

---

# AC-F

## Framework per le Competenze Amministrative



Versione 1.0

14/07/2018

Alessandro Capezzuoli

[alessandro.capezzuoli@iostat.it](mailto:alessandro.capezzuoli@iostat.it)

---

## PANORAMICA

Il framework delle competenze amministrative è uno strumento attraverso cui è possibile rappresentare le competenze del settore amministrativo, allo scopo di effettuare delle rilevazioni dei profili del personale attraverso una metodologia standardizzata, per pianificare la formazione, le opportunità di sviluppo, la mobilità all'interno di un'organizzazione o per rafforzare le capacità professionali.

Tra gli obiettivi del modello AC-F, ci sono:

- La creazione di un modello stabile e robusto per la rappresentazione delle competenze amministrative nel settore pubblico e privato
- Lo sviluppo delle conoscenze e delle abilità necessarie per migliorare le condizioni di lavoro e la produttività
- La promozione della formazione per favorire la crescita professionale.
- Il collegamento con le unità professionali della Classificazione delle Professioni (CP2011)
- Il collegamento con le Qualificazioni del QNQ (Quadro Nazionale delle Qualificazioni), per favorire la certificazione delle competenze (legge 13/2013)

---

## SPECIFICHE

Il modello AC-F è un modello classificatorio che contempla 52 competenze in 7 aree di attività amministrative. La competenza amministrativa, analogamente competenza ICT, è definita come “La capacità *dimostrata* di applicare le conoscenze, gli skills e attitudini per ottenere *risultati osservabili*”. Questa definizione, che prescinde dal titolo di studio posseduto e conseguentemente dal livello EQF, permette di descrivere le competenze vengono descritte dal punto di vista del comportamento osservabile sul luogo di lavoro.

Le competenze sono costituite da un insieme integrato di conoscenze e capacità che assicurano l’esercizio di un comportamento organizzativo adeguato a produrre i risultati previsti da una specifica attività lavorativa. Le capacità sono intese come metodologie, tecniche, procedure, software, strumenti e attrezzature che il soggetto applica, utilizza, manovra, conduce. Le conoscenze sono intese come saperi in qualche modo formalizzati che il soggetto richiama alla memoria nell’atto di realizzare la prestazione lavorativa. Le competenze AC-F sono inserite all’interno di un modello classificatorio gerarchico a due livelli e rispettano i criteri fondamentali delle classificazioni (Esaustività e Mutua esclusività), per questo rappresentano un concetto duraturo che prescinde dalla tecnologia, dall’occupazione, dalla terminologia di marketing e dai concetti promozionali all’interno dell’ambiente amministrativo.

All’interno dell’AC-F, una competenza può essere la componente di un ruolo professionale, ma non può essere utilizzata per sostituire titoli di lavoro con lo stesso nome; ad esempio, la competenza “B.9 Pianificare la formazione del personale e gestirne la migliore collocazione all’interno dell’organizzazione” non rappresenta il contenuto completo di un ruolo di lavoro o, meglio, dell’Unità Professionale “2.6.5.3.2 - Esperti della progettazione formativa e curricolare” contemplata dalla CP2011. Le competenze del modello AC-F possono essere aggregate per rappresentare il contenuto essenziale di un’Unità Professionale o di una Qualificazione e una singola competenza può essere assegnata a un numero di profili di lavoro diversi. L’ AC- F non contempla ogni possibile competenza di un lavoratore del settore amministrativo, ma prevede un modello classificatorio per definire le competenze associate alle figure professionali del settore amministrativo. Alcune competenze introdotte nel modello AC-F (per esempio "B.3 Organizzare informazioni o materiali" o "A.1 Prendere decisioni autonomamente o attraverso disposizioni date ad altri subordinati") sono comuni ad altre professioni, ma rappresentano un plus importante anche per le professioni in ambito amministrativo.

---

Il modello AC-F “misura” esplicitamente il livello di una competenza in termini di tre variabili: altezza (importanza), profondità (complessità) e ampiezza (frequenza) per rappresentare il più fedelmente possibile la realtà del luogo di lavoro.

Le scale di misurazione delle competenze AC-F sono 3:

## **IMPORTANZA**

Misura l'importanza di una competenza su una scala a 5 livelli:

5 - Assolutamente importante

4- Molto importante

3- Importante

2- Poco importante

1 - Per niente importante

## **COMPLESSITÀ**

Misura il grado di complessità nell'esercizio della competenza su una scala a 3 livelli:

3 - Professionale

2- Avanzato

1- Base

## **FREQUENZA**

Misura la frequenza con cui viene esercitata una competenza su una scala a 5 livelli:

4 - Sempre

3- Frequentemente

2- Occasionalmente

1- Mai

---

La misura della competenza si ottiene mediante la relazione :

$$t = \sqrt{(importanza)^2 + (complessità)^2 + (frequenza)^2}$$

Il valore di t permette di definire l'indicatore a, che rappresenta il livello di adeguatezza della competenza

| Misura (t)     | Livello competenza (a) |
|----------------|------------------------|
| $t \leq 3$     | 1                      |
| $3 < t < 4$    | 2                      |
| $4 < t < 5$    | 3                      |
| $5 < t < 6$    | 4                      |
| $6 < t \leq 7$ | 5                      |

In base al valore dell'indicatore di adeguatezza (a) è possibile mappare le competenze delle Unità professionali contenute nella Classificazione delle professioni o creare delle Qualificazioni da inserire nell'Atlante del lavoro.

---

## **IL MODELLO AC-F - AREE**

### **A DIRIGERE**

Prendere decisioni, dare disposizioni, gestire il personale, confrontarsi con le organizzazioni sindacali, rappresentare efficacemente l'istituzione, gestire conflitti

### **B ORGANIZZARE**

Gestire, organizzare e definire le attività d'ufficio, le priorità e le emergenze.

### **C COMUNICARE**

Comunicare con gli altri, ascoltare, interpretare e scambiare messaggi verbali, non verbali, scritti ed elettronici.

### **D COMPRENDERE**

Comprendere e soddisfare le esigenze dei colleghi (singoli o gruppi che utilizzano i servizi dell'ufficio), per fornire servizi e/o assistenza

### **E ESEGUIRE**

Capacità di utilizzare in modo accurato e completo la tecnologia dell'ufficio per eseguire attività tecniche che prevedono la gestione dei dati, delle informazioni, della posta elettronica e i problemi di protezione della privacy.

### **F ADATTARSI**

Adattarsi al cambiamento organizzativo, adottare nuove soluzioni per risolvere problemi, gestire situazioni stressanti .

### **G CONFRONTARSI**

Lavorare in modo cooperativo e produttivo con gli altri per raggiungere risultati e obiettivi.

---

## COMPETENZE RAGGRUPPATE PER AREA

### **A DIRIGERE**

- A.1 Prendere decisioni autonomamente o attraverso disposizioni date ad altri subordinati
- A.2 Gestire i conflitti tra/con i colleghi
- A.3 Assumersi responsabilità nella conduzione di un progetto o nelle scelte politiche/strategiche
- A.4 Avere una visione strategica rispetto al contesto organizzativo, tecnologico e politico
- A.5 Confrontarsi con altri dirigenti per trovare soluzioni, individuare criticità o opportunità di sviluppo

### **B ORGANIZZARE**

- B.1 Sviluppare e utilizzare sistemi per organizzare e tenere traccia di informazioni o andamenti delle attività lavorative
- B.2 Assegnare le priorità in un ambiente dinamico che comporta variazioni delle scadenze e sovrapposizione delle attività
- B.3 Organizzare informazioni o materiali
- B.4 Preparare riunioni, viaggi e conferenze per gli altri
- B.5 Monitorare e acquistare con precisione le apparecchiature per ufficio e gestire l'inventario per garantire la funzionalità dell'ufficio
- B.6 Conoscere e applicare le politiche e le linee guida dell'ufficio riferite ad acquisti e/o personale e/o pagamenti e/o aspetti legali e normativi
- B.7 Controllare l'accuratezza delle informazioni contenute in direttive o circolari
- B.8 Pianificare la formazione del personale e gestirne la migliore collocazione all'interno dell'organizzazione
- B.9 Conoscere e applicare le normative, le politiche e le linee guida dell'ufficio per gestire contenziosi e controversie

---

## **C COMUNICARE**

- C.1 Ascoltare con attenzione le idee e le preoccupazioni degli altri
- C.2 Parlare chiaro e essere facilmente compresi
- C.3 Dimostrare la capacità di fornire spiegazioni e / o opzioni a risolvere situazioni difficili o conflittuali
- C.4 Esprimere idee in modo chiaro e conciso per iscritto
- C.5 Utilizzare uno stile di scrittura adeguato alle strategie aziendali
- C.6 Spiegare in modo chiaro e preciso problemi, politiche, procedure e altre informazioni pertinenti a clienti e colleghi di lavoro
- C.7 Comporre, revisionare, modificare chiaramente e concisamente documenti, lettere, promemoria ed email
- C.8 Dimostrare il corretto uso di grammatica, ortografia e punteggiatura in tutti i documenti prodotti
- C.9 Inoltrare messaggi completi e precisi a persone/direzioni/dipartimenti appropriati
- C.10 Mantenere il proprio dirigente informato su progressi e problemi lavorativi

## **D COMPRENDERE**

- D.1 Rispondere con cortesia, chiarezza e accuratezza alle richieste di informazioni da parte di colleghi, fornitori e altri dipartimenti/direzioni/uffici
- D.2 Risolvere i problemi urgenti, definendo le priorità e le scadenze
- D.3 Porre domande chiare e concise per ottenere informazioni dai colleghi
- D.4 Affrontare con calma le preoccupazioni dei colleghi, che possono essere ostili, maleducati, confusi e/o insoddisfatti
- D.5 Mantenere diligenza e riservatezza nella gestione di informazioni riservate e personali
- D.6 Comprendere i regolamenti, le politiche e linee guida per supportare i colleghi e/o i soggetti esterni
- D.7 Identificare i bisogni dei colleghi per risolvere in modo rapido ed efficace i problemi



---

## **E ESEGUIRE**

- E.1 Applicare efficacemente le conoscenze tecniche per risolvere dei problemi con le apparecchiature per ufficio, con i fornitori e/o con l'assistenza tecnica
- E.2 Gestire e mantenere i sistemi di archiviazione elettronici e cartacei in modo che le informazioni possano essere facilmente recuperate
- E.3 Utilizzare software per ufficio per creare, formattare e modificare documenti, presentazioni o immagini
- E.4 Recuperare, inserire, modificare, formattare, trasmettere e collegare in modo efficiente dati e fogli elettronici
- E.5 Creare, gestire e mantenere report e documenti, utilizzando database, fogli di calcolo e dati
- E.6 Applicare le politiche di gestione delle informazioni e dei dati nei processi e nelle procedure, rispettando gli standard
- E.7 Utilizzare la posta elettronica in modo coerente con le politiche e le dotazioni informatiche aziendali
- E.8 Applicare in modo accurato e coerente le politiche aziendali e le linee guida per l'uso di documenti elettronici e cartacei (compresa la gestione dei dati e lo smaltimento dei documenti)

## **F ADATTARSI**

- F.1 Comprendere e accettare altri punti di vista e riconoscere il valore di metodologie e/o approcci diversi
- F.2 Adottare una strategia diversa in caso di insuccesso
- F.3 Dimostrare l'apertura a nuove strutture organizzative, procedure e tecnologie
- F.4 Accettare i cambiamenti anche in caso di ambiguità o incertezza
- F.5 Far parte di gruppi di lavoro quando necessario o richiesto
- F.6 Adottare soluzioni creative all'interno di procedure standard
- F.7 Gestire situazioni che comportano stress o cambiamenti
- F.8 Assumere volentieri nuovi compiti

---

## **G      CONFRONTARSI**

G.1 Rispettare e accogliere la diversità dei colleghi e dei collaboratori

G.2 Rispettare la riservatezza delle informazioni o dei dubbi condivisi dagli altri

G.3 Valorizzare i contributi del lavoro di gruppo per raggiungere obiettivi comuni

G.4 Ascoltare e rispondere costruttivamente alle idee dei colleghi

G.5 Esprimere il disaccordo in modo costruttivo (ad esempio enfatizzando punti di accordo, suggerendo alternative che possono essere accettabili per il gruppo)

G.6 Promuovere la cooperazione

## MODELLO DI QUESTIONARIO

### A DIRIGERE

Prendere decisioni, dare disposizioni, gestire il personale, confrontarsi con le organizzazioni sindacali, rappresentare efficacemente l'istituzione, gestire conflitti

#### A.1 Prendere decisioni autonomamente o attraverso disposizioni date ad altri subordinati

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

#### A.2 Gestire i conflitti tra/con i colleghi

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**A.3 Assumersi responsabilità nella conduzione di un progetto o nelle scelte politiche/strategiche**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**A.4 Avere una visione strategica rispetto al contesto organizzativo, tecnologico e politico**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**A.5 Confrontarsi con altri dirigenti per trovare soluzioni, individuare criticità o opportunità di sviluppo**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

## B ORGANIZZARE

Gestire, organizzare e definire le priorità, le emergenze, le funzioni d'ufficio e la giornata lavorativa / settimana / mese per le persone, i dirigenti e I consulenti.

### B.1 Sviluppare e utilizzare sistemi per organizzare e tenere traccia di informazioni o andamenti delle attività lavorative

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### B.2 Assegnare le priorità in un ambiente dinamico che comporta variazioni delle scadenze e sovrapposizione delle attività

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### B.3 Organizzare informazioni o materiali

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### B.4 Preparare riunioni, viaggi e conferenze per gli altri

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**B.5 Monitorare e acquistare con precisione le apparecchiature per ufficio e gestire l'inventario per garantire la funzionalità dell'ufficio**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**B.6 Conoscere e applicare le politiche e le le linee guida dell'ufficio riferite ad acquisti e/o personale e/o pagamenti e/o aspetti legali e normativi**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |



**B.7 Esaminare controllare l'accuratezza delle informazioni contenute in direttive o circolare fornite dalla direzione, riguardanti la gestione, le attività e il personale**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**B.8 Pianificare la formazione del personale e gestirne la migliore collocazione all'interno dell'organizzazione**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**B.9 Conoscere e applicare le normative, le politiche e le le linee guida dell'ufficio per gestire contenziosi**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

## C COMUNICARE

Comunicare con gli altri, ascoltare, interpretare e scambiare messaggi verbali, non verbali, scritti ed elettronici.

### C.1 Ascoltare con attenzione le idee e le preoccupazioni degli altri

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### C.2 Parlare chiaro e essere facilmente compresi

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### C.3 Dimostrare la capacità di fornire spiegazioni e / o opzioni a risolvere situazioni difficili o conflittuali

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### C.4 Esprimere idee in modo chiaro e conciso per iscritto

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### C.5 Utilizzare uno stile di scrittura adeguato alle strategie aziendali

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### C.6 Spiegare in modo chiaro e preciso problemi, politiche, procedure e altre informazioni pertinenti a clienti e colleghi di lavoro

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**C.7 Comporre,revisionare,modificare chiaramente e concisamente documenti, lettere, promemoria ed email**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**C.8 Dimostrare il corretto uso di grammatica, ortografia e punteggiatura in tutti i documenti prodotti**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### C.9 Inoltare messaggi completi e precisi a persone/direzioni/dipartimenti appropriati

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### C.10 Mantenere il proprio dirigente informato su progressi e problemi lavorativi

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

## D **COMPRENDERE**

Comprendere e soddisfare le esigenze dei colleghi (singoli o gruppi che utilizzano i servizi dell'ufficio), per fornire servizi e/o assistenza

### D.1 Rispondere con cortesia, chiarezza e accuratezza alle richieste di informazioni da parte di colleghi, fornitori e altri dipartimenti/direzioni/uffici

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### D.2 Risolvere i problemi urgenti, definendo le priorità e le scadenze

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |



### D.3 Porre domande chiare e concise per ottenere informazioni dai colleghi

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### D.4 Affrontare con calma le preoccupazioni dei colleghi, che possono essere ostili e/o maleducati e/o confusi e/o insoddisfatti

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### D.5 Mantenere diligenza e riservatezza nella gestione di informazioni riservate e personali

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### D.6 Comprendere i regolamenti, le politiche e linee guida per supportare i colleghi e/o i soggetti esterni

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### D.7 Identificare i bisogni dei colleghi per risolvere in modo rapido ed efficace i problemi

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

## E ESEGUIRE

Capacità di utilizzare in modo accurato e completo la tecnologia dell'ufficio per eseguire attività tecniche che prevedono la gestione dei dati, delle informazioni, della posta elettronica e i problemi di protezione della privacy.

### E.1 Applicare efficacemente le conoscenze tecniche per risolvere dei problemi con le apparecchiature per ufficio, con i fornitori e/o con l'assistenza tecnica

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**E.2 Gestire e mantenere i sistemi di archiviazione elettronici e cartacei in modo che le informazioni possano essere facilmente recuperate**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**E.3 Utilizzare software per ufficio per creare, formattare e modificare documenti, presentazioni o immagini**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**E.4 Recuperare, inserire, modificare, formattare, trasmettere e collegare in modo efficiente dati e fogli elettronici**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**E.5 Creare, gestire e mantenere report e documenti, utilizzando dataAvanzato, fogli di calcolo e dati**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**E.6 Applicare le politiche di gestione delle informazioni e dei dati nei processi e nelle procedure, rispettando gli standard**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**E.7 Utilizzare la posta elettronica in modo coerente con le politiche e le dotazioni informatiche aziendali**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**E.8 Applicare in modo accurato e coerente le politiche aziendali e le linee guida per l'uso di documenti elettronici e cartacei (compresa la gestione dei dati e lo smaltimento dei documenti)**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |



## F ADATTARSI

Adattarsi al cambiamento organizzativo, adottare nuove soluzioni per risolvere problemi, gestire situazioni stressanti .

### F.1 Comprendere e accettare altri punti di vista e riconoscere il valore di metodologie e/o approcci diversi

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### F.2 Adottare una strategia diversa in caso di insuccesso

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### F.3 Dimostrare l'apertura a nuove strutture organizzative, procedure e tecnologie

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### F.4 Accettare i cambiamenti anche in caso di ambiguità o incertezza

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### F.5 Far parte di gruppi di lavoro quando necessario o richiesto

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### F.6 Adottare soluzioni creative all'interno di procedure standard

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### F.7 Gestire situazioni che comportano stress o cambiamenti

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### F.8 Assumere volentieri nuovi compiti

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

## G CONFRONTARSI

Lavorare in modo cooperativo e produttivo con gli altri per raggiungere risultati e obiettivi.

### G.1 Rispettare e accogliere la diversità dei colleghi e dei collaboratori

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### G.2 Rispettare la riservatezza delle informazioni o dei dubbi condivisi dagli altri

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### G.3 Valorizzare i contributi del lavoro di gruppo per raggiungere obiettivi comuni

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

### G.4 Ascoltare e rispondere costruttivamente alle idee dei colleghi

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**G.5 Esprimere il disaccordo in modo costruttivo (ad esempio enfatizzando punti di accordo, suggerendo alternative che possono essere accettabili per il gruppo)**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

**G.6 Promuovere la cooperazione**

| IMPORTANZA               |                          | COMPLESSITÀ   |                          | FREQUENZA       |                          |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Assolutamente importante | <input type="checkbox"/> | Professionale | <input type="checkbox"/> | Sempre          | <input type="checkbox"/> |
| Molto importante         | <input type="checkbox"/> | Avanzato      | <input type="checkbox"/> | Frequentemente  | <input type="checkbox"/> |
| Importante               | <input type="checkbox"/> | Base          | <input type="checkbox"/> | Occasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante          | <input type="checkbox"/> |               |                          | Mai             | <input type="checkbox"/> |
| Per niente importante    | <input type="checkbox"/> |               |                          |                 |                          |

---

## **CONCLUSIONI**

Il modello AC-F può essere applicato in numerosi contesti (pubblici e privati) per effettuare una ricognizione delle competenze del personale amministrativo, per colmare i fabbisogni formativi o per avviare un processo di certificazione delle qualificazioni. La struttura AC-F è estremamente flessibile e consente di mappare le competenze di figure professionali esistenti (Unità Professionali, Qualificazioni, etc.) o di crearne di nuove sulla base delle esigenze.