliccando con il tasto sinistro del mouse il candidato può iniziare la prova; un timer che indica il tempo rimanente viene visualizzato sulla parte alta della schermata.

**La prova digitale consiste nella risposta di N quesiti a risposta multipla; come rispondo?**

Cliccando con il tasto sinistro del mouse sulle opzioni relative alle risposte per singolo quesito. Le risposte sono acquisite automaticamente dal sistema (messaggi verdi in alto a destra confermano tale operazione) e possono essere modificate in ogni momento prima dello scadere del tempo a disposizione. Cliccando sul pulsante SALVA si effettua un salvataggio preventivo della prova digitale. L'ordine con cui rispondere alle domande può essere scelto liberamente.

**La prova digitale consiste nella redazione di un testo scritto in risposta a N quesiti; come rispondo?**

Per ogni quesito è prevista una casella di testo, posta immediatamente sotto, in cui digitare con la tastiera il testo. La casella si ingrandisce in automatico in base al contenuto digitato. Il testo è acquisito automaticamente dal sistema (messaggi verdi in alto a destra confermano tale operazione) e può essere modificato in ogni momento prima dello scadere del tempo a disposizione. Cliccando sul pulsante SALVA si effettua un salvataggio preventivo della prova digitale. L'ordine con cui rispondere alle domande può essere scelto liberamente. Chiaro che essendo un testo scritto NON BISOGNA DIGITARE TUTTO IL TESTO IN MAIUSCOLO, né riportare nomi (propri o di altri) o riferimenti che comportino l'identificazione della prova. In questi casi la Commissione potrebbe procedere con l'annullamento della prova del candidato in fase di correzione. L'uso di tasti speciali o combinazioni di tasti da tastiera quali ad es. CTRL+c, CTRL+x, CTRL+v, CTRL+z, FUNCTION etc. o tasti speciali non è ammesso e potrebbe

causare il blocco della prova e la successiva richiesta di sblocco da parte dell'Assistente di aula. Il tasto destro del mouse non è abilitato e la selezione del testo e la sua completa cancellazione durante la prova è una operazione IRREVERSIBILE.

### **Posso modificare una risposta fornita?**

Certamente. Le risposte sono acquisite automaticamente, possono essere modificate fino al termine della prova digitale.

### **Cosa accade se durante la prova digitale perdo la connessione sul PC, ma non su SMARTPHONE?**

Il sistema tenta la riconnessione in automatico; le risposte fornite fino a quel momento vengono comunque acquisite. Una assenza prolungata della linea internet, non dovuta ai nostri sistemi, comporta il blocco della prova digitale ed in estremi casi l'annullamento. In questa situazione NON effettuare il Logout dalla pagina della prova digitale, che equivarrebbe alla volontà di terminare la prova, ma provare a riconnettersi ad internet/verificare la presenza della connessione sul proprio PC o router. Mettersi comunque in contatto con l'Assistente di aula tramite la videoconferenza sullo SMARTPHONE. Il tempo impiegato in questo periodo NON È recuperabile.

### **Cosa accade se durante la prova digitale perdo la connessione sullo SMARTPHONE, ma non sul PC?**

RIAVVIARE LA VIDEOCONFERENZA ricaricando nuovamente la pagina; in questo periodo non disconnettersi dalla pagina sul PC. Provare a cercare una rete internet funzionante per ristabilire la connessione (es. se necessario togliere la modalità "aereo" del cellulare per sfruttare la connessione dati del proprio gestore telefonico). Il candidato provi eventualmente a sostituire lo SMARTPHONE. L'Assistente di aula da remoto potrebbe sospendere la prova digitale se non riesce a connettersi in videoconferenza/se il candidato non ristabilisce il collegamento alla videoconferenza. A video sul PC potrebbero comparire dei messaggi inviati dall'Assistente di aula per richiamare l'attenzione del candidato. È obbligato a rispondere a questi messaggi cliccando sui pulsanti che compariranno al video. Il tempo impiegato in questo periodo NON È recuperabile. **Disconnessioni prolungate dalla videoconferenza**, anche non causate volontariamente ma da fattori esterni, potrebbero comportare la segnalazione alla Commissione esaminatrice che potrebbe decidere di terminare prima del tempo previsto la prova del candidato.

### **La compilazione della prova digitale si è bloccata e compare un messaggio a video che mi chiede di controllare lo SMARTPHONE.**

È l'Assistente di aula che sta tentando di mettersi in contatto con lei, perché non è più visibile la videoconferenza sullo SMARTPHONE. Verificare lo SMARTPHONE, qualora si sia disattivato e ristabilire un collegamento, uscendo e rientrando da quest'ultimo se necessario. Il tempo impiegato in questo periodo NON È recuperabile. La mancata riattivazione della videoconferenza sullo SMARTPHONE potrebbe comportare l'annullamento della prova.

### **La compilazione della prova digitale si è bloccata e compare un messaggio a video che dice sono bloccato; come risolvo?**

Ha per errore premuto un tasto da tastiera/una combinazione di tasti/cliccato con il mouse da qualche parte ed è uscito dalla visualizzazione del portale internet della prova digitale, bloccando così la sua prova digitale. Richiamare l'Assistente di aula (tramite la videoconferenza sullo SMARTPHONE) ed attendere il suo intervento; provvederà a sbloccarla. Potrà così continuare la prova digitale. Il tempo impiegato in questo periodo NON È recuperabile.

### **La compilazione della prova digitale si è bloccata e compare un messaggio a video che dice di inserire una "motivazione di sblocco"?**

Ha per errore premuto un tasto da tastiera/una combinazione di tasti/cliccato con il mouse da qualche parte ed è uscito dalla visualizzazione del portale internet della prova digitale, bloccando così la sua prova digitale. L'Assistente di aula provvederà a sbloccarla, ma preventivamente le chiede di dichiarare il motivo per chi ha bloccato la prova

digitale (scrivere ad es. “ho premuto un tasto per errore” oppure “ho cliccato dove non dovevo” e confermare). Ricevuta questa motivazione, l’Assistente di aula provvederà a sbloccarla. Potrà così continuare la prova digitale. Il tempo impiegato in questo periodo NON È recuperabile.

**Ho terminato la compilazione della prova digitale; come posso scaricare la ricevuta del questionario a cui ho risposto?**

Cliccando prima sul pulsante TERMINA ESAME, poi su SCARICA CORREZIONE QUESTIONARIO si apre una scheda contenente la ricevuta con le sole risposte fornite (nel caso di domande a risposta multipla) o la codifica del testo della risposta (nel caso di risposte digitale dal candidato)/viene scaricato il PDF nella cartella download/viene chiesto di salvare il file da qualche parte nel suo PC. Questo documento potrebbe contenere anche il CODICE ATTI, che le occorrerà per individuare l’esito non appena verranno pubblicati i risultati sul sito dell’Amministrazione che ha indetto la selezione, nell’apposita sezione. Su questo documento potrebbe non essere presente alcun voto, ma solo le risposte fornite alla prova sostenuta. Prima di uscire dalla pagina della prova digitale verificare di aver salvato sul PC o stampato questo documento in quanto non sarà possibile inviarne copia.

**Come esco dalla pagina della prova digitale da PC?**

Una volta terminata la prova digitale basta cliccare in alto a destra sul suo nominativo, poi click su “Logout”; questa azione durante la prova digitale comporta il termine automatico della prova digitale e la consegna del questionario.

**Come esco dalla pagina della prova digitale da SMARTPHONE?**

Una volta terminata la prova digitale basta cliccare sul pulsante “Logout”.

**Sono uscito/a da PC senza salvare/cliccare su SALVA?**

Nessun problema: le risposte sono acquisite automaticamente.

**Ho fatto “Logout” per errore da PC; posso rientrare per modificare la prova?**

Una volta effettuato “Logout” non è più possibile accedere alla prova digitale.

**Ho fatto “Logout” per errore da SMARTPHONE; posso rientrare?**

Se ha fatto “Logout” solo da SMARTPHONE, può provare a ricaricare la pagina e rientrare.

**Ho sostenuto la prova digitale e correttamente consegnata; mi occorre il Certificato di Presenza/attestato di partecipazione. A chi posso richiederlo?**

Deve richiedere l’attestato di partecipazione direttamente all’Amministrazione che ha indetto la procedura selettiva; trova i riferimenti sul sito.

**DOMANDE RELATIVE ALLA STANZA/LUOGO DELLA PROVA DIGITALE/POSTAZIONE DI LAVORO**

**Mi trovo in montagna/al mare/in un luogo differente dal domicilio indicato nella domanda di partecipazione; posso svolgere comunque il training/la prova digitale?**

Può sostenere il training e la prova digitale in qualsiasi luogo, anche diverso dal domicilio indicato e/o sostenere la prova concorsuale in un luogo diverso da quello dove è stato effettuato il Check requirements/training; importante disponga di una connessione ad internet stabile e che la stanza risponda alle specifiche indicate nelle istruzioni per la prova digitale, pubblicate nel bando o nell’apposita sezione del sito dell’Amministrazione che ha indetto la selezione. Le anomalie e/o le irregolarità imputabili al candidato il giorno dello svolgimento della prova digitale, accertate anche successivamente allo svolgimento della prova digitale mediante visione delle registrazioni, costituiranno causa di esclusione dalla selezione.

**Come devo sistemare il PC?**

Come da istruzioni pubblicate il PC deve essere riposto su un ripiano di lavoro (es. scrivania) sgombero da altre apparecchiature, siano presenti solo il PC, collegato alla rete di alimentazione, il monitor, la tastiera ed il relativo mouse (tappetini o altro sono consentiti). Il ripiano deve essere libero da libri, appunti, manoscritti o fogli vari, televisioni, altri monitor, specchi.

### **Come devo sistemare lo SMARTPHONE?**

Come da istruzioni pubblicate lo SMARTPHONE deve essere posto di lato al candidato, distante circa 2 metri dalla postazione di lavoro, collegato alla rete di alimentazione, in una posizione angolata e che riprenda contemporaneamente il candidato, il monitor del PC utilizzato, nella sua interezza, la tastiera del PC e le mani del candidato su questa, il ripiano della postazione di lavoro e la porta di accesso alla stanza. A tal proposito consigliamo di dotarsi di un sostegno apposito per cellulare (es “treppiedi” o similare) che consenta una adeguata disposizione dello stesso sia in altezza, che nella rotazione/angolazione. Sarà l’assistente di aula poi il giorno della prova concorsuale ad aiutare il candidato nella corretta sistemazione dello SMARTPHONE.

### **La stanza in cui mi trovo ha più porte di accesso/finestre/una porta-finestra.**

Come da istruzioni pubblicate lo SMARTPHONE deve essere posto di lato al candidato e che riprenda la/le porta/e di accesso alla stanza. Eventuali altre finestre/porte finestre che non potrebbero essere fisicamente riprese nell’inquadratura della videocamera verranno comunque verificate dall’Assistente di aula prima dell’inizio della prova. Sarà comunque discrezione della Commissione esaminatrice giudicare se la stanza sia conforme ai requisiti ed eventualmente chiedere al candidato di cambiare stanza o escluderlo dalla selezione per inosservanza delle regole stabilite.

### **Che tipo di verifiche vengono effettuate alla stanza il giorno della prova digitale?**

Una volta avviata la videoconferenza l’Assistente di aula procederà alla verifica dell’ambiente: verrà chiesto di effettuare una panoramica a 360° della stanza (a mezzo della videocamera sullo SMARTPHONE), verificare la presenza di porte e finestre/porte-finestre, che siano correttamente chiuse ed escludere la presenza di altre persone (animali inclusi che possano recare disturbo durante la prova digitale). Verrà verificata la postazione di lavoro, se rispondente ai requisiti indicati nelle istruzioni per la prova digitale. Le anomalie e/o le irregolarità imputabili al candidato il giorno dello svolgimento della prova digitale, accertate anche successivamente allo svolgimento della prova digitale mediante visione delle registrazioni, costituiranno causa di esclusione dalla selezione.

### **Posso utilizzare dei manuali/testi/libri/fogli bianchi?**

No: una volta instaurata la videoconferenza ed identificato il candidato, l’Assistente di aula procederà al controllo dell’ambiente circostante ed alla verifica della postazione di lavoro, inclusi tutti i materiali presenti non pertinenti ai fini dello svolgimento della prova digitale. Eventuali libri, testi o fogli verranno controllati e fatti rimuovere, come pure appunti scritti che possano essere appesi sui muri di fronte la postazione del candidato. Sarà la Commissione esaminatrice eventualmente ad autorizzare per tutti i candidati partecipanti l’uso di materiali utili allo svolgimento della prova digitale.

## **DOMANDE RELATIVE ALL'ASSISTENTE DI AULA**

### **Chi è l’Assistente di aula?**

L’Assistente di aula è un assistente reale che segue in videoconferenza il candidato il giorno della prova concorsuale durante tutta la fase della selezione; ne effettua l’identificazione, verifica che la strumentazione tecnica ed il luogo della prova digitale rispondano ai requisiti richiesti dalle istruzioni per la prova digitale pubblicate nel bando o nell’apposita sezione del sito dell’Amministrazione che ha indetto la selezione, verifica che il candidato rispetti le norme generali che regolano la prova digitale, richiamandolo nel caso di violazioni. L’Assistente di aula può decidere

di escludere dalla selezione in qualsiasi momento il candidato che non ha rispettato o si rifiuta di seguire le indicazioni fornite, supportato anche dalla registrazione audio-video della videoconferenza e dai log memorizzati dai nostri sistemi.

**Durante la sessione di training vedo l'Assistente di aula/la Commissione esaminatrice in videoconferenza sul mio SMARTPHONE o posso chiedere aiuto a qualcuno?**

No: la sessione di training è studiata per consentire l'accesso in piena autonomia del candidato, che è il solo a connettersi. Per rispondere alle problematiche che il candidato incontra è presente il foglio delle istruzioni ed il presente documento delle FAQ. Per ogni altra richiesta non presente in tali documenti, inviare una email all'assistenza.

**Durante la prova digitale vedrò l'Assistente di aula/la Commissione esaminatrice in videoconferenza sul mio SMARTPHONE?**

No: sentirà solo l'audio. La videocamera dell'Assistente di aula non verrà attivata durante la videoconferenza.

**Come mi metto in contatto con l'Assistente di aula durante lo svolgimento della prova digitale?**

Basta richiamare la sua attenzione tramite la videoconferenza sullo SMARTPHONE ed attendere l'intervento; se non risponde immediatamente potrebbe essere impegnato con un altro candidato. In questo caso bisogna attendere che l'Assistente di aula risponda senza richiamare l'intervento con insistenza.

**Ho richiamato l'Assistente di aula, ma non sento più la sua voce?**

In questo caso deve verificare che lo SMARTPHONE sia attivo/che la videoconferenza sia ancora attiva. In caso provare a riavviare la videoconferenza sullo SMARTPHONE. In questa fase NON uscire/effettuare logout da PC. L'Assistente di aula da remoto potrebbe sospendere la prova digitale su PC se non riesce a connettersi in videoconferenze/se il candidato non ristabilisce il collegamento alla videoconferenza tramite lo SMARTPHONE e potrebbe inviare dei messaggi a video sul PC. Il tempo impiegato in questo periodo NON sarà recuperabile. Qualora la Commissione esaminatrice/l'Assistente di aula lo ritenesse necessario potrebbe decidere di annullare la prova per il mancato ripristino della videoconferenza da parte del candidato.

**Durante la prova digitale posso chiedere aiuto all'Assistente di aula per dubbi sulla compilazione della prova?**

Certamente: l'Assistente di aula può rispondere a questioni di natura tecnica, non legati al contenuto della prova digitale.

**Durante la prova digitale posso chiedere aiuto all'Assistente di aula sui contenuti della prova?**

No: l'Assistente di aula non è autorizzato ad entrare nel merito dei contenuti della prova/a rispondere ad eventuali domande sul contenuto della prova digitale.

**Durante la prova concorsuale posso allontanarmi temporaneamente dalla stanza?**

Fino a diversa indicazione il candidato identificato deve rimanere seduto davanti alla propria postazione, secondo le indicazioni fornite. Ogni altra volontà da parte del candidato di abbandonare l'aula, non tempestivamente comunicata all'assistente di aula ed autorizzata dalla Commissione esaminatrice, comporta l'esclusione dalla prova concorsuale.

**Mi potrebbe essere chiesto di muovermi dalla mia postazione?**

Qualora lo ritenesse necessario l'assistente di aula potrebbe chiedere al candidato di alzarsi dalla propria postazione e chiedere di effettuare un controllo dell'ambiente mediante l'uso dello SMARTPHONE utilizzato per la videoconferenza. In questo caso il candidato sarà invitato a prendere il dispositivo e muoverlo secondo le indicazioni fornite. Ogni tentativo da parte del candidato di contrastare le indicazioni dell'Assistente d'aula sarà

tempestivamente segnalato alla Commissione esaminatrice, anche in seguito alla visualizzazione dei filmati e potrebbe comportare l'esclusione del candidato dalla selezione.

## **DOMANDE RELATIVE ALL'ACCESSO AGLI ATTI/VERIFICA DEI RISULTATI**

### **Come posso scaricare la ricevuta della prova digitale effettuata?**

Il candidato ha la possibilità di scaricare la ricevuta al termine della prova digitale che ha sostenuto. Prima di uscire dalla pagina della prova digitale verificare di aver salvato sul PC o stampato questo documento in quanto non sarà possibile inviarne copia.

### **Come posso verificare il punteggio che mi è stato attribuito/ Come posso effettuare l'accesso agli atti?**

L'accesso agli atti sarà disponibile solo in seguito alla pubblicazione dei risultati sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione. Per l'accesso agli atti deve recarsi sulla pagina della prova digitale ESCLUSIVAMENTE da PC e verificare di trovare la scritta "ACCESSO AGLI ATTI ATTIVO". Accedere alla stessa pagina della prova digitale tramite il proprio Codice Fiscale e successivamente inserire il CODICE ATTI rilasciato nella ricevuta scaricata al termine della propria prova. Potrà così prendere visione del questionario, delle risposte fornite e del punteggio attribuito. Nella intestazione di ogni documento trova il CODICE PROVA, che corrisponde a quello ANONIMO di solito pubblicato sul sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione.

## **DOMANDE RELATIVE ALL'ASSISTENZA**

### **L'assistenza risponde a tutte le domande?**

L'assistenza risponde solo a questioni di natura tecnica, riguardanti la pagina della prova digitale e la strumentazione richiesta nel foglio delle istruzioni. Qualsiasi domanda su cui è possibile ricevere informazioni dalla lettura di questo documento delle FAQ (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS), costantemente aggiornato, non verrà risposta via email.

### **Devo contattare l'assistenza per chiedere informazioni di tipo tecnico; come faccio?**

Invii una email con indicati nel testo i propri dati, Cognome, Nome, data, luogo di nascita, codice fiscale, indicazione dell'Amministrazione che ha indetto la selezione, il profilo per cui si partecipa e la chiara descrizione del problema. Qualsiasi email priva di queste informazioni non verrà presa in considerazione. Eventuali richieste di tipo tecnico di cui il candidato trova chiara risposta in queste FAQ o nelle istruzioni per la prova digitale o nelle altre informazioni pubblicate sul sito dell'Amministrazione/ente che ha indetto la procedura, NON VERRA' DATA RISPOSTA.

### **Posso inviare una PEC alla email dell'assistenza?**

NON INVIARE email all'assistenza da indirizzi di posta elettronica certificata PEC; se si scrive da un indirizzo PEC, accertarsi che questo sia in grado di ricevere email da indirizzi email convenzionali (non PEC).

### **Devo contattare l'assistenza per chiedere informazioni di tipo amministrativo/l'assistenza mi risponde che ho inviato una richiesta di tipo amministrativo. Cosa faccio?**

L'assistenza risponde solo a richieste di tipo tecnico e non può rispondere a richieste di tipo amministrativo. Dato che non ha alcun riferimento da fornire, indirizzi email o numeri telefonici, si consiglia di verificare sul sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione, nell'apposita sezione "Amministrazione trasparente", nella sezione dei "bandi di concorso" o effettuare una ricerca, individuare le informazioni relative al responsabile del procedimento o i riferimenti alle Risorse Umane o l'ufficio preposto.

### **Ho inviato una email, ma a distanza di ore non ho ancora avuto risposta?**



La comunicazione via email non da intendersi come un servizio di “messaggistica istantanea” e la risposta non è necessariamente immediata; potrebbero volerci diverse ore per avere una risposta, nel pieno rispetto delle tempistiche previste dal bando. Controllare anche nella cartella della posta indesiderata/spam.

**Ho inviato una email, ma a distanza di diversi giorni non ho avuto risposta?**

I motivi potrebbero essere questi:

- la email è priva di riferimenti anagrafici, Cognome, Nome, data, luogo di nascita, codice fiscale;
- la email non è chiara/è priva della descrizione del problema;
- la email contiene allegati tipo CV non consentiti;
- la email è stata spedita da un indirizzo email non accettato dai nostri sistemi; tali indirizzi di posta elettronica sono di solito provenienti da provider bannati/bloccati dai server per la grossa mole di email di spam inoltrata.
- la email contiene domande cui si è facile trovare risposta nel presente documento FAQ (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS), costantemente aggiornato.

Se necessario provare a riformulare la richiesta, spedendo eventualmente l’email da un altro indirizzo di posta elettronica, non necessariamente il proprio.

**NOTA BENE: le seguenti FAQ sono generiche. Il candidato deve attenersi alle disposizioni generali pubblicate nel bando, nel foglio delle istruzioni e/o sul sito dell’Amministrazione che ha indetto la procedura concorsuale.**