

BUSTA 4

Un utente ti chiede dove può consultare quotidiani e riviste. Cosa gli rispondi?

1. Come imposti il dialogo per comprendere se cerca una tipologia specifica?
2. Come lo accompagni (fisicamente o virtualmente) nella consultazione?
3. Come verifichi che abbia trovato ciò che cercava?

BUSTA 4

To learn is an active choice by the learner, who must choose to be a conversant and who must participate in the dialogue. Bottom line: you can't teach an unwilling pupil.

BUSTA 10

Una studentessa ti chiede come può avere un appuntamento con un bibliotecario. Cosa le suggerisci?

1. Come rispondi con disponibilità e spirito collaborativo?
2. Come ti assicuri che la richiesta sia correttamente indirizzata?
3. Come cogli l'occasione per motivare l'uso dei servizi avanzati della biblioteca?

BUSTA 10

Librarians can provide access to knowledge and materials that inspire and enhance learning conversations. Many interpret this as organizing collections of artifacts like books and digital resources.

BUSTA 19

Uno studente del primo anno non conosce la differenza tra un libro e un articolo accademico. Come glielo chiarisci?

1. Come ti approcci per identificare il suo livello di comprensione di base e per spiegargli i concetti in modo semplice e privo di gergo, tenendo conto dei suoi bisogni formativi?
2. Come utilizzi esempi pratici o analogie per rendere la differenza chiara e intuitiva, adattando la tua spiegazione per garantirne l'efficacia?
3. Se lo studente avesse ulteriori dubbi o mostrasse curiosità, come lo stimoleresti a porre domande e a esplorare autonomamente le risorse disponibili per approfondire la sua conoscenza?

BUSTA 19

But here's how our view of access and librarianship is changing fundamentally. Rather than simply bringing the world to our members, as librarians have been doing for centuries, we must now look at how we can establish two-way ongoing conversations

BUSTA 17

Un utente cerca materiale sulla legislazione italiana. Come lo indirizzi?

1. Come ti assicuri di identificare il grado di specificità richiesto per indirizzarlo alle fonti più appropriate e non generiche?
2. Se l'utente avesse difficoltà con la terminologia legale, come adatteresti il tuo linguaggio per rendere le indicazioni più accessibili e comprensibili?
3. Come ti coordini con colleghi esperti in diritto o con altre sezioni della biblioteca per garantire all'utente un supporto completo e accurato in un ambito così specifico?

BUSTA 17

Because knowledge is uniquely human, one of the fundamental means that librarians use to facilitate knowledge creation is connecting people around common activities or interests.

BUSTA 86

Un utente con difficoltà cognitive ha bisogno di aiuto per orientarsi. Come lo accompagni?

1. Come ti approcci con calma e pazienza, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro e suddividendo le informazioni in piccoli passaggi per facilitarne la comprensione?
2. Come ti adatti al suo ritmo di apprendimento e alle sue reazioni, fornendo un supporto costante e rassicurante, senza creare ulteriore stress o confusione?
3. Come la tua empatia e la tua flessibilità ti permettono di costruire un rapporto di fiducia con l'utente, rendendo la sua esperienza in biblioteca più serena e accessibile?

BUSTA 86

We need to have rich and deep conversations with ourselves on a wide range of topics, from technology, to history, to science fiction, to romance, so that our state of knowledge is rich and varied.

BUSTA 92

Una persona vuole accedere fuori dall'orario di apertura. Cosa le dici?

1. Come comunichi il diniego con chiarezza e professionalità, spiegando le motivazioni e proponendo l'accesso negli orari stabiliti?
2. Se la persona avesse un'urgenza o un motivo eccezionale, come ti adatteresti per valutare la situazione e, se possibile, consultare un superiore per una soluzione flessibile che rispetti le norme?
3. Come la tua conoscenza approfondita dei regolamenti ti permette di gestire situazioni "al limite", bilanciando la rigidità della norma con la sensibilità verso le esigenze individuali?

BUSTA 92

This reliability model of credibility has extended to almost all aspects of our life. Rather than listening to the weather report on the evening news, we watch the real-time radar to plan our day.

BUSTA 59

Il totem informativo touchscreen non funziona. Cosa fai?

1. Come ti assicuri di intervenire prontamente per tentare una soluzione immediata e, in caso di insuccesso, segnalare il problema al tecnico, minimizzando il disagio per gli utenti?
2. Se il totem fosse l'unico punto di accesso a determinate informazioni, come ti adatteresti per fornirle manualmente o indicare alternative, dimostrando flessibilità e capacità di problem solving?
3. Come la tua attenzione alle problematiche tecniche e la tua collaborazione con i fornitori di servizi contribuiscono a mantenere efficienti gli strumenti tecnologici a disposizione degli utenti?

BUSTA 59

If someone doesn't want to learn, that someone simply won't, no matter what access or knowledge you provide and no matter how welcoming and safe the environment. Learners must *want* to learn.

BUSTA 53

Un utente non riesce a usare la postazione per la consultazione online. Come intervieni?

1. Come ti approcci per identificare la difficoltà specifica dell'utente e fornirgli un supporto personalizzato e paziente?
2. Se la postazione presentasse un problema tecnico più grave, come ti adatteresti per offrire soluzioni alternative e garantire la continuità del servizio?
3. Come la tua capacità di ascolto e la tua flessibilità ti permettono di guidare utenti con diversi livelli di competenza digitale nell'utilizzo delle risorse online?

BUSTA 53

We need to make sure that minority voices are heard. And we can enrich ongoing conversations. For example, in many colleges, librarians sit in on classes, either physically or virtually.

BUSTA 30

Una persona non riesce a usare il catalogo da smartphone. Che alternative proponi?

1. Come ti approcci per identificare la causa della difficoltà (es. problema tecnico, interfaccia poco intuitiva) e offrire l'alternativa più adeguata ai suoi bisogni?
2. Se le alternative proposte non fossero sufficienti, come ti adatteresti per fornire supporto diretto e mitigare la sua frustrazione?
3. Come la tua proattività ti spinge a raccogliere feedback dagli utenti sulle difficoltà riscontrate con l'uso del catalogo mobile, per poi condividerli con il team e suggerire miglioramenti?

BUSTA 30

There are plenty of librarians who work in settings and communities where literacy in its most basic sense is simply assumed.

BUSTA 40

Un utente ti chiede dove restituire i libri fuori orario. Cosa gli indichi?

1. Come ti assicuri di dare indicazioni chiare e precise sul punto di raccolta fuori orario, anticipando eventuali difficoltà nel trovarlo o nell'utilizzarlo?
2. Se il sistema di restituzione fuori orario fosse temporaneamente fuori servizio, come adatteresti la tua risposta per proporre alternative e gestire le aspettative dell'utente?
3. Come la collaborazione con il team di gestione degli spazi può contribuire a mantenere il punto di restituzione fuori orario sempre efficiente e ben segnalato?

BUSTA 40

Okay, let's revisit our doctoral student Joanne looking for information on the role of women in ancient Persia. Let's say she has access to experts and ongoing venues of dialogue and resources relevant to her topic.

BUSTA 61

Un utente si rivolge a te in modo aggressivo perché non riesce a trovare un libro. Come reagisci?

1. Come mantieni la calma e la professionalità di fronte a un'aggressione verbale, concentrandoti sulla risoluzione del problema piuttosto che sulla reazione emotiva?
2. Come ti adatti per disinnescare la tensione, usando un linguaggio calmo e propositivo, e cercando di comprendere le reali motivazioni dietro l'aggressività dell'utente per offrirgli il supporto adeguato?
3. In che modo la tua capacità di ascolto attivo può aiutarti a identificare il bisogno sottostante all'aggressività, per poterlo affrontare efficacemente?

BUSTA 61

As a librarian you have the ability to use extrinsic motivation to push people toward learning. At a simple level this is building yourself into larger processes.

BUSTA 80

Una persona si chiude nel bagno e non risponde. Che fai?

1. Come valuti la situazione con discrezione ma con urgenza, cercando di comunicare con la persona e di comprendere la sua condizione, per fornirle il supporto adeguato?
2. Se la situazione si rivelasse un'emergenza medica o richiedesse l'intervento di forze esterne, come ti coordini con il personale di sicurezza e i soccorsi, fornendo tutte le informazioni necessarie?
3. Come la tua capacità di gestire situazioni delicate e potenzialmente pericolose, mantenendo la calma e la professionalità, contribuisce alla sicurezza e al benessere di tutti in biblioteca?

BUSTA 80

Because you can't teach people something unless they're willing to learn, that means they must also be willing to participate. And because people learn through conversations, the systems we build must allow for two-way conversations.

BUSTA 75

Un utente ha un attacco di panico. Come ti comporti?

1. Come ti avvicini all'utente con calma e empatia, cercando di comprenderne i bisogni e di rassicurarlo, fornendo un ambiente tranquillo e protetto?
2. Se l'attacco di panico fosse prolungato o grave, come ti adatteresti per chiedere supporto a colleghi o, se necessario, ai servizi medici, garantendo il benessere dell'utente?
3. Come la tua capacità di ascolto e la tua flessibilità ti permettono di gestire situazioni emotivamente intense, mantenendo la professionalità e l'attenzione al bisogno dell'utente?

BUSTA 75

They do this by facilitating knowledge creation in their communities, through access, knowledge, environment, and motivation. So how exactly do they do this? They build systems.

BUSTA 51

Uno studente non riesce a collegarsi alla rete Wi-Fi della biblioteca. Come lo aiuti?

1. Come ti approcci per comprendere la causa del problema e fornirgli istruzioni chiare e passo dopo passo per la risoluzione?
2. Se la risoluzione fosse complessa o richiedesse l'intervento del supporto tecnico, come gestiresti l'attesa dello studente, fornendogli alternative temporanee e mantenendolo informato?
3. Come la tua capacità di problem solving e flessibilità ti permette di affrontare una varietà di problemi tecnici, anche con conoscenze di base, per supportare l'utente?

BUSTA 51

In a Human Library, people can "check out" individuals different from them, lawyers, or mechanics, or college professors, gays, or Muslims, or homeless people, for example to engage in conversations.

BUSTA 33

Una persona restituisce un libro in ritardo. Cosa gli comunichi?

1. Come comunichi la penale o le conseguenze del ritardo in modo chiaro ma non accusatorio, cercando di comprendere le motivazioni dell'utente per un approccio empatico ma fermo?
2. Se l'utente reagisse con frustrazione o rabbia, come manterresti la calma e la professionalità, adattando la tua comunicazione per disinnescare la tensione e risolvere la situazione?
3. Come utilizzeresti questa interazione per ricordare all'utente le opzioni che ha a disposizione per non incorrere nelle sanzioni, promuovendo una maggiore autonomia e prevenendo futuri ritardi?

BUSTA 33

As their literacy skills expand, readers can become writers and can analyze texts in great depth.

BUSTA 58

Il monitor informativo all'ingresso è spento. Come segnali il problema?

1. Come ti assicuri di segnalare il problema in modo chiaro e completo al servizio tecnico, fornendo tutte le informazioni necessarie per una rapida risoluzione?
2. Se il monitor fosse un'importante fonte di informazioni, come ti adatteresti per comunicare le stesse informazioni agli utenti attraverso canali alternativi?
3. Come la tua attenzione ai dettagli e la tua collaborazione con il team di gestione della segnaletica contribuiscono a mantenere la biblioteca ben informata e orientata?

BUSTA 58

We must make sure that these virtual environments are also representative of our members and communities and honor their expectations.

BUSTA 50

Vedi che alcuni scaffali sono molto disordinati. Come intervieni?

1. Come pianifichi il riordino, identificando le priorità e le aree più critiche, per ottimizzare il tempo e le risorse?
2. Se il disordine fosse sistematico, come ti coordini con il team per identificare le cause (es. carenza di personale, formazione insufficiente) e proporre soluzioni a lungo termine per migliorare la gestione degli scaffali?
3. Come la tua proattività ti spinge a intervenire anche in situazioni non immediatamente richieste, per mantenere l'efficienza e l'ordine della biblioteca per il beneficio degli utenti?

BUSTA 50

In facilitating conversations, librarians can also provide safe spaces where people with different viewpoints and different backgrounds can talk. For example, all across the globe, librarians have built "Human Libraries."⁴

BUSTA 31

Una studentessa vuole prenotare un libro già in prestito. Qual è la procedura corretta?

1. Come ti assicuri di spiegare la procedura di prenotazione in modo chiaro e completo, anticipando le tempistiche di attesa e le notifiche che riceverà, per gestire al meglio le sue aspettative?
2. Se il sistema di prenotazione online avesse delle criticità, come adatteresti la tua assistenza per aiutarla a completare la procedura o a proporre alternative, dimostrando flessibilità?
3. Come ti coordini con il team per monitorare le prenotazioni e assicurare che i libri tornati vengano resi disponibili nel minor tempo possibile alla studentessa?

BUSTA 31

Literacy is the ability to find and use these relationships in the knowledge of others in the world we encounter.

BUSTA 32

Un utente chiede quanto dura il prestito. Come lo informi?

1. Come ti assicuri di fornire l'informazione in modo preciso, considerando eventuali differenze di durata per categorie di utenti o tipologie di materiale, per soddisfare appieno il suo bisogno informativo?
2. Se l'utente chiedesse deroghe o eccezioni, come gestiresti la situazione mantenendo la coerenza con i regolamenti ma cercando di comprendere le sue motivazioni per valutare eventuali margini di flessibilità?
3. Come la tua capacità di ascolto può aiutarti a capire se l'utente è un neofita dei servizi o ha già esperienza, per calibrare il livello di dettaglio della tua risposta?

BUSTA 32

To be literate in reading means you can recognize not only the letters and words but also the patterns of language.

BUSTA 7

Due studenti chiedono dove possono effettuare fotocopie. Cosa fai?

1. Come comunichi in modo semplice e rapido, senza dare per scontato che conoscano gli strumenti?
2. Come favorisci un clima collaborativo tra studenti e personale?
3. Cosa fai se noti che uno dei due studenti ha difficoltà nell'uso della macchina?

BUSTA 7

Either way, along with our mission and values, our means of facilitation, founded on our understanding of knowledge creation, uniquely define us as librarians.

BUSTA 96

Una persona vuole organizzare un evento culturale in biblioteca. Qual è la procedura?

1. Come ti assicuri di comprendere la natura dell'evento e le sue esigenze (es. spazi, attrezzature, pubblico) per fornirle tutte le informazioni sulla procedura e le autorizzazioni necessarie?
2. Se la richiesta fosse complessa o richiedesse adattamenti, come ti coordini con il team direttivo o con gli uffici competenti per valutare la fattibilità e proporre soluzioni flessibili?
3. Come la tua proattività ti spinge a facilitare l'organizzazione di eventi culturali, promuovendo la biblioteca come centro di aggregazione e diffusione della cultura?

BUSTA 96

I can't stress it enough: we must be credible if we are to fulfill our mission as librarians. If our communities don't trust us, we can't help them improve.

BUSTA 24

Una persona non sa usare i filtri del catalogo per limitare la ricerca ai soli libri disponibili. Cosa le mostri?

1. Come ti assicuri di comprendere il motivo per cui l'utente vuole limitare la ricerca (es. urgenza, disponibilità immediata), per fornirgli il metodo più rapido ed efficiente?
2. Se il catalogo dovesse cambiare interfaccia o i filtri venissero riorganizzati, come ti adatteresti per continuare a guidare gli utenti efficacemente, dimostrando flessibilità?
3. In che modo la condivisione delle "scorciatoie" o delle funzionalità meno evidenti del catalogo con gli utenti contribuisce a migliorare la loro esperienza e a rendere più efficienti le loro ricerche?

BUSTA 24

Librarians must stop leading with their backs to their communities assuming that the knowledge people seek resides outside of the boundaries of the community served.

BUSTA 68

Un utente ti ringrazia con entusiasmo per l'aiuto ricevuto. Come rispondi?

1. Come accetti il ringraziamento con professionalità e cordialità, rafforzando la relazione positiva con l'utente e il valore del tuo servizio?
2. Come utilizzi questo momento per chiedere un feedback rapido per consolidare la sua soddisfazione e dimostrare proattività?
3. Come la condivisione di questi momenti positivi con i colleghi può contribuire a rafforzare il morale del team e l'importanza del lavoro svolto?

BUSTA 68

It may involve protecting the privacy of members in their investigations, or the exact opposite, rewarding them by publically recognizing the learning they have achieved.

BUSTA 46

Trovi una serie di volumi duplicati in più copie. Cosa fai?

1. Come valuti la necessità di conservare tutte le copie, considerando lo spazio disponibile e l'effettiva richiesta del titolo, identificando i bisogni della biblioteca in termini di gestione delle collezioni?
2. Come ti coordini con il settore acquisizioni o scarto per proporre una gestione oculata dei duplicati, garantendo un utilizzo efficiente delle risorse?
3. Se emergessero nuove politiche di gestione delle collezioni, come ti adatteresti per implementare queste nuove direttive riguardo ai volumi duplicati?

BUSTA 46

We will come back to the idea of physical safety when we talk about libraries and organizations, but the main point here is that, if members lack a sense of physical safety, they are greatly impaired in their ability (and certainly their desire) to learn.

BUSTA 2

Un utente straniero ti chiede informazioni generali sulla biblioteca, ma parla poco italiano. Come ti comporti?

1. Come gestisci la comunicazione per garantire che l'utente si senta compreso e supportato?
2. In che modo adatti il tuo linguaggio e il tuo approccio per rispettare le sue esigenze?
3. Quali risorse o strategie adotti per semplificare l'accesso ai servizi?

BUSTA 2

We do this in libraries and in many other contexts. The way we view knowledge, as a set of related agreements arrived at through internal and external conversations, shapes everything we do. Now it's time to look at that shaping in action. What do librarians do? We facilitate.

BUSTA 73

C'è un principio d'incendio in un cestino. Qual è la tua reazione?

1. Come valuti rapidamente la situazione e agisci con prontezza?
2. Se la situazione richiedesse l'evacuazione, come ti adatteresti per coordinare gli utenti e assicurarti che tutti siano in sicurezza?
3. Dopo l'evento, come collabori con il team per rivedere le procedure di sicurezza e identificare eventuali miglioramenti per prevenire futuri incidenti?

BUSTA 73

Those tools, the services you provide, and the functions you perform will change as your community changes. Which is a perfect segue to rethinking the whole concept of community.

BUSTA 78

Un utente chiama il personale per una lite. Come intervieni?

1. Come ti approcci alla situazione con calma e imparzialità, cercando di comprendere le ragioni di entrambi gli utenti e di mediare il conflitto senza prendere posizione?
2. Se la lite fosse intensa o non si risolvesse, come ti adatteresti per coinvolgere, se necessario, il personale di sorveglianza o per allontanare le parti, garantendo la quiete della biblioteca?
3. Come la tua capacità di gestione dei conflitti e la tua attenzione all'ambiente di studio contribuiscono a mantenere la serenità per tutti gli utenti?

BUSTA 78

But of all the systems built by librarians, there are special ones that are so complex the entire second part of this guide is devoted to them, systems we call "libraries."

BUSTA 90

Un utente ti chiede se la biblioteca ha percorsi tattili o segnaletica per non vedenti. Cosa gli rispondi?

1. Come ti assicuri di fornire informazioni precise e aggiornate sulle dotazioni della biblioteca per non vedenti, anticipando le sue possibili necessità di orientamento?
2. Se la biblioteca fosse carente in questo ambito, come ti adatteresti per fornire un supporto personalizzato e per segnalare la necessità di miglioramenti?
3. Come la tua proattività ti spinge a suggerire l'implementazione di nuove soluzioni per non vedenti, collaborando con gli uffici competenti per una biblioteca più inclusiva?

BUSTA 90

Previous approaches to credibility saw it as an attribute of a channel or source. Thus TV might be seen as more credible than the Internet, and the president of the United States, as credible because of his position.

BUSTA 44

Un utente cerca un libro ma non lo trova a scaffale. Come ti comporti?

1. Come ti approcci per comprendere il percorso di ricerca dell'utente e per aiutarlo a verificare la collocazione corretta o l'eventuale prestito, identificando i suoi bisogni informativi?
2. Se il libro risultasse disponibile ma non reperibile, come ti attiveresti per effettuare una ricerca più approfondita e, in caso di esito negativo, proporre alternative?
3. Come la collaborazione con i colleghi e la condivisione di informazioni su libri smarriti o fuori posto contribuisce a migliorare l'efficienza nella gestione delle collezioni?

BUSTA 44

This may seem like an extreme example, but there are a huge number of cases where, to learn something, a community member (scholar, student, housewife, businessperson) has to venture into some areas that will make others uncomfortable.

BUSTA 3

Una persona chiede di visitare la biblioteca senza avere la tessera universitaria. Cosa fai?

1. Come equilibri accoglienza e rispetto delle regole in questa situazione?
2. Quale atteggiamento utilizzi per spiegare eventuali limitazioni?
3. Come trasformi un possibile rifiuto in un'esperienza positiva per l'utente?

BUSTA 3

You may ask, with all this discussion of learning and knowledge, why not just say that librarians teach? The answer to that question comes directly from chapter 4, on knowledge creation.

BUSTA 15

Un utente non riesce a trovare un libro con le parole chiave che ha usato. Come lo affianchi?

1. Come ti poni nei confronti dell'utente per capire quali parole chiave ha utilizzato e quale sia la sua aspettativa, per poi guidarlo verso una strategia di ricerca più efficace?
2. Se l'utente fosse frustrato, come adatteresti il tuo linguaggio e il tuo approccio per rassicurarlo e fargli sentire che il tuo supporto è finalizzato a trovare la soluzione insieme?
3. Come, attraverso un processo collaborativo, lo aiuti a riformulare le parole chiave o a esplorare sinonimi e termini correlati, per ampliare le sue capacità di ricerca autonoma?

BUSTA 15

But the key here is that librarians facilitate knowledge creation by providing access to *conversations* and materials. In the 1980s, Joan Bechtel talked about how academic librarians should be teaching students that the scholarly literature is in fact a scholarly discourse—a conversation.