

Capacità di comunicazione

CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE 1

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica l'abilità di trasmettere e ricevere informazioni, conoscenze ed emozioni in modo chiaro, efficace e adeguato al contesto e all'interlocutore tramite i canali di comunicazione più efficaci.

Ti viene chiesto di redigere un breve avviso per comunicare agli utenti una modifica temporanea degli orari di apertura della biblioteca. Quali elementi ritieni indispensabili includere e come li comunicheresti?

CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE 2

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica l'abilità di trasmettere e ricevere informazioni, conoscenze ed emozioni in modo chiaro, efficace e adeguato al contesto e all'interlocutore tramite i canali di comunicazione più efficaci.

Devi organizzare un'attività culturale in biblioteca, come organizzeresti la comunicazione interna con i colleghi e quella esterna con l'utenza?

CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE 3

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica l'abilità di trasmettere e ricevere informazioni, conoscenze ed emozioni in modo chiaro, efficace e adeguato al contesto e all'interlocutore tramite i canali di comunicazione più efficaci.

Devi aggiornare i tuoi colleghi su un cambiamento nelle procedure di catalogazione. Quali canali di comunicazione sceglieresti e come faresti ad assicurarti che tutti abbiano capito?

CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE 4

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica l'abilità di trasmettere e ricevere informazioni, conoscenze ed emozioni in modo chiaro, efficace e adeguato al contesto e all'interlocutore tramite i canali di comunicazione più efficaci.

Un utente si avvicina al banco informazioni visibilmente frustrato perché non riesce a trovare un libro. Come gestiresti la situazione e quali informazioni cercheresti di raccogliere per aiutarlo efficacemente?

Capacità di collaborazione

CAPACITÀ DI COLLABORAZIONE 1

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica l'abilità di lavorare efficacemente con altre persone verso un obiettivo comune, contribuendo attivamente al gruppo e valorizzando le differenze individuali.

Hai partecipato a un corso di aggiornamento su un nuovo software per la gestione del catalogo. Come ti comporteresti per condividere le competenze acquisite con il resto del team?

CAPACITÀ DI COLLABORAZIONE 2

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica l'abilità di lavorare efficacemente con altre persone verso un obiettivo comune, contribuendo attivamente al gruppo e valorizzando le differenze individuali.

Ti accorgi che un collega è in difficoltà nella gestione di una situazione con un utente problematico. Cosa fai? Descrivi come interverresti rispettando il ruolo dell'altro.

CAPACITÀ DI COLLABORAZIONE 3

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica l'abilità di lavorare efficacemente con altre persone verso un obiettivo comune, contribuendo attivamente al gruppo e valorizzando le differenze individuali.

Un collega propone una modalità di gestione del prestito che secondo te non funziona bene. Come affronteresti la situazione senza compromettere il clima di lavoro e la collaborazione?

CAPACITÀ DI COLLABORAZIONE 4

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica l'abilità di lavorare efficacemente con altre persone verso un obiettivo comune, contribuendo attivamente al gruppo e valorizzando le differenze individuali.

Il tuo team deve organizzare un evento culturale in biblioteca in tempi stretti. Come ti organizzeresti con i colleghi per distribuire i compiti e garantire che tutto venga fatto nei tempi previsti?

Affidabilità;

AFFIDABILITA' 1

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di essere degni di fiducia, agendo in modo coerente, responsabile e puntuale nel rispetto degli impegni presi, delle scadenze e delle aspettative degli altri.

Ti sei impegnato/a a consegnare entro la giornata un elenco aggiornato di nuove acquisizioni di libri al responsabile, ma nel corso della mattina si accumulano richieste urgenti degli utenti. Come gestisci la situazione per rispettare comunque l'impegno preso?

AFFIDABILITA' 2

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di essere degni di fiducia, agendo in modo coerente, responsabile e puntuale nel rispetto degli impegni presi, delle scadenze e delle aspettative degli altri.

Durante la catalogazione di un lotto di nuovi libri, ti accorgi di aver commesso un errore in alcune schede già inserite nel sistema. Come ti comporteresti e cosa faresti per rimediare?

AFFIDABILITA' 3

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di essere degni di fiducia, agendo in modo coerente, responsabile e puntuale nel rispetto degli impegni presi, delle scadenze e delle aspettative degli altri.

Il tuo responsabile ti affida in autonomia la gestione dell'apertura della biblioteca per una settimana. Cosa significa per te svolgere questo compito in modo affidabile? Descrivi come affronteresti la situazione.

AFFIDABILITA' 4

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di essere degni di fiducia, agendo in modo coerente, responsabile e puntuale nel rispetto degli impegni presi, delle scadenze e delle aspettative degli altri.

Un collega ti descrive come una persona su cui si può sempre contare. Quali comportamenti quotidiani, secondo te, contribuiscono a costruire questa reputazione di affidabilità in un ambiente di lavoro come la biblioteca?

Accuratezza

ACCURATEZZA 1

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di svolgere compiti e attività con precisione, attenzione e cura, minimizzando gli errori e garantendo un elevato standard qualitativo nel proprio lavoro.

Durante la catalogazione di un documento, ti accorgi che alcuni campi della scheda bibliografica sono incompleti o ambigui. Come procedi per garantire che la scheda sia compilata in modo corretto e completo?

ACCURATEZZA 2

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di svolgere compiti e attività con precisione, attenzione e cura, minimizzando gli errori e garantendo un elevato standard qualitativo nel proprio lavoro.

Ti viene chiesto di verificare un elenco di circa 200 libri appena ricollocati sugli scaffali. Come organizzi il lavoro per essere sicuro/a di non fare errori in un tempo breve?

ACCURATEZZA 3

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di svolgere compiti e attività con precisione, attenzione e cura, minimizzando gli errori e garantendo un elevato standard qualitativo nel proprio lavoro.

Un utente ti segnala che le informazioni riportate su una guida tematica pubblicata sul sito della biblioteca sono imprecise e in parte superate. Come gestiresti la situazione e quali passi seguiresti per correggere e prevenire errori simili in futuro?

ACCURATEZZA 4

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di svolgere compiti e attività con precisione, attenzione e cura, minimizzando gli errori e garantendo un elevato standard qualitativo nel proprio lavoro.

In un momento di grande affluenza, devi contemporaneamente gestire il banco prestiti, rispondere al telefono e aggiornare il registro delle restituzioni. Come ti assicuri di mantenere un livello di accuratezza adeguato anche in una situazione caotica?

Disponibilità al cambiamento e capacità di proporre soluzioni innovative

DISPONIBILITÀ AL CAMBIAMENTO E CAPACITÀ DI PROPORRE SOLUZIONI INNOVATIVE 1

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Capacità di contribuire con soluzioni innovative alla risoluzione dei problemi attraverso lo studio di realtà esterne, di esperienze acquisite e attraverso l'implementazione di buone pratiche per il miglioramento della performance dei processi e delle risorse gestiti.

La biblioteca decide di adottare un nuovo sistema di gestione informatica del catalogo, molto diverso da quello utilizzato finora. Come ti approcceresti a questo cambiamento e cosa faresti per adattarti nel minor tempo possibile?

DISPONIBILITÀ AL CAMBIAMENTO E CAPACITÀ DI PROPORRE SOLUZIONI INNOVATIVE 2

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Capacità di contribuire con soluzioni innovative alla risoluzione dei problemi attraverso lo studio di realtà esterne, di esperienze acquisite e attraverso l'implementazione di buone pratiche per il miglioramento della performance dei processi e delle risorse gestiti.

Con l'introduzione di nuove tecnologie (come ad es. l'intelligenza artificiale e le risorse open access) come ti terresti aggiornato/a e in che modo cercheresti di portare nuove idee nel contesto lavorativo della biblioteca?

DISPONIBILITÀ AL CAMBIAMENTO E CAPACITÀ DI PROPORRE SOLUZIONI INNOVATIVE 3

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Capacità di contribuire con soluzioni innovative alla risoluzione dei problemi attraverso lo studio di realtà esterne, di esperienze acquisite e attraverso l'implementazione di buone pratiche per il miglioramento della performance dei processi e delle risorse gestiti.

Alcuni tuoi colleghi sono scettici riguardo all'introduzione di un nuovo servizio digitale proposto dalla direzione e tendono a frenarne l'adozione. Come ti comporteresti in questa situazione?

DISPONIBILITÀ AL CAMBIAMENTO E CAPACITÀ DI PROPORRE SOLUZIONI INNOVATIVE 4

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Capacità di contribuire con soluzioni innovative alla risoluzione dei problemi attraverso lo studio di realtà esterne, di esperienze acquisite e attraverso l'implementazione di buone pratiche per il miglioramento della performance dei processi e delle risorse gestiti.

Osservi che il servizio di ricerca tradizionale è sempre meno frequentato dagli utenti, soprattutto dai più giovani. Che passi faresti per rinnovarlo e renderlo più attrattivo?

Orientamento al servizio

ORIENTAMENTO AL SERVIZIO 1

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di mettere al centro i bisogni degli altri — utenti, clienti, colleghi o studenti — agendo con disponibilità, empatia e proattività per fornire risposte efficaci e di qualità.

Ti accorgi che una procedura interna, seguita da sempre, rallenta notevolmente i tempi di risposta agli utenti senza apportare un reale vantaggio. Come ti comporteresti per migliorare la qualità del servizio pur rispettando le regole istituzionali?

ORIENTAMENTO AL SERVIZIO 2

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di mettere al centro i bisogni degli altri — utenti, clienti, colleghi o studenti — agendo con disponibilità, empatia e proattività per fornire risposte efficaci e di qualità.

Durante il tuo turno si verifica un'interruzione del sistema informatico che blocca il servizio di prestito. Non c'è un responsabile tecnico disponibile nell'immediato. Come gestiresti la situazione per limitare i disagi agli utenti e garantire comunque una continuità del servizio?

ORIENTAMENTO AL SERVIZIO 3

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di mettere al centro i bisogni degli altri — utenti, clienti, colleghi o studenti — agendo con disponibilità, empatia e proattività per fornire risposte efficaci e di qualità.

Un utente ti chiede un'eccezione rispetto alle regole di prestito standard, motivando la sua richiesta con una situazione particolare e urgente. Come bilanceresti il rispetto delle procedure con la necessità di andare incontro all'utente?

ORIENTAMENTO AL SERVIZIO 4

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di mettere al centro i bisogni degli altri — utenti, clienti, colleghi o studenti — agendo con disponibilità, empatia e proattività per fornire risposte efficaci e di qualità.

Hai notato che lo stesso tipo di problema si ripresenta frequentemente al banco prestiti, causando inefficienze e insoddisfazione negli utenti. Cosa faresti per analizzare la situazione e proporre un miglioramento strutturale?

ORIENTAMENTO AL SERVIZIO 5

Leggi la definizione della competenza e poi rispondi alla domanda.

Competenza trasversale che indica la capacità di mettere al centro i bisogni degli altri — utenti, clienti, colleghi o studenti — agendo con disponibilità, empatia e proattività per fornire risposte efficaci e di qualità.

E' la giornata della lettura e con il tuo team devi organizzare delle attività per i diversi pubblici target della biblioteca, come le pianificheresti?

Programmazione del lavoro e gestione del tempo.

PROGRAMMAZIONE DEL LAVORO E GESTIONE DEL TEMPO 1

Legga la definizione della competenza e poi risponda alla domanda.

La programmazione del lavoro e gestione del tempo è una competenza trasversale che indica la capacità di organizzare, pianificare e distribuire le proprie attività in modo efficiente, rispettando le priorità e le scadenze previste, ottimizzando le risorse a disposizione.

All'inizio della settimana hai davanti diverse attività da svolgere: catalogazione di nuove acquisizioni, aggiornamento del sito web, preparazione di una bibliografia tematica e gestione del banco prestiti. Come organizzeresti il tuo lavoro per completare tutto entro venerdì?

PROGRAMMAZIONE DEL LAVORO E GESTIONE DEL TEMPO 2

Legga la definizione della competenza e poi risponda alla domanda.

La programmazione del lavoro e gestione del tempo è una competenza trasversale che indica la capacità di organizzare, pianificare e distribuire le proprie attività in modo efficiente, rispettando le priorità e le scadenze previste, ottimizzando le risorse a disposizione.

Devi consegnare entro fine mese un report sui prestiti dell'ultimo trimestre, ma hai anche molte attività ordinarie da portare avanti. Come ti organizzi per rispettare la scadenza senza trascurare il resto?

PROGRAMMAZIONE DEL LAVORO E GESTIONE DEL TEMPO 3

Legga la definizione della competenza e poi risponda alla domanda.

La programmazione del lavoro e gestione del tempo è una competenza trasversale che indica la capacità di organizzare, pianificare e distribuire le proprie attività in modo efficiente, rispettando le priorità e le scadenze previste, ottimizzando le risorse a disposizione.

Stai seguendo il piano di lavoro della settimana quando si verifica un guasto al sistema informatico della biblioteca che blocca il servizio prestiti per mezza giornata. Come riorganizzi le tue attività per recuperare il tempo perso?

PROGRAMMAZIONE DEL LAVORO E GESTIONE DEL TEMPO 4

Legga la definizione della competenza e poi risponda alla domanda.

La programmazione del lavoro e gestione del tempo è una competenza trasversale che indica la capacità di organizzare, pianificare e distribuire le proprie attività in modo efficiente, rispettando le priorità e le scadenze previste, ottimizzando le risorse a disposizione.

A fine mese ti accorgi che alcune attività pianificate non sono state completate nei tempi previsti. Quale metodo utilizzeresti per analizzare le cause e migliorare la tua pianificazione futura?