

B3 CSBC – C. 2023 - – SELEZIONE PUBBLICA PER ESAMI, PER LA COPERTURA DI N. 9 POSTI, DI CUI N. 2 RISERVATI AI SOGGETTI DI CUI ALL'ART. 1 DEL D. LGS. N. 68/99, A TEMPO PIENO E INDETERMINATO DEL PROFILO PROFESSIONALE DI COLLABORATORE DEI SERVIZI BIBLIOTECARI/CULTURALI – CATEGORIA GIURIDICA B3 – POSIZIONE ECONOMICA 3

DOMANDE ESTRATTE DURANTE LE PROVE ORALI

DOMANDA 1, TEORICA: nozioni di base di biblioteconomia, archivistica e gestione di depositi documentali; Manifesto UNESCO e ruolo della biblioteca pubblica; conoscenza delle caratteristiche fisiche del libro e dei documenti e degli altri supporti presenti nelle raccolte; iter del libro e dei documenti; Classificazione Decimale Dewey; conoscenza delle tecniche di gestione operativa delle raccolte bibliotecarie, archivistiche e documentali; nozioni di base sui cataloghi bibliotecari e sui sistemi di catalogazione e archiviazione documentale

Manifesto IFLA/UNESCO per le Biblioteche di pubblica Lettura

L'acronimo NBM a che tipologia di documenti si riferisce?

I più diffusi formati digitali di ebook.

Cosa si intende per indicizzazione semantica?

Se in una scheda di catalogo relativa ad un periodico trovasi un'indicazione di 2 estremi cronologici di questo tipo: 1(1975)- cosa viene indicato rispetto alla collezione?

L'emeroteca, cos'è e come può essere organizzata.

Che cos'è uno "smart locker" e come pensi che le biblioteche possano utilizzarlo per i loro servizi?

Cosa significa secondo te la dicitura "copia in prestito locale"?

Cosa si intende per biblioteca accessibile?

Biblioteca Fuori di sé, Biblioteca Senza Pareti: che cos'è? Quali sono le finalità?

In base al Manifesto IFLA-Unesco della biblioteca pubblica (2022) come va garantito il funzionamento e la gestione della biblioteca?

Le attività culturali in biblioteca: tipologie

La piattaforma digitale MLOL: a cosa serve e quali risorse vengono rese disponibili tramite essa agli iscritti al Sistema Bibliotecario di Milano?

Cosa si intende per "sezione locale" di una biblioteca di pubblica lettura?

Cos'è la Classificazione Decimale Dewey (CDD) e cosa contiene la classe 300

Libro antico e libro moderno: conservazione e fruibilità

Un utente del Sistema Bibliotecario di Milano può suggerire un acquisto? Come?

Oltre alle biblioteche pubbliche statali, quali altre tipologie di biblioteche prevede l'Ordinamento italiano?

In quanti modi si può ordinare l'esito di una ricerca nell'OPAC?

Quali sono le principali differenze tra Catalogo e Bibliografia?

Che cos'è il registro cronologico di ingresso?

La cura delle collezioni in quali attività periodiche si esplicita?

È possibile organizzare attività di doposcuola in biblioteca? Quali attenzioni è necessario avere?

Attraverso il portale del Sistema Bibliotecario di Milano è possibile pubblicare una recensione a un libro che hai letto?

Quali sono le principali competenze richieste a un bibliotecario?

Quali sono gli strumenti che la biblioteca può adottare per aprirsi alla comunità e per attivare la partecipazione dei cittadini?

Descrivi la funzione della biblioteca pubblica secondo il Manifesto IFLA/UNESCO della biblioteca pubblica 2022

Definizione di abstract e per cosa viene utilizzato

A cosa si riferisce con l'acronimo BNI e da chi viene redatta?

Cosa si intende per "deposito obbligatorio"?

Come le biblioteche possono promuovere la pratica della Lettura ad alta voce?

Nella catalogazione di un libro quali parti vanno certamente consultate per ottenere le informazioni necessarie?

Cosa si intende per biblioteca partecipativa?

I periodici in biblioteca: gestione e conservazione

Le attività culturali: organizzazione, comunicazione

Che cosa si intende con "open access" in ambito bibliotecario?

Il Servizio Bibliotecario Nazionale: cos'è e quali sono i principali servizi che garantisce?

Per "biblioteca digitale" che cosa si intende?

Le 5 Leggi di Ranganathan enunciano sinteticamente delle funzioni, servizi e scopi della biblioteca. La prima Legge di Ranganathan "I libri sono fatti per essere letti" a cosa fa riferimento secondo te?

Ingresso, scaffale aperto, magazzino: 3 livelli per 3 diverse necessità. Quali?

Cos'è la Classificazione Decimale Dewey (CDD) e cosa contiene la classe 400

Che cos'è l'ICCU?

Gli audiovisivi in biblioteca: opportunità e criticità

I Musei Civici del Castello Sforzesco di Milano

Con quali strumenti una biblioteca può informare l'utenza circa le proprie iniziative?

Cosa si intende per catalogazione derivata?

Nomina almeno quattro tra i principali campi di ricerca avanzata dell'OPAC e descrivi come ne influenzano l'esito.

Book sharing e book crossing. Sapresti darne le definizioni?

A tuo parere come e quanto lo spazio influisce sulla biblioteca e sui suoi servizi?

È possibile organizzare laboratori di bricolage in biblioteca? Quali attenzioni è necessario avere?

Quali competenze umanistiche deve possedere un bibliotecario?

Le donazioni di libri alla biblioteca da parte di singoli cittadini: opportunità o problema?

Authority file: definizione ed uso

Definizione di Bibliografia ed esempi di utilizzo

Copyright cos'è ed in quanto tempo decade il suo effetto?

Cos'è una cinquecentina?

Che cosa si intende per "Informazioni di comunità?"

Come la biblioteca può svolgere un ruolo attivo nel promuovere la partecipazione culturale. Quali sono, a tuo parere, i target più coinvolti ed interessati a questo tipo di attività?

Le letture ad alta voce per bambini. A quale mission/funzione della biblioteca sono ascrivibili?

Come una biblioteca può garantire l'accesso al web ai suoi utenti?

Elenca i tipi di materiali che compongono le collezioni delle biblioteche milanesi.

Cosa si intende oggi per Biblioteca Sociale?

Come può la Biblioteca di pubblica lettura contribuire alla sfida della transizione digitale?

Il Sistema Bibliotecario di Milano: il Bibliobus

La revisione delle raccolte: a cosa serve, come si effettua?

Il ruolo della biblioteca nella promozione della lettura digitale.

Quali strumenti può adottare una biblioteca per aprirsi alla comunità e attivare la partecipazione dei cittadini?

La biblioteca per bambini e ragazzi: funzioni e caratteristiche

Le 5 Leggi di Ranganathan enunciano sinteticamente delle funzioni, servizi e scopi della biblioteca. La seconda Legge di Ranganathan "A ogni lettore il suo libro" a cosa fa riferimento secondo te?

Cos'è la Classificazione Decimale Dewey (CDD) e cosa contiene la classe 500

Nilde e ILL-SBN: di che tipo di servizi si tratta?

L'area di ingresso di una biblioteca pubblica: caratteristiche e organizzazione

Le Case Museo milanesi

Che cos'è il soggettario, a cosa serve e da chi viene redatto?

Biblioteche di pubblica lettura: le tipologie di assistenza all'utente.

Cosa si intende per biblioteca circolante? Che tipo di collezione può avere?

Cosa sono gli operatori booleani e a cosa servono?

Cosa si intende per libri pop-up ed in quale sezione della biblioteca ti aspetti di trovarli?

È possibile organizzare laboratori di robotica in biblioteca? Quali attenzioni è necessario avere?

Nell'ambito del Sistema Bibliotecario di Milano, in quali casi, per effettuare l'iscrizione, bisogna recarsi fisicamente in biblioteca?

Quali competenze trasversali deve possedere un bibliotecario?

Che cosa si intende con "servizio di raccomandazione bibliografica"? Fai un esempio

Descrivere con quali azioni la biblioteca può contribuire a realizzare l'obiettivo n. 11 (Città e comunità sostenibili) dell'Agenda ONU 2030 per lo sviluppo sostenibile.

I film in biblioteca: strumenti, supporti e attività. Fai qualche esempio

I diversi tipi di supporti nelle collezioni della biblioteca di pubblica lettura

Cos'è un incunabolo?

Cosa sono le RDA?

Le vetrine di novità editoriali in biblioteca. Importanza e gestione.

Segnaletica in biblioteca: verticale ed orizzontale. Descrivine la funzione attraverso alcuni esempi.

La Sezione Locale in Biblioteca. Caratteristiche e peculiarità.

La promozione della lettura rivolta a un pubblico di stranieri. Esempi.

Biblioteche e librerie possono collaborare? In quali modi?

Quali strumenti e iniziative le biblioteche hanno messo in campo per affrontare il periodo pandemico?

La vetrina dei libri in biblioteca come modalità di promozione delle raccolte

Information Literacy e promozione della cittadinanza digitale: come la biblioteca può supportare la crescita personale e l'apprendimento?

Il Sistema Bibliotecario di Milano: iscrizione e tessera

L'Iter del libro: la collocazione

Quali sono i compiti della biblioteca secondo il Manifesto IFLA-Unesco della biblioteca pubblica (2022)?

Opac e metaopac: funzioni e differenze.

Cosa si intende per "ILL" (Inter Library Loan)?

La biblioteca per bambini e ragazzi: servizi e attività

RICA -> ISBD -> REICAT: un rapido inquadramento storico

La Sala Studio di una biblioteca pubblica: utilizzo e gestione

Punti di forza e di debolezza del servizio BIBLIOBUS?

Descrivi una biblioteca che frequenti.

Scaffale aperto e collocazione dei libri di piatto: vantaggi e svantaggi

Per gli iscritti al Sistema Bibliotecario di Milano quali funzionalità offre l'Area My Discovery del portale?

La biblioteca come luogo di partecipazione. Cosa significa?

Quali competenze digitali deve possedere un bibliotecario?

Può l'intelligenza artificiale essere utile alle biblioteche? Fai alcuni esempi

Le 5 Leggi di Ranganathan enunciano sinteticamente delle funzioni, servizi e scopi della biblioteca. La quarta Legge di Ranganathan "Risparmia il tempo del lettore" a cosa fa riferimento secondo te?

Cosa indica l'acronimo SBN?

Come si misura l'attività svolta dalla biblioteca.

Come sono cambiati nel tempo i supporti per la scrittura/stampa?

Cosa si intende per "impatto dei servizi bibliotecari"?

Biblioteche e autori possono collaborare? In quali modi?

Può la robotica essere utile alle biblioteche? Fai alcuni esempi

Biblioteche ed editori possono collaborare? In quali modi?"

Quando un manoscritto viene definito "acefalo"?

Cos'è la segnatura di un libro?

La sezione ragazzi della biblioteca di pubblica lettura. Elenca le principali caratteristiche.

Cosa contiene il catalogo ACNP?

Il FabLab e il coding. Cosa sono e perché inserirli tra i servizi di una biblioteca.

Quali elementi e informazioni non possono mancare negli stampati promozionali di un evento della biblioteca?

Si può giocare in biblioteca?

I "Patti per la Lettura": cosa sono, a cosa servono?

Che cos'è e a cosa serve la Carta dei Servizi?

L'iter del libro: acquisizione

Descrivere con quali azioni la biblioteca può contribuire a realizzare l'obiettivo n. 10 (Ridurre le disuguaglianze) dell'Agenda ONU 2030 per lo sviluppo sostenibile.

Qual è la differenza tra "Document Delivery" (DD) e "Inter Library Loan" (ILL)?

Collocazione a scaffale aperto della narrativa

Le 5 Leggi di Ranganathan enunciano sinteticamente delle funzioni, servizi e scopi della biblioteca. La quinta Legge di Ranganathan "una biblioteca è un organismo che cresce" a cosa fa riferimento secondo te?

Cos'è la Classificazione Decimale Dewey (CDD) e cosa contiene la classe 100

La biblioteca per le scuole

Quali servizi non prettamente bibliotecari sono necessari per il buon funzionamento della biblioteca?

Cosa si intende per Front Office in biblioteca? Esempi.

L'arrivo della carta di cellulosa: i pro e i contro di questa innovazione.

Cosa si intende per "customer satisfaction" nell'ambito bibliotecario?

Perché si parla di volumi in 8°- in 16°- in 32°, etc.?

Quali sono i criteri che orientano l'acquisizione di un libro in biblioteca?

È possibile realizzare un concerto in biblioteca? Quali attenzioni è necessario avere?

Attraverso il portale del Sistema Bibliotecario di Milano è possibile rinnovare un prestito? Come?

I sistemi di classificazione bibliografica: a cosa servono? Quanti ne conosci?

Biblioteche ed educatori possono collaborare? In quali modi?

Chi era Aldo Manuzio?

Cosa sono i metadati? Per quali attività possono essere utili in biblioteca?

Cosa si intende per servizio di reference?

Se in una scheda di catalogo relativa ad un periodico trovassi un'indicazione di 2 estremi cronologici di questo tipo: 1(1975)- 12 (1990) cosa viene indicato rispetto alla collezione?

La promozione della lettura in biblioteca: alcuni esempi.

Le manifestazioni culturali per ragazzi in biblioteca. Esempi.

Come la biblioteca può svolgere un ruolo attivo nella riduzione del Digital divide. Quali sono, a tuo parere, i pubblici più coinvolti ed interessati a questo tipo di attività?

Che cos'è il Document Delivery?

Come e con quali criteri puoi procedere se dovessi rinnovare uno scaffale di saggistica?

Quali operazioni gli utenti possono normalmente fare da remoto utilizzando il sito web della biblioteca?

Sai nominare almeno un paio di servizi on-line del sistema bibliotecario e spiegare in cosa consistono?

Il ruolo della biblioteca nella promozione della lettura fin dalla più tenera età

Che cos'è e a cosa serve la Carta delle Collezioni?

Il Sistema Bibliotecario di Milano: prestito intrasistema e prestito interbibliotecario

La conservazione preventiva dei libri in biblioteca: in quali attività consiste?

Collocazione a scaffale aperto della saggistica

Cos'è la Classificazione Decimale Dewey (CDD) e cosa contiene la classe 200

Cos'è la Classificazione Decimale Dewey (CDD) e cosa contiene la classe 900

La mancata osservanza delle norme di comportamento o qualsiasi atto o atteggiamento non rispettoso delle disposizioni contenute nella Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Milano, cosa può comportare?

La biblioteca pubblica come presidio di democrazia.

Cosa si intende per Back office in biblioteca? Esempi.

Cosa si intende con il termine Bibliologia?

Con quali modalità un libro può entrare a fare parte della collezione della biblioteca?

È possibile realizzare uno spettacolo teatrale in biblioteca? Quali attenzioni è necessario avere?

Attraverso il portale del Sistema Bibliotecario di Milano è possibile consultare la lista delle prenotazioni?

La sistemazione fisica dei libri a scaffale

Biblioteche e pediatri possono collaborare? In quali modi?

La biblioteca e la scuola: un incontro possibile? Come?

Front office e back office. Illustrane brevemente i caratteri nel lavoro che si svolge in biblioteca.

In quali modi si possono mettere in evidenza determinati libri in una biblioteca?

L'area di accoglienza in una biblioteca di pubblica lettura: funzione e caratteristiche

Collocazione a scaffale aperto e a scaffale chiuso: esigenze e tecniche differenti

Information literacy e apprendimento permanente. Fai alcuni esempi di attività organizzabili in biblioteca

I servizi "di base" di una biblioteca pubblica

Biblioteche e carceri: quali percorsi di collaborazione?

Che cos'è una bibliografia? Quanti tipi ne conosci?

La conservazione preventiva delle collezioni in biblioteca

Che cosa si intende per "Patto per la lettura"?

Gli audiolibri. Descrivine l'importanza in termini di accessibilità.

Come la biblioteca può svolgere un ruolo attivo nella promozione della lettura. Quali sono, a tuo parere, i target più coinvolti ed interessati a questo tipo di attività?

Le Classi Dewey 500 e 600 a quali ambiti disciplinari si riferiscono? A tuo parere sono soggette ad una revisione e scarto più frequente rispetto alle altre sezioni?

Come può la Biblioteca di pubblica lettura contribuire alla sfida della transizione ambientale?

La cura delle collezioni in quali attività ordinarie si esplicita?

Attraverso il portale del Sistema Bibliotecario di Milano è possibile creare uno scaffale virtuale?

Con quante e quali modalità puoi restituire un documento della collezione del sistema bibliotecario?

Quali sono le maggiori minacce per il materiale librario?

A cosa si riferisce il termine intestazione?

Le 5 Leggi di Ranganathan enunciano sinteticamente delle funzioni, servizi e scopi della biblioteca. La terza Legge di Ranganathan "A ogni libro il suo lettore" a cosa fa riferimento secondo te?

La gestione dell'offerta audiovisiva: opportunità e criticità

La comunicazione in biblioteca: ambiti e finalità.

Cosa si intende per cooperazione parlando di servizi bibliotecari?

Digitalizzazione delle raccolte: vantaggi e svantaggi

Definisci il concetto di target di riferimento di una rionale, da chi è composto?

Le due Biblioteche Nazionali Centrali e loro ruoli

Cosa sono le biblioteche condominiali?

Cosa si intende per colophon?

La segnaletica in biblioteca: descrivine la funzione e l'importanza.

La Newsletter della biblioteca. A cosa serve?

"La visione in sede, un servizio sempre meno richiesto". Evidenzia il senso di questa affermazione contestualizzando il trend in discesa degli ultimi anni della richiesta di supporti audio e video.

Cosa si intende per Letteratura Grigia?

Che cosa si intende per Information Literacy?

Il Sistema Bibliotecario di Milano: le sedi

L'iter del libro: il trattamento fisico

Quali sono i principali impatti che il web e le tecnologie digitali hanno prodotto sul ruolo dei cataloghi di biblioteca?

Descrivere i principali cambiamenti che internet e il digitale hanno prodotto sui servizi in biblioteca

Cosa si intende in biblioteconomia con il termine "segnatura"? A cosa serve la segnatura?

Catalogazione descrittiva e catalogazione semantica: differenze

Cos'è la classificazione decimale dewey e cosa contiene la classe 000

Cos'è la Classificazione Decimale Dewey (CDD) e cosa contiene la classe 700

La biblioteca come luogo di inclusione e coesione sociale

Come si misura l'attività svolta dalla biblioteca."

Cosa si intende per pubblicazione seriale? Esempi.

Scaffale aperto e collocazione dei libri di costa: vantaggi e svantaggi

È possibile proiettare un film in biblioteca? Quali attenzioni è necessario avere?

Attraverso il portale del Sistema Bibliotecario di Milano è possibile risalire ai libri presi in prestito negli anni precedenti?

La biblioteca e la soddisfazione dei bisogni degli utenti

Che cos'è il "diritto di distribuzione e come si applica in biblioteca ai prodotti editoriali audiovisivi?

Come e con quali criteri puoi procedere se dovessi rinnovare uno scaffale di narrativa?

Il Sistema Bibliotecario di Milano: prestito, prenotazione, restituzione dei documenti

Il prestito interbibliotecario: cos'è e come è organizzato?

La biblioteca come piazza del sapere. Cosa Significa?

In che modo l'innovazione tecnologica può aiutare le biblioteche ad aumentare la propria efficacia? Fai alcuni esempi

Promuovere la lettura online: con quali strumenti?

Quanti tipi di ricerca sono possibili nel catalogo online? E cosa si intende per filtri?

Il sistema a Scaffale aperto e il sistema a Scaffale chiuso in biblioteca

Biblioteche di condominio: natura e finalità

Come ritieni sia necessario lasciare spazio per l'accrescimento delle raccolte a scaffale aperto? E per quelle a scaffale chiuso?

La musica in biblioteca: strumenti, supporti e attività. Fai qualche esempio

Come la biblioteca può svolgere un ruolo attivo nel contrasto alla povertà educativa? Quali sono, a tuo parere, i target più coinvolti ed interessati a questo tipo di attività?

Che cos'è un Gruppo di Lettura?

Con quante e quali modalità puoi prendere in prestito un documento dalla collezione del sistema bibliotecario?

Biblioteche specializzate e biblioteche speciali. Qualche esempio milanese

Descrivere con quali azioni la biblioteca può contribuire a realizzare l'obiettivo n. 4 (Educazione di qualità) dell'Agenda ONU 2030 per lo sviluppo sostenibile.

Il gaming in biblioteca.

La dematerializzazione del libro: rischi e opportunità

È possibile collocare dei libri a scaffale aperto in deroga alla Classificazione Decimale Dewey? Fai alcuni esempi

Catalogazione: standard in uso in Italia

Cos'è la Classificazione Decimale Dewey (CDD) e cosa contiene la classe 600

La collocazione a scaffale aperto degli audiovisivi: esigenze e criteri.

L'acquisizione di libri in biblioteca: quali modalità?

Come pensi che la pandemia da Covid 19 abbia influenzato i servizi delle biblioteche?

La valorizzazione e la promozione delle raccolte (fisiche e digitali) della biblioteca: in cosa consiste, quali ne sono le finalità principali (esempi)

In cosa consiste l'inventariazione? In quale fase viene effettuata e in cosa differisce dalla collocazione?

La Biblioteca a "scaffale aperto" e a "scaffale chiuso" principali differenze

L'educazione degli utenti all'uso dei cataloghi. E' un servizio necessario? Perché?

Il servizio di consultazione in biblioteca

Informazioni bibliografiche e informazioni di comunità

Quali sono le iniziative che il Comune di Milano propone ai cittadini nell'ambito della promozione della lettura?

Che cos'è l'inventario topografico? A cosa serve?

Che cosa si intende con "Biblioteca di persona"? Fai qualche esempio

"Chiedilo a noi!": di che tipologia di servizio si tratta?

Biblioteche e edicole possono collaborare? In quali modi?
La biblioteca come luogo di co-creazione. Cosa Significa?

DOMANDA 2, SITUAZIONALE: risoluzione di un caso pratico

La biblioteca sta vivendo un periodo difficoltoso a causa della grave carenza di personale, il tuo Responsabile, confidando nella tua disponibilità e nelle tue capacità di essere multitasking, aumenta sempre di più il tuo carico di lavoro. Decidi di affrontarlo: per dirgli cosa?

La biblioteca, in occasione del gay pride, espone uno stando che veicola il seguente messaggio: "La biblioteca è per tutt*. Le biblioteche per il gay pride". Un'utente storica frequentatrice della biblioteca rimane scandalizzata, e si lamenta vigorosamente con te per questa scelta, minacciando di non mettere più piede in biblioteca. Cosa le dici?

Sei di turno al Banco nell'Area di Ingresso della biblioteca, ci sono molti utenti in fila, ma con la coda dell'occhio ti accorgi che un utente entra in biblioteca con un cane di piccola taglia in borsa: che fai?

Un'utente affezionata si intrattiene sempre con te per commentare la lettura dei libri presi in prestito e per chiederti consigli di lettura, ultimamente però il sovraccarico di lavoro in biblioteca non ti concede il tempo per questo tipo di transazione: che decidi di fare?

C'è stato un forte taglio al bilancio della biblioteca, il tuo responsabile decide quindi di ridurre in maniera significativa le attività culturali, non condividi questa scelta e decidi di parlargli per spiegarne le ragioni.

Un utente si è assopito in Sala Studio: che fai?

È giugno e iniziano i primi caldi, nella Sala Studio si soffoca, l'Amministrazione Comunale non ha ancora emesso l'ordinanza per l'accensione degli impianti di climatizzazione negli uffici pubblici, a fronte dell'esigenza di ridurre l'impatto ambientale e favorire il risparmio energetico. Le finestre della Sala sono esposte a ovest e aprendole entra aria torrida, molti utenti cominciano a discutere tra di loro, alcuni le vogliono aprire altri tenerle chiuse, e si rivolgono ai bibliotecari affinché si risolva il problema. Come gestisci la criticità?

Nella Sala Periodici, a inizio giornata e prima dell'apertura della biblioteca al pubblico, occorre registrare i periodici del giorno e disporli in maniera ordinata negli espositori, facendo quest'operazione ti accorgi che molti periodici si trovano nel posto sbagliato: che decidi di fare?

Nel Gruppo di Lettura una partecipante interviene di frequente a prendere la parola, alcuni lettori non riescono a dire la loro sul libro di cui hanno deciso di condividere la lettura: in qualità di bibliotecario che coordina il gruppo cosa decidi di fare?

Nella tua biblioteca gli istruttori dei servizi bibliotecari sono restii a ricollocare i libri a scaffale, sostengono che non sia loro compito, trattandosi di un'attività di tipo meramente esecutivo e pertanto da affidare esclusivamente agli esecutori: come rispondi a questa loro richiesta?

Un utente del Sistema Bibliotecario di Milano desidera prenotare un libro che al momento non è presente nella tua biblioteca. Come puoi soddisfare la sua richiesta?

Un'utente ti chiede un consiglio bibliografico per realizzare un orto sul balcone. Come ti comporti?

Un utente ti chiede informazioni su un'iniziativa culturale cittadina di cui non hai mai sentito parlare. Come ti comporti?

Un collega si presenta quasi tutte le mattine al limite massimo della flessibilità oraria se non addirittura in ritardo. In questo modo evita le procedure di apertura della biblioteca, creando malcontento tra i colleghi. Cosa decidi di fare?

Cosa consiglieresti ad un utente che vuole imparare ad usare il computer?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per la letteratura francese?

Entra un utente che parla una lingua che non comprendi e presenta un foglietto scritto in caratteri cinesi. Cosa fai?

È estate, fa molto caldo, un utente entra in biblioteca a torso nudo. Cosa fai?

Ti accorgi che ignoti colleghi, per comodità, lasciano aperte le porte tagliafuoco presenti nei depositi librari, che dovrebbero essere sempre chiuse per ragioni di sicurezza. Come ti comporti?

Ti trovi al banco, scoccato l'orario di chiusura dei servizi di distribuzione. Hai già spento il PC e stai per uscire. Un utente si presenta chiedendo di poter effettuare un reso e prelevare un libro già pronto per il prestito a suo favore. Come ti comporti?

Durante la consultazione di un testo, un utente sottolinea le pagine a matita; al tuo richiamo reagisce con indifferenza. Come ti comporti?

Passando casualmente davanti al banco di distribuzione, ti accorgi che si sta creando una lunga fila di persone in attesa di ritirare o restituire materiali, perché un collega si sta attardando in discussioni di dettaglio con un utente, poco opportuna considerata la situazione. Come ti comporti?

Un utente vorrebbe partecipare a un concorso per bibliotecari, ma non sa se sia la professione adatta a lui e ti chiede un consiglio. Cosa gli dici per incoraggiarlo?

Per il terzo anno consecutivo non ti vengono concesse le ferie nel periodo che hai richiesto. Come ti comporti?

Un utente, per ringraziarti della cortesia con cui hai risposto alle sue richieste di informazioni, vuole donarti una buona bottiglia di vino, del valore approssimativo di 25 €. Come ti comporti?

La prenotazione a un evento è obbligatoria, ma arriva una scolaresca non prenotata. Come ti comporti?

Un utente ti esplicita le sue difficoltà alla vista, ormai non riesce più a leggere testi scritti, anche in caratteri non piccoli, ma gli piacerebbe leggere un bel romanzo. Come ti comporti?

Da un poco di tempo noti che il collega che svolge il turno al pubblico insieme a te, nella Sezione Audiovisivi, si trascura nell'aspetto e adotta modi sempre più svogliati nello svolgimento del lavoro, inoltre ultimamente la sua igiene personale lascia alquanto a desiderare, tanto da rendere, dopo qualche ora di permanenza, l'aria all'interno della Sezione irrespirabile. Come decidi di intervenire?

Ti accorgi che il tuo responsabile ultimamente non effettua più le riunioni periodiche che consentivano ogni settimana di pianificare le attività della biblioteca e di condividere il piano delle presenze: che decidi di fare?

C'è stato un forte taglio al bilancio della biblioteca, il tuo responsabile decide quindi di ridurre in maniera significativa l'acquisto degli audiovisivi e ti chiede, in considerazione del fatto che lavori prevalentemente alla Sezione Audiovideo e che quindi hai contezza dell'utilizzo del servizio, di aiutarlo a motivare questa scelta ai suoi superiori: che motivazioni puoi adottare?

Un utente chiede al tuo collega, in turno con te al banco dell'Area Accoglienza della biblioteca, informazioni sulle più importanti mostre d'arte in città che valga la pena di visitare e sui giorni e orari di apertura, il tuo collega gli risponde che può fornirgli informazioni riguardanti le biblioteche e non le mostre e di ricercare su Internet le informazioni di cui ha bisogno. Per non mettere in imbarazzo il collega al momento non intervieni, ma, una volta che l'utente si allontana, lo affronti: per dirgli cosa?

Alla fine del mese bisogna ritirare i quotidiani arretrati esposti nella Sala Periodici, controllare tutti i numeri e metterli in ordine cronologico all'interno dei faldoni, affinché possano essere conservati e disponibili per gli utenti che li richiederanno in seguito. Da un poco di tempo ti sei accorto che, soprattutto per alcune testate, le pagine sono molto rovinate, stropicciate, in alcuni casi anche strappate: cosa fai per risolvere questo problema?

Un utente chiede di potere utilizzare una postazione internet al Punto Web, il servizio è su prenotazione e l'utente ha regolarmente prenotato, ma quando arriva tutte le postazioni sono occupate, se ne lamenta con te e pretende, con fare veemente, di utilizzare la postazione che ha prenotato, questa, per un disguido, è stata assegnata ad un altro utente che ha da poco iniziato la sua sessione e che non ha nessuna intenzione di interromperla: come risolvi questa criticità?

La Biblioteca ha ampliato gli spazi da dedicare alla partecipazione culturale dei cittadini (eventi, incontri, laboratori, attività interattive, ecc.) a discapito della sezione a scaffale aperto. Un utente se ne lamenta con te e minaccia di abbandonare la biblioteca, lui paga le tasse e non apprezza che i soldi pubblici vengano così investiti. Cosa gli rispondi?

Un utente del Sistema Bibliotecario di Milano chiede di prolungare il prestito di un libro, già prenotato da un altro utente. Come ti comporti?

Un utente entra in biblioteca con un cane senza guinzaglio. Come ti comporti?

Un'utente ti chiede un consiglio bibliografico per ricette gastronomiche etniche. Come ti comporti?

Un'utente del Sistema Bibliotecario di Milano vuole prendere in prestito un numero arretrato di un quotidiano che però la tua biblioteca ha già scartato. Come ti comporti?

È periodo di esami. La sala studio è affollata ed un gruppo di studenti universitari si siede nella sala riservata ai ragazzi 0-14 anni. Come decidi di intervenire?

Cosa consiglieresti ad un utente che vuole imparare una lingua straniera?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per la letteratura russa?

Entra un utente che parla una lingua che non comprendi e presenta un foglietto scritto in caratteri arabi. Cosa fai?

Un utente entra in biblioteca con un pappagallo sulla spalla. Cosa fai?

Uno storico lettore, adducendo le proprie necessità di studio, ti chiede di poter avere in prestito un numero di guide turistiche superiore a quanto normalmente consentito. Come rispondi?

Un utente ti riferisce di essere stato trattato in modo molto scortese da un collega del quale ti fornisce una descrizione inequivocabile. Come ti comporti?

Percepisci che, come ultima/o arrivata/o, ti sono spesso assegnate le attività e le pratiche più onerose o meno ambite. Come ti comporti?

Se all'interno del lavoro vieni a conoscenza del fatto che un collega in turno con te non ha seguito le procedure correttamente, come ti comporti?

In biblioteca, mentre si sta svolgendo una prova di evacuazione un collega si rifiuta di partecipare e di abbandonare l'edificio. Come ti comporti?

Nonostante tutti i tuoi sforzi non riesci a integrarti nel tuo gruppo di lavoro. Come ti comporti?

Un collega ti chiede di scambiare i turni di lavoro previsti dall'attuale piano di servizio. Come ti comporti?

Sei in servizio e devi assentarti per un improvviso problema familiare e il tuo responsabile non risponde al telefono, come ti comporti?

Un utente a cui hai fornito molte informazioni vuole offrirti un caffè al termine del turno di lavoro. Come ti comporti?

La biblioteca organizza di frequente letture animate per bambini, noti che spesso alcuni genitori, approfittando delle letture, lasciano i bambini in biblioteca da soli, per recarsi a fare shopping. Come ti comporti?

Sei di turno al Banco nell'Area di Ingresso della biblioteca, ci sono molti utenti in fila, ma con la coda dell'occhio ti accorgi che un utente anziano, appena entrato in biblioteca fa molta fatica a deambulare e che si dirige, con passo alquanto incerto, all'interno della biblioteca: che fai?

Ti accorgi che un tuo collega sistematicamente non ricolloca nella giusta maniera i libri a scaffale, inverte i numeri della CDD o le prime lettere dell'autore in etichetta: che fai?

Un'utente sta fotografando alcune pagine di un libro della Sala Consultazione: che fai?

Un utente chiede al tuo collega, in turno con te al banco dell'Area Accoglienza della biblioteca, informazioni sugli orari dei musei civici e sulle modalità di accesso ai musei, il tuo collega gli risponde che può fornirgli informazioni riguardanti le biblioteche e non i musei e di andare a visitare il sito internet dove troverà tutte le informazioni del caso. Per non mettere in imbarazzo il collega al momento non intervieni, ma, una volta che l'utente si allontana, lo affronti: per dirgli cosa?

Il tuo gruppo di lavoro sta operando la revisione delle collezioni di scienze sociali, in particolare della classe 340 (Diritto), la richiesta del responsabile è di effettuare un drastico svecchiamento della sezione sia per garantire un'offerta improntata alla freschezza e all'attualità dei contenuti. Un tuo collega, esperto di Diritto e plurilaureato in giurisprudenza, ogni volta che si propone un titolo per lo scarto, trova mille giustificazioni e spiegazioni per dimostrare l'opportunità di mantenere a catalogo il libro, su 10 proposte di scarto, non ne passa neanche una: cosa decidi di fare per riportare il gruppo al raggiungimento dell'obiettivo richiesto dal responsabile?

Un'utente esce palesemente turbata dal bagno delle donne della biblioteca e si avventa verso di te lamentando con veemenza il fatto che il bagno sia in condizioni igieniche pessime. Decidi quindi di recarti subito nel bagno per verificarne le condizioni, ma trovi il bagno in un ottimo stato, anzi, rispetto allo standard, particolarmente pulito e profumato: come ti comporti con l'utente?

La Biblioteca ha ampliato gli spazi da dedicare alla partecipazione culturale dei cittadini (eventi, incontri, laboratori, attività interattive, ecc.) a discapito della Sezione Periodici, un utente se ne lamenta con te e minaccia di abbandonare la biblioteca, lui paga le tasse e non apprezza che i soldi pubblici vengano così investiti. Cosa gli rispondi?

L'Amministrazione Comunale ha diramato un'allerta temporali con vento forte: c'è qualcosa che tu debba fare in biblioteca, qualche precauzione da prendere?

Un'utente desidera prendere in prestito un libro che non è ancora stato acquistato dalla tua biblioteca. Cosa gli proponi di fare?

Un'utente ti chiede informazioni su una meta turistica. Come ti comporti?

Un'utente del Sistema Bibliotecario di Milano vuole leggere un quotidiano. Come ti comporti?

Un utente ti esplicita la sua difficoltà nel leggere libri stampati con caratteri piccoli. Come ti comporti?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per il gioco degli scacchi?

Entra un utente che parla una lingua che non comprendi e presenta un foglietto scritto in caratteri cirillici. Cosa fai?

Come ti comporti se un utente restituendo un documento il cui prestito è scaduto chiede di poterlo immediatamente registrare sulla propria tessera?

Si presentano degli utenti in orario di chiusura: il termine del servizio è alle 19.20, ma arrivano alle 19.25. Come ti comporti?

Tu e i tuoi colleghi venite convocati dal responsabile del servizio che illustra una nuova procedura lavorativa. Dopo la riunione ti confronti con i colleghi e tutti concordate sul fatto che la procedura precedente era migliore e più efficace. Come ti comporti?

In biblioteca, mentre si sta svolgendo una prova di evacuazione alcuni utenti si rifiutano di abbandonare l'edificio. Come ti comporti?

A causa di un temporale, ti accorgi che sta piovendo all'interno di una sala, mettendo a rischio alcuni materiali. Alcuni visitatori sono presenti e iniziano a filmare la scena. Come ti comporti?

Si presenta in biblioteca un bimbo di 7 anni, vuole portare a casa dei libri, ma non è iscritto alla biblioteca e i genitori non lo hanno accompagnato: che fai?

Sei di turno al Banco nell'Area di Ingresso della biblioteca, ci sono molti utenti in fila, ma con la coda dell'occhio ti accorgi che un utente ha prelevato un dvd dallo scaffale aperto (di fronte al banco) e lo ha messo furtivamente in borsa senza averlo registrato, la biblioteca non ha il sistema antitaccheggio: che fai?

Sei di turno al Banco nell'Area di Ingresso della biblioteca, ci sono molti utenti in fila, ma con la coda dell'occhio ti accorgi che un utente continua a prelevare dei libri dallo scaffale aperto e a ricollocarli nel punto sbagliato: che fai?

A seguito dello scoppio della guerra in Ucraina, il tuo responsabile ha annullato un ciclo di incontri, da tempo pianificato, su alcuni noti autori della letteratura russa: condividi questa scelta?

Un utente sta utilizzando la sigaretta elettronica in Sala Studio: che fai?

Un senza fissa dimora, abituale frequentatore della biblioteca, pone a caricare il suo cellulare utilizzando una presa di corrente situata in un ambito di passaggio della biblioteca, un'utente che per poco non inciampava nei fili del telefono se ne lamenta con te evidenziandone la pericolosità: come ti comporti?

Il tuo gruppo di lavoro sta operando la revisione della narrativa a scaffale aperto, la richiesta del responsabile è di effettuare un drastico svecchiamento delle raccolte sia per garantire un'offerta improntata alla freschezza e all'attualità sia per ridurre i metri lineari di scaffalatura della narrativa; un tuo collega, ogni volta che si propone un titolo per lo scarto, trova mille giustificazioni e spiegazioni per dimostrare l'opportunità di mantenere a catalogo il libro, su 10 proposte di scarto, non ne passa neanche una: cosa decidi di fare per riportare il gruppo al raggiungimento dell'obiettivo richiesto dal responsabile?

Un utente invia alla posta elettronica della biblioteca un reclamo, lamentando che al numero di telefono della biblioteca, che dà il segnale di libero, non risponde mai nessuno, dichiara di avere provato diverse volte nell'arco della giornata e in orari diversi, senza mai avere avuto risposta. Il tuo responsabile ti chiede di predisporre una bozza di risposta: quali argomenti utilizzi?

Un utente si lamenta con te sulla scelta operata nell'acquisizione dei volumi di saggistica, sostenendo che non abbia senso acquistare certi titoli, a suo dire discutibili. L'utente minaccia di non usufruire più del servizio di prestito e di volere abbandonare la biblioteca, lui paga le tasse e non apprezza che i soldi pubblici vengano così investiti. Cosa gli rispondi?

In biblioteca si avverte una scossa di terremoto: cosa fai?

Una mamma, affezionata frequentatrice della biblioteca, ti propone di utilizzare la biblioteca per organizzare la festa di compleanno del figlio, lasciando a te di proporre il giorno e l'orario in cui programmare la festa e facendosi carico di tutte le spese. Il figlio ama molto la biblioteca ed è un piccolo "grande lettore", organizzare la festa in mezzo ai libri rivestirebbe per lui una grande importanza e sarebbe essa stessa un regalo: che fai?

Un utente ti chiede di poter organizzare un'iniziativa culturale in biblioteca. Come rispondi alla sua richiesta?

Una mamma si reca in biblioteca insieme al suo bambino dislessico, ti chiede consigli di lettura per il piccolo. Come ti comporti?

Un homeless approfitta del servizio "visione in sede" DVD per riscaldarsi e riposare. Altri utenti, infastiditi, chiedono il tuo intervento. Cosa decidi di fare?

Un cittadino viene in biblioteca irritato per un errore di un collega. Il libro richiesto da tempo non è mai arrivato. Cosa fai per recuperare l'errore?

Come ti comporti se un utente chiede un manga ma la tua biblioteca non ha quel genere di documenti?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per il cinema d'autore?

Uno storico lettore, adducendo le proprie necessità di studio, ti chiede di poter avere in prestito un numero di volumi superiore a quanto normalmente consentito. Come rispondi?

Un utente ti accusa di non essere affatto competente sulla materia di suo interesse. Come rispondi?

Durante il tuo turno di servizio il collega che deve sostituirti per la pausa pranzo ritarda ad arrivare. Come ti comporti?

Un utente sta utilizzando il telefono in un'area dove non è consentito, e tu lo informi che non è possibile. L'utente si risente dei modi che hai usato e vuole parlare con un responsabile. Come ti comporti?

Un utente si lamenta per la pulizia dei bagni e vuole parlare con un responsabile. Come ti comporti?

Alcuni colleghi intendono organizzare una piccola festa di compleanno per un collega in ufficio e ti chiedono di collaborare all'organizzazione. Come ti comporti?

Capita sempre più spesso che si verifichino lunghe file e disservizi in biblioteca. Il tuo responsabile convoca una riunione in merito. Fai una proposta, ma ti accorgi che nessuno è d'accordo con te. Come ti comporti?

Una troupe televisiva chiede di effettuare delle riprese nell'atrio della biblioteca. Devono fare alcune interviste ai cittadini e hanno bisogno di uno spazio abbastanza silenzioso: l'atrio sarebbe perfetto. Come ti comporti?

Come ti comporteresti con un clochard che soggiorna in sala di lettura?

Spesso il tuo collega, di norma in turno insieme a te nell'Area Accoglienza della biblioteca, indossa le cuffie per ascoltare della musica, nonostante operi al front end. Gli utenti non sembrano apprezzare questa sua abitudine. Un giorno decidi di affrontarlo, per dirgli che cosa?

I bagni al pubblico della biblioteca sono temporaneamente inagibili perché interessati da lavori di manutenzione, il tuo responsabile decide allora di mettere a disposizione del pubblico, in via eccezionale e temporanea, i bagni riservati ai disabili: condividi questa scelta?

Da quando è scoppiata la guerra in Ucraina, il tuo responsabile ha tolto dalla disponibilità al prestito gli autori della letteratura russa presenti nel catalogo della biblioteca: condividi questa scelta?

Un'utente in Sala Studio ha il pc portatile scarico, in Sala non ci sono prese sufficienti e non vi è una stazione di ricarica, si rivolge quindi a te per chiederti se ti può lasciare il pc da ricaricare il tempo necessario perché lo possa riutilizzare per la sua ricerca: che fai?

La responsabile di un istituto carcerario che ospita madri con i loro bambini chiede supporto al Sistema Bibliotecario per organizzare all'interno dell'Istituto una piccola biblioteca per i figli delle detenute: che tipo di collaborazione può proporre la biblioteca?

La biblioteca organizza una conferenza su un tema delicato e divisivo per l'opinione pubblica e per la politica. Dalla locandina si evince che il relatore, invitato dalla biblioteca, è un personaggio famoso notoriamente schierato a favore di una di queste opinioni, un utente fa pervenire un reclamo alla biblioteca e chiede che l'evento venga annullato perché di parte: come gestiresti questa situazione?

Un utente invia alla posta elettronica della biblioteca un reclamo, lamentando che la riduzione oraria di alcuni servizi, in occasione di interventi di manutenzione ordinaria, non sia stata adeguatamente comunicata, in particolare lamenta il fatto che negli avvisi affissi in biblioteca il testo scritto sia in caratteri troppo piccoli e troppo poco evidenti: come rispondi al reclamo?

Un utente si lamenta con te sulla scelta operata nella scelta dei libri di narrativa acquistati dalla biblioteca, sostenendo che non abbia senso acquistare libri di letteratura rosa. L'utente minaccia di non usufruire più del servizio di prestito e di volere abbandonare la biblioteca, lui paga le tasse e non apprezza che i soldi pubblici vengano così investiti. Cosa gli rispondi?

La Sezione Periodici confina con l'Area Prescolare della Sezione Bambini e Ragazzi, un utente che sta consultando un quotidiano, infastidito dal vociare dei bambini, si dirige ripetutamente nell'Area Bimbi e li rimprovera aspramente. Un bambino, in lacrime, abbandona la biblioteca, ti accorgi allora che qualcosa non va e decidi di intervenire: cosa fai?

La biblioteca dispone di un ampio giardino bene attrezzato e accogliente, da poco riqualificato, decidi allora di utilizzarlo per organizzare nella bella stagione dei concerti in orario serale. Gli abitanti che risiedono nel quartiere e che abitano al confine della biblioteca si lamentano però con te per la rumorosità degli eventi e per il fatto che, una volta terminati i concerti, il pubblico permane a lungo in giardino a chiacchierare fino a tardi. Cosa decidi di fare?

Un utente del Sistema Bibliotecario di Milano telefona in biblioteca per chiedere di prolungare il prestito di un libro. Come ti comporti?

Un utente, che abita fuori città, si presenta trafelato in biblioteca per partecipare a un'iniziativa culturale che, nel frattempo, è stata annullata. Come ti comporti?

Un'utente ti chiede un consiglio di lettura per un romanzo storico. Come ti comporti?

Un'utente desidera leggere una rivista di viaggi. Come ti comporti?

Un utente problematico è noto al personale ed agli altri utenti per ripetuti atteggiamenti "fastidiosi" nei confronti di giovani ragazze in sala studio. Nello specifico non molesta né verbalmente né fisicamente, ma le fissa con insistenza, mettendole a disagio. Alcune di loro te lo segnalano. Cosa faresti per risolvere la situazione?

Devi collaborare con i colleghi ad un nuovo progetto. Ti accorgi che le soluzioni proposte differiscono dall'idea che hai elaborato tu. Come ti comporti?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per la musica classica?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per la musica jazz?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per la cucina?

Un utente ti manifesta apertamente fastidio per la presenza di persone senza fissa dimora in biblioteca, asserendo che una così importante istituzione dovrebbe tutelare i veri utenti, inibendo l'accesso a questa categoria di soggetti. Come ti comporti?

Un tuo superiore gerarchico ti assegna un compito che, per l'impegno che comporta e le tempistiche previste, non ti è possibile portare a termine nel tuo orario lavorativo. Cosa fai?

In fase di richiesta di documenti dallo scaffale chiuso, a seguito di ripetute incomprensioni col personale di magazzino circa il pezzo specifico da prelevare, uno studioso richiede di poter essere accompagnato in deposito per effettuare personalmente il prelievo. Cosa rispondi?

Un utente ti richiede informazioni su un autore di cui non hai mai sentito parlare, e sulla grafia del cui nome sei incerto. Lo schermo al momento è posizionato in modo che l'utente può vedere ciò che digiti. Come ti comporti?

Ti accorgi che alcuni estintori sono stati spostati dagli organizzatori di un evento che si è svolto in biblioteca la sera precedente. Come ti comporti?

All'interno della tua squadra c'è un collega poco collaborativo: cercando di mettersi in luce con i responsabili sottolinea tutte le mancanze che trova nel lavoro svolto dagli altri. La situazione inizia a pesare ad alcuni componenti della squadra. Come ti comporti?

Sei in servizio al banco. Le persone che sono in attesa iniziano a polemizzare sui tempi di attesa, diventando aggressive. Come pensi si possa agire per allentare la tensione?

Un utente si avvicina e ti comunica che gli è stato rubato il portafogli che aveva lasciato nello zaino, in sala di lettura. Come ti comporti?

Un collega abbandona spesso la sua postazione per accompagnare gli utenti in altri spazi della biblioteca. Come ti comporti?

Un utente in sala riceve una telefonata ed inizia a parlare a voce alta. Gli fai notare che è proibito parlare al telefono ma l'utente non vuole interrompere la telefonata. Come ti comporti?

L'ascensore ha smesso di funzionare. Hai chiamato, come prevede la procedura, l'assistenza, ma i tecnici ritardano ad arrivare. Come ti comporti?

Alcuni cittadini che praticano jogging nei giardini attigui ti chiedono di poter utilizzare i bagni della biblioteca. Come ti comporti?

Tu e un collega siete in servizio all'ingresso della biblioteca. Ad un tratto ti accorgi che il collega sta discutendo animatamente con un utente in presenza di altre persone. Come ti comporti?

Un utente ha necessità di prelevare un libro che solo la tua biblioteca possiede, deve poterlo avere subito, gli serve per un'importante relazione che deve presentare la mattina successiva ad un convegno, il libro è disponibile al prestito, l'utente però non è iscritto e non ha con sé un documento di identità valido: cosa fai?

La Sala Studio, di norma frequentata da universitari, confina con la Sezione Ragazzi, qui si sta svolgendo la premiazione del Concorso OssiBooki, uno studente universitario viene da te a lamentarsi per l'eccesso di rumore che proviene dalla Sezione Ragazzi (applausi, grida, voci) e che gli impedisce di concentrarsi nello studio: cosa fai?

Un tuo collega molto valido ha vinto un concorso presso il Ministero della Cultura, dove andrà a ricoprire un posto all'interno di un ufficio, ma non è convinto di abbandonare la biblioteca, ti chiede pertanto un consiglio. Quali argomenti utilizzeresti per convincerlo a restare?

Un'utente si è tolta le scarpe in Sala Studio: che fai?

Un utente anziano e non più in grado di deambulare in autonomia e di uscire di casa per recarsi in biblioteca, ma appassionato lettore e iscritto al Sistema Bibliotecario da decenni, chiede se sia possibile fargli recapitare i libri della biblioteca a domicilio: cosa gli rispondi?

Nello Scaffale Aperto, a inizio giornata e prima dell'apertura della biblioteca al pubblico, occorre ricollocare i resi del giorno prima, dare una riordinata generale agli scaffali, controllare le vetrine, facendo quest'operazione ti accorgi che da un po' di tempo molti volumi sono al posto sbagliato: che decidi di fare?

Un utente invia alla posta elettronica della biblioteca un reclamo, lamentando che la riduzione oraria della biblioteca in un sabato a cavallo di un ponte festivo non sia stata adeguatamente comunicata. Il tuo responsabile ti chiede di predisporre una bozza di risposta: quali argomenti utilizzi?

Un collega prende sempre in prestito le novità librarie appena arrivano in biblioteca e gli utenti sono costretti ad aspettare e a mettersi in lista d'attesa. Un utente presenta un reclamo ufficiale, lamentando il fatto che per leggere le novità occorra sempre sottoporsi a lunghe attese. Come rispondi al reclamo?

Nella Sala Studio un gruppo di ragazzi che stanno studiando insieme infastidiscono gli altri utenti che hanno bisogno di silenzio per concentrarsi nelle loro ricerche; questi se ne lamentano con te chiedendoti di intervenire, perché non è la prima volta che accade: come risolvi il problema?

Un utente si presenta in biblioteca per ritirare un libro ma questo, nonostante l'utente abbia ricevuto un messaggio da parte della biblioteca di conferma, non è ancora arrivato. Come ti comporti?

Un'utente ti chiede un consiglio di lettura per un romanzo rosa. Come ti comporti?

Un'utente ti chiede un consiglio bibliografico per diventare uno chef. Come ti comporti?

Un'utente ti segnala un problema nei bagni della biblioteca. Come ti comporti?

Ti accorgi che un utente sottrae sistematicamente materiale di consumo alla biblioteca: carta mani, sapone, etc. Come decidi di intervenire?

La vetrina delle novità è il biglietto da visita della biblioteca. Come la gestiresti?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per l'arte moderna?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per il teatro?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per la musica leggera?

Come ti comporti se un gruppo di utenti conversa a voce alta in biblioteca?

Un/una collega si comporta ripetutamente in modo scorretto con gli/le utenti, concedendo una confidenza chiaramente percepita come molesta. Come ti comporti?

Ti accorgi che un/una collega non rispetta sempre gli orari di lavoro o si assenta senza permesso. Come ti comporti?

Accade molto spesso che un tuo collega di turno risponda in malo modo agli utenti. Come ti comporti?

Sorprendi un utente mentre dorme, sdraiato su una delle panche della biblioteca: come ti comporti?

Durante un evento di presentazione del libro di un autore famoso, particolarmente apprezzato dai giovani, la sala si riempie e ti accorgi che è più affollata di quanto consentito. Come ti comporti?

Alcuni utenti improvvisano una performance artistica che potrebbe danneggiare i libri a scaffale. Come ti comporti?

Alcuni utenti si lamentano della presenza di un gruppo di bambini che sta svolgendo un laboratorio didattico in una sala, limitandone la fruizione. Come ti comporti?

Il tuo compagno di turno al servizio al pubblico nell'area di ingresso della biblioteca spesso, anche quando vi è forte affluenza di utenti, si allontana, senza avvisarti, per fare delle lunghe telefonate, quando ritorna tu ormai hai smaltito il grosso del lavoro. Cosa fai?

Sei di turno al Banco nell'Area di Ingresso della biblioteca, ci sono molti utenti in fila, ma con la coda dell'occhio ti accorgi che un utente entra in biblioteca con un monopattino: che fai?

C'è stato un forte taglio al bilancio della biblioteca, il tuo responsabile decide quindi di ridurre in maniera significativa l'acquisto dei libri per la Sezione Bambini, non condividi questa scelta e decidi di parlargli per spiegarne le ragioni.

Un utente sta consumando del cibo in Sala Studio: che fai?

È novembre e iniziano i primi freddi, nella Sala Studio si congela, l'Amministrazione Comunale non ha ancora emesso l'ordinanza per l'accensione degli impianti di climatizzazione negli uffici pubblici, a fronte dell'esigenza di ridurre l'impatto ambientale e favorire il risparmio energetico. Per consentire il ricambio dell'aria vengono aperte le finestre e gli utenti insorgono, molti cominciano a discutere tra di loro e si rivolgono ai bibliotecari affinché si risolva il problema. Come gestisci la criticità?

Nello Scaffale Aperto, a inizio giornata e prima dell'apertura della biblioteca al pubblico, occorre ricollocare i resi del giorno prima, dare una riordinata generale agli scaffali, controllare le vetrine, facendo quest'operazione ti accorgi che da un poco di tempo le vetrine sono sguarnite e trascurate: che decidi di fare?

Un utente chiede di potere utilizzare una postazione internet al Punto Web, il servizio è su prenotazione e l'utente ha regolarmente prenotato, ma quando inizia la sua sessione si accorge che la macchina non funziona, perché continua a spegnersi all'improvviso; l'utente se ne lamenta vigorosamente con te e chiede di potere utilizzare un'altra postazione, ma tutte le postazioni sono occupate: come risolvi questa criticità?

La Biblioteca dispone di una piccola Sala Studio, sempre piena di studenti che fin dalla mattina la occupano per tutto il giorno, a volte allontanandosi per un lungo periodo nella pausa pranzo, mantenendo occupato il posto. Un utente che vorrebbe occupare un posto in sala per consultare i materiali riservati alla consultazione in sede, si lamenta con te perché non trova mai un posto libero. Come risolvi il problema?

Un'Associazione Culturale, attivamente impegnata nel quartiere, da molto tempo collabora con la biblioteca e organizza moltissimi eventi e incontri di successo su tematiche disparate, anche di attualità. Ultimamente richiede di potere utilizzare in orario serale gli spazi della Biblioteca in completa autonomia per attività interne all'Associazione (Riunione dei Soci, attività di gestione amministrativa ecc.): come rispondi a questa richiesta?

Un utente non vuole riacquistare un libro che ha restituito, per sua stessa ammissione, in pessime condizioni. Come ti comporti?

Un'utente ti chiede un consiglio di lettura per un romanzo giallo. Come ti comporti?

Un'utente ti chiede un consiglio bibliografico per addestrare il suo cane. Come ti comporti?

Un'utente del Sistema Bibliotecario di Milano vuole prendere in prestito un DVD appena arrivato in biblioteca. Come ti comporti?

Un utente ti segnala che si sta svolgendo un acceso diverbio in una delle sale della biblioteca. Come ti comporti?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per il mondo del vino?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per la poesia?

Come ti comporti se un utente parla al telefono in biblioteca?

È inverno, fa molto freddo, anche in biblioteca, nonostante sia acceso l'impianto di riscaldamento, continua a fare freddo, un utente, infastidito dall'odore stantio che si è creato nella sala Studio affollata, decide di aprire la finestra, con il disappunto degli altri utenti. Cosa fai?

Mentre sei impegnat* in una consulenza, una persona ti segnala che uno dei servizi igienici è guasto e, se utilizzato, genererebbe allagamento. Come ti comporti?

Percepisci con evidenza che un/una collega, forte della propria maggiore anzianità, si comporta ripetutamente in modo non corretto nei tuoi confronti, facendo ricadere su di te il maggior carico di lavoro. Come ti comporti?

Un collega ha un imprevisto e avrebbe necessità di assentarsi per il suo turno previsto domani e ti chiede se puoi sostituirlo. Come ti comporti?

Sei sempre molto disponibile e il responsabile sa che può contare sulla tua disponibilità anche senza preavviso a prolungare il tuo orario di servizio per far fronte alle emergenze. Oggi hai un importante impegno e il tuo responsabile, contando sulla tua abituale disponibilità, ti chiede poco prima dell'ora di uscita di prolungare il tuo servizio. Come ti comporti?

Vieni a conoscenza che da molti mesi alcuni impiegati sottraggono somme dalla cassa delle fotocopie. Come ti comporti?

Un collega continua a chiederti aiuto su ogni attività che gli viene affidata. Queste continue richieste sottraggono molto tempo al tuo lavoro. Come ti comporti?

Un utente si lamenta che la biblioteca risulta sporca e che nell'area ristoro sono state abbandonate a terra e sui tavoli diversi incarti e bicchieri. Come ti comporti?

In occasione di un evento culturale, un gruppo di persone si presenta senza prenotazione, e la sala è già piuttosto affollata. Come risolvì la situazione?

Nella Sala della biblioteca riservata ai più piccoli, un bimbo prepotente comincia a infastidire alcune bambine che sfogliano gli albi illustrati: come ti comporti?

Sei di turno al Banco nell'Area di Ingresso della biblioteca, ci sono molti utenti in fila, ma con la coda dell'occhio ti accorgi che un utente entra in biblioteca con un cane di grossa taglia: che fai?

Un utente ha appoggiato i piedi sul tavolo in Sala Studio: che fai?

Un'intera classe della scuola primaria del quartiere si presenta in biblioteca per una visita guidata, la maestra non ha però prenotato e il Referente della Sezione Bambini e Ragazzi non è in turno perché impegnato in una lettura animata programmata al vicino parco pubblico: come affronti la situazione?

Il box restituzione dei libri posto all'esterno della biblioteca è sempre stracolmo, il collega che di norma si occupa di svuotarlo se ne lamenta con te: cosa fai?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per il calcio?

Una persona si rivolge al banco chiedendo di allontanare un utente per il disturbo olfattivo dovuto a trascurata igiene personale. Come ti comporti?

Durante il periodo estivo, per consentire a tutti i colleghi di avere un periodo di ferie, il tuo responsabile ti assegna mansioni superiori a quelle previste. Sei stato formato adeguatamente, ma ti rendi conto di avere responsabilità non richieste dal tuo profilo. Come ti comporti?

Un utente chiede di potere utilizzare una postazione internet al Punto Web, il servizio è su prenotazione, ma l'utente non ha prenotato; tutte le postazioni sono occupate tranne una, libera perché chi l'ha prenotata non si è ancora presentato, l'utente chiede di occupare quella: che fai?

Una tua collega spesso usa il telefono cellulare mentre sta svolgendo in biblioteca il servizio al pubblico, tu sai per certo, avendo captato in più occasioni alcune frasi della conversazione telefonica, che si tratta di questioni di lavoro; decidi comunque di intervenire: per dirle cosa?

Un utente del Sistema Bibliotecario di Milano si reca in biblioteca e chiede di prolungare il prestito di un periodico. Come ti comporti?

La sala studio è sempre un punto critico della Biblioteca per il sovraffollamento durante i periodi di esame. Alcuni studenti prendono il posto la mattina e se ne vanno per far ritorno solo ad inizio del pomeriggio. Altri studenti si lamentano del comportamento e chiedono l'intervento del personale. Cosa suggerisci di fare?

Il tuo responsabile ti chiede di svolgere una serie di attività importanti senza darti una lista di priorità. Cosa decidi di fare?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per la letteratura giapponese?

Una persona in evidente stato di alterazione disturba gli altri utenti della biblioteca parlando a voce alta e urlando frasi solo in parte comprensibili. Come agisci?

Un utente protesta contro la sanzione della sospensione dai servizi per ritardata restituzione dei materiali, affermando che essa sia illegittima. Come ti comporti?

Ritieni che uno dei passaggi procedurali previsti in un processo di lavoro sia inutile e causi perdita di tempo. Come ti comporti?

Da qualche giorno senti circolare voci negative su un tuo collega. Come ti comporti?

Il tuo responsabile ti chiede frequentemente di svolgere compiti che non rientrano nel tuo mansionario. Come ti comporti?

Quale conversazione intavoleresti con un adolescente per arrivare a consigliargli un libro di narrativa?"

Una tua collega spesso usa un tono di voce molto alto e infastidite, sia nell'interloquire con altri colleghi, in presenza del pubblico, sia quando si rivolge direttamente agli utenti per assisterli. Che fare?

Un utente del Sistema Bibliotecario di Milano si reca in biblioteca e chiede di prolungare il prestito di un DVD. Come ti comporti?

Cosa consiglieresti ad un utente che esprime il suo interesse per la musica classica?

Mentre sei in servizio in front office viene a mancare la corrente elettrica. L'utente che hai di fronte ha fretta e vuole comunque prendere in prestito il libro che ha scelto. Cosa fai?

Come ti comporti se un utente restituendo un documento il cui prestito è scaduto chiede di poterlo immediatamente registrare in prestito sulla tessera di un familiare?

Una persona evidentemente indispettita da qualcosa di appena accaduto chiede di poter parlare col Direttore della biblioteca. Come ti comporti?

Il tuo responsabile ti affida un compito che ritieni essere inutile e una perdita di tempo. Come ti comporti?

L'Assessore alla Cultura ha necessità di prelevare un libro che solo la tua biblioteca possiede, deve poterlo avere subito, gli serve per un'importante intervento celebrativo che si svolgerà la mattina seguente, il libro è disponibile al prestito, ma l'Assessore ha la tessera bloccata perché è in ritardo sulla restituzione di molti volumi: cosa fai?

Nella Sala Periodici un utente aggredisce verbalmente un altro utente e sta per venire alle mani, in quel momento nella Sala ci sei solo tu e non puoi chiedere aiuto agli altri colleghi che sono distanti, cosa decidi di fare?

Un utente ti segnala la presenza nella collezione fumetti di una graphic novel di contenuto esplicitamente erotico. Come ti comporti?

Come ti comporti se un utente si presenta in ritardo ad una iniziativa culturale?

Un utente entra in biblioteca con la bicicletta. Cosa fai?

È estate e fa molto caldo, ad agosto la biblioteca rimane aperta al pubblico, il tuo collega si presenta in biblioteca con un abbigliamento da spiaggia: canottiera, bermuda e ciabatte. Che fai?

Nel ricollocare i libri a scaffale aperto ti accorgi che importanti titoli di autori classici non sono presenti a scaffale: cosa proponi di fare al tuo responsabile per risolvere questa lacuna?

Un'Associazione Culturale, attivamente impegnata nel quartiere, da molto tempo collabora con la biblioteca e organizza moltissimi eventi e incontri di successo su tematiche disparate, anche di attualità. Ultimamente, nel quartiere, sono nate altre Associazioni che richiedono di potere collaborare con la biblioteca ma ricevono una risposta negativa, perché la programmazione culturale è già al completo. Le Associazioni lamentano questa difficoltà, accusando la biblioteca di non dare spazio alle nuove imprese culturali del territorio: cosa suggeriresti al tuo responsabile?

Un utente del Sistema Bibliotecario di Milano si reca in biblioteca per restituire alcuni volumi e, nel contempo, chiede di prolungare il prestito di un libro. Come ti comporti?

Un utente ti chiede un consiglio di lettura per un romanzo rosa. Come ti comporti?

Un utente ti chiede un consiglio bibliografico per diventare uno chef. Come ti comporti?

Un utente ti segnala un problema nei bagni della biblioteca. Come ti comporti?

Vi avvisano che un utente, certamente senza fissa dimora ed in difficoltà, sta lavandosi i capelli nel bagno delle donne. Come decidi di intervenire?

Un utente deve fare una tesi su un tema di diritto, la biblioteca ha una sezione nutrita sulla disciplina, e porge al bibliotecario una lista di 40 volumi che richiede di consultare. Come soddisfi la sua richiesta?

Una troupe televisiva ti ferma e chiede un tuo parere su un piccolo incidente avvenuto in biblioteca nei giorni precedenti. Come ti comporti?

Un utente straniero non parla italiano e parla pochissimo inglese. Capisci che è in difficoltà. Come ti comporti?

Durante l'orario di servizio un tuo collega abitualmente si siede in disparte e legge. Come ti comporti?

Sei di turno al Banco distribuzione, si è formata una fila di utenti, un tuo collega, alla sua pausa caffè, viene a trovarti e si pone di fianco a te a chiacchierare del più e del meno, distraendoti dal tuo lavoro: che fai?

Gli utenti ti chiedono spesso i titoli di un certo autore che però non è contemplato nel patrimonio della tua biblioteca, ogni volta occorre richiederne il prestito ad un'altra biblioteca e costringere l'utente ad attendere qualche giorno. Cosa decidi di fare per risolvere il problema?

Un lettore appassionato partecipa sistematicamente al Gruppo di Lettura ma non è mai d'accordo sul libro che il Gruppo a maggioranza sceglie per l'incontro successivo e quando interviene per parlarne lo fa per criticare la scelta: gli altri partecipanti sono infastiditi da questo comportamento. In qualità di bibliotecario che coordina il gruppo cosa decidi di fare?

Un utente ti chiede un consiglio di lettura per un romanzo giallo. Come ti comporti?

Un utente ti chiede un consiglio bibliografico per addestrare il suo cane. Come ti comporti?

Un utente del Sistema Bibliotecario di Milano vuole prendere in prestito un DVD appena arrivato in biblioteca. Come ti comporti?

Durante il servizio al banco, ti rendi conto che un collega sta fornendo a un utente un'informazione errata. Come ti comporti?

Un utente ti consegna al banco la carta d'identità di un'altra persona, segnalandoti di averla ricevuta da te in luogo della propria. Comprendi di aver invertito i due documenti al momento della restituzione ai proprietari, ma l'altro utente interessato ha già lasciato la biblioteca e non è immediatamente reperibile. L'utente al banco, comprensibilmente indispettito, esige di poter trattenere il documento appena presentato finché non sarà rientrato in possesso del proprio. Come ti comporti?

Un utente si reca in biblioteca a ritirare un libro prenotato, ma si accorge che il libro non è quello che aveva richiesto e se ne lamenta con te. Cosa fai?

Durante una consulenza in front-office suona insistentemente il telefono. Nessun collega è disponibile per rispondere. Cosa fai?

Durante l'inaugurazione di una mostra ti accorgi che una sala espositiva è più affollata di quanto consentito. Come ti comporti?

I bagni al pubblico della biblioteca sono temporaneamente inagibili perché interessati da lavori di manutenzione, il tuo responsabile decide allora di mettere a disposizione del pubblico, in via eccezionale e temporanea, i bagni riservati al personale: condividi questa scelta?

Vi avvisano che un'utente, certamente senza fissa dimora ed in difficoltà, sta lavandosi i capelli nel bagno delle donne. Come decidi di intervenire?

Un'utente deve fare una tesi su un tema di diritto, la biblioteca ha una sezione nutrita sulla disciplina, e porge al bibliotecario una lista di 40 volumi che richiede di consultare. Come soddisfi la sua richiesta?

Durante il servizio al banco, assisti a una discussione a voce alta tra due colleghi in merito a questioni procedurali. Come ti comporti?

La Sala Periodici, di norma frequentata da anziani, confina con la Sezione Ragazzi, qui si sta svolgendo la visita guidata a una scolaresca particolarmente vivace, un signore viene da te a lamentarsi per l'eccesso di rumore che proviene dalla Sezione Ragazzi (applausi, grida, voci) e che gli impedisce di leggere il giornale in santa pace come tutte le mattine e a minacciare di abbandonare la biblioteca: cosa fai?

Nonostante la biblioteca organizza attività culturali molto interessanti, invitando scrittori e relatori di prestigio, la partecipazione del pubblico agli incontri è decisamente al di sotto delle aspettative: cosa decidi di fare?

Un'utente ti chiede un consiglio di lettura per un saggio storico. Come ti comporti?

Un'utente del Sistema Bibliotecario di Milano vuole prendere in prestito l'ultimo numero di una rivista settimanale. Come ti comporti?

Un utente richiede che la sospensione dal servizio di prestito gli sia revocata perché ritiene, a sua memoria, di aver già reso il materiale contestato: chiede dunque di poter ricevere sul momento nuovi documenti in prestito. Come ti comporti?

Un collega addetto alla distribuzione dei materiali ti informa che a causa di un problema tecnico il sistema di gestione dei prestiti ha smesso improvvisamente di funzionare. Nonostante il collega abbia subito contattato l'assistenza, il problema continua e si sta creando una lunga fila di persone al banco. Cosa faresti per poter aiutare il collega a gestire questa situazione?

C'è stato un forte taglio al bilancio della biblioteca, il tuo responsabile decide quindi di ridurre in maniera significativa gli abbonamenti ai periodici e ti chiede di proporgli dei titoli per i quali non rinnovare l'abbonamento: quali criteri prendi in considerazione per individuarli?

Una mamma, affezionata frequentatrice della biblioteca, ora che i figli sono grandi, ti propone di donare alla biblioteca tutti i libri per bambini che nel tempo ha accumulato a casa: accetti la donazione?

Come ti comporti se un utente chiede un libro che al momento non è presente nel catalogo del sistema bibliotecario?

Uno storico lettore, adducendo le proprie necessità di studio, ti chiede di poter avere in prestito un numero di audiovisivi superiore a quanto normalmente consentito. Come rispondi?

Per iscriversi ai servizi è necessario consegnare un documento. Alla riconsegna ti accorgi di aver erroneamente riconsegnato due documenti alle persone sbagliate, invertendoli. Come ti comporti?

Nella tua biblioteca ci sono vari problemi organizzativi e gestionali. Il personale chiede al responsabile di programmare una riunione di lavoro, eventualmente a cadenza periodica, per trovare soluzioni per migliorare i servizi, ma questi non è intenzionato a dare una risposta positiva perché l'ultima riunione si è risolta in un sfogo collettivo che lo ha messo in chiara difficoltà. Hai occasione di parlargli da solo: quali argomenti usi per convincerlo?

La sala studio in momenti di alta affluenza diventa un percorso ad ostacoli a causa di fili di pc, zaini, etc. costituendo un pericolo di intralcio. Motiva la richiesta di togliere il più possibile oggetti dal pavimento.

Un utente chiede di potere utilizzare una postazione internet al Punto Web, il servizio è su prenotazione e l'utente ha regolarmente prenotato, ma quando inizia la sua sessione si accorge che l'utente seduto alla postazione di fianco alla sua continua ad allungare l'occhio verso di lui e spiare il suo lavoro, l'utente allora si rivolge a te e ti chiede di intervenire a salvaguardia della sua privacy: che fai?

La Biblioteca ha ampliato gli spazi da dedicare alla partecipazione culturale dei cittadini (eventi, incontri, laboratori, attività interattive, ecc.) a discapito della Sala Studio, in cui le postazioni vengono ridotte significativamente. Uno studente universitario, che insieme ai suoi amici frequenta sovente la Sala Studio, se ne lamenta con te e minaccia di non tornare più a studiare in biblioteca. Cosa gli rispondi?

Un utente restituisce un libro visibilmente rovinato, la copertina è danneggiata e all'interno le pagine sono stropicciate e macchiate. Come ti comporti?

Un'utente ti chiede un consiglio di lettura. Come ti comporti?

Un'utente del Sistema Bibliotecario di Milano vuole prendere in prestito, anche per pochi giorni, un dizionario collocato in Sala Studio e riservato alla consultazione in sede. Come ti comporti?

La sala ragazzi è sempre molto in disordine e spesso i libri vengono ricollocati male dagli utenti stessi, rendendoli spesso irrimediabili al bisogno. Come risolveresti il problema?

Viene improvvisamente a mancare la connessione internet e ti trovi con diverse persone in coda; sei chiaramente impossibilitato a registrare il prestito e la restituzione dei libri. Come ti comporti?

Una persona che frequenta la biblioteca da moltissimi anni ti intrattiene descrivendo tutti gli aspetti nei quali il servizio è peggiorato nel tempo e tutto ciò che in passato funzionava ed ora non funziona più. Come rispondi / come agisci?

Un utente entra in biblioteca con uno zaino di dimensioni superiori a quanto consentito dalla vigente Carta dei servizi. Non è presente in biblioteca un servizio di guardaroba. Come ti comporti?

Nell'ora di punta, in un momento di carenza di personale, ti viene richiesto dal tuo responsabile di fare un giro di controllo per verificare che tutte le postazioni siano coperte. Verifichi invece che un tuo collega ha lasciato la sua postazione per andare a prendere un caffè alla macchinetta dell'area ristoro. Come ti comporti?