



PROVA PRÀCTICA

BORSA DE TREBALL TEMPORAL Tècnic/a auxiliar de Biblioteca

C1

CODI: _____



CAS PRÀCTIC

El passat dijous vam tenir un volum important d'usuaris a la biblioteca. A mig matí, un usuari va fer malbé un dels ordinadors de la biblioteca, de forma intencionada; i a la tarda, un segon usuari va entrar a l'equipament amb una manca d'higiene extrema i una persona va presentar una queixa verbal al taulell principal sobre aquesta situació.

La qüestió a respondre és la següent: Quines passes i procediments seguiries per resoldre de forma positiva les dues situacions conflictives de la biblioteca ?
Quins elements consideres claus per trobar i argumentar una solució adient al conflicte?.