

## BUSTA 60

### **Un utente vuole stampare da chiavetta USB ma non sa come fare. Come lo guidi?**

1. Come ti approcci per comprendere il suo livello di conoscenza informatica e fornirgli istruzioni chiare e passo dopo passo, adattando il tuo linguaggio alle sue esigenze?
2. Se l'utente avesse difficoltà a seguire le istruzioni, come adatteresti il tuo metodo per guidarlo, anche con un'assistenza più diretta, dimostrando pazienza e flessibilità?
3. Come la tua capacità di ascolto ti permette di anticipare le sue domande e fornirgli suggerimenti aggiuntivi per migliorare la sua autonomia nell'utilizzo delle stampanti?

## BUSTA 60

That doesn't mean, however, that you can't have an effect on a member's internal motivation. As a librarian, you can use external motivation to move people toward wanting to learn.

## BUSTA 93

### **Uno studente chiede se può usare la biblioteca per fare riprese video. Come ti comporti?**

1. Come ti assicuri di comprendere lo scopo e la natura delle riprese per valutare l'impatto sul regolamento e sulla privacy degli altri utenti, identificando i bisogni specifici dello studente?
2. Come gli spieghi le procedure e le eventuali autorizzazioni necessarie, proponendo soluzioni flessibili che consentano le riprese nel rispetto delle normative e della quiete?
3. Come ti coordini con l'ufficio comunicazione o il direttore per gestire richieste complesse, assicurando che tutte le parti siano informate e che le decisioni siano coerenti con la politica dell'Ateneo?

## BUSTA 93

In a world of easily accessed digital resources, we have moved from accepting someone's authority based on position, to disputing that authority and looking elsewhere for credible, reliable guidance.

BUSTA 89

**Una persona dislessica ha bisogno di leggere testi con caratteri ad alta leggibilità. Cosa suggerisci?**

1. Come ti approcci per comprendere le sue preferenze specifiche per suggerirgli i testi o gli strumenti che meglio si adattano alle sue esigenze di lettura?
2. Se i testi a stampa non fossero disponibili in formato adatto, come ti adatteresti per proporre alternative digitali con opzioni di personalizzazione?
3. Come la tua sensibilità e la tua conoscenza degli strumenti compensativi contribuiscono a rendere la lettura più accessibile e meno faticosa per le persone dislessiche?

BUSTA **89**

Credibility is one of the key assets of librarians. The good news is that, just by including yourself in the ranks of librarians, you start with the benefit of the doubt—people tend to trust librarians.

BUSTA 72

**Un utente sviene in sala lettura. Come ti comporti?**

1. Come reagisci prontamente per prestare il primo soccorso?
2. Se la situazione si prolungasse, come gestisci la curiosità degli altri utenti o il loro panico?
3. Come ti coordini con i servizi di emergenza e i colleghi per fornire tutte le informazioni necessarie, garantendo un'assistenza completa e tempestiva?

BUSTA **72**

The online sites we create must provide our members with a place for conversation, not simply with access to documents and websites.

As a librarian, using your tools of facilitation, you must go deep into the needs, dreams, and aspirations of your community.

## BUSTA 14

### **Uno studente cerca un libro ma il titolo è incompleto. Come verifichi i dati corretti?**

1. Come ti approcci per ottenere dallo studente il massimo delle informazioni disponibili, anche quelle che a lui sembrano irrilevanti, per facilitare la tua ricerca?
2. Se la ricerca si rivelasse particolarmente complessa, come utilizzeresti diversi strumenti o canali di verifica, dimostrando flessibilità e tenacia nel reperimento dei dati corretti?
3. Dopo aver verificato il titolo, come condivideresti con lo studente le strategie utilizzate, per renderlo più consapevole dell'importanza di fornire dati precisi in futuro?

## BUSTA 14

In Illinois, youth services librarians collect robotics kits, try them out, and then blog about what works and what doesn't for their young members, parents, and other librarians. Those kits and the blog postings are their collections.<sup>1</sup>

## BUSTA 47

### **Ti accorgi che una collocazione è errata nel catalogo. Come segnali il problema?**

1. Come ti assicuri di documentare l'errore in modo preciso e di segnalarlo al settore competente in modo chiaro e conciso, anticipando le informazioni necessarie per la correzione?
2. Come segui l'iter di correzione, collaborando con i catalogatori per assicurare che il problema venga risolto tempestivamente e che il catalogo sia sempre accurato?
3. Come la tua attenzione ai dettagli e la tua proattività contribuiscono a mantenere l'integrità del catalogo e a migliorare l'esperienza di ricerca degli utenti?

## BUSTA 47

We can foster a sense of safety by arranging to work with our members in safe places we provide (not only libraries), or by going to places where the members already feel safe, at home or at the office, for example.<sup>1</sup>

BUSTA 35

**Un utente ti chiede se può prendere in prestito un libro consultabile solo in sede. Cosa rispondi?**

1. Come comunichi il diniego della richiesta in modo gentile e professionale, spiegando le motivazioni e proponendo alternative per soddisfare il suo bisogno informativo?
2. Se l'utente fosse particolarmente insistente, come manterresti la calma e la coerenza con il regolamento, cercando di rassicurarlo sulle alternative disponibili?
3. Come la tua capacità di ascolto ti aiuta a capire se la richiesta nasce da una reale necessità, per poter proporre la soluzione più adeguata nel rispetto delle normative?

BUSTA 35

Think about how much of college curricula and modes of instruction is based on identifying and utilizing patterns. The Socratic method is alive and well, at least in academe.

BUSTA 16

**Una studentessa ti chiede dove può trovare tesi di laurea su un determinato argomento. Cosa le indichi?**

1. Come ti assicuri di comprendere il contesto e lo scopo della ricerca della studentessa, per indicarle le fonti più pertinenti e guidarla nel modo più efficace possibile?
2. Se la biblioteca avesse diverse modalità di accesso alle tesi (digitali, cartacee, su diverse piattaforme), come adatteresti le tue spiegazioni per renderle chiare e intuitive per la studentessa?
3. In un'ottica di condivisione delle conoscenze, come potresti indicarle anche strumenti o strategie per reperire tesi al di fuori della biblioteca d'Ateneo, ampliando il suo orizzonte di ricerca?

BUSTA 16

<sup>2</sup> Indeed, the materials students and scholars were accessing, from journal papers to conference presentations to books, were best understood as the artifacts of ongoing dialogue on the nature of a field.

## BUSTA 48

### Un libro molto consultato è in cattive condizioni. Che azioni suggerisci?

1. Come ti assicuri di valutare l'entità del danno e la frequenza di utilizzo del libro, per proporre la soluzione più adeguata che soddisfi i bisogni degli utenti?
2. Come ti coordini con il settore acquisizioni o restauro per implementare le azioni suggerite, garantendo un flusso di lavoro collaborativo e efficiente?
3. Se la soluzione comportasse un'attesa per gli utenti, come ti adatteresti per proporre alternative e gestire le loro aspettative in modo trasparente?

## BUSTA 48

As librarians, we need to consider, how safe do our members feel when they have to approach one of us sitting behind an imposing elevated reference desk? Do they feel safe from embarrassment in public situations?

## BUSTA 34

### Uno studente ti chiede come si può prorogare un prestito. Cosa gli dici?

1. Come ti assicuri di spiegare la procedura di proroga in modo dettagliato, includendo i requisiti e le eventuali limitazioni, per soddisfare pienamente la sua richiesta?
2. Se il sistema di proroga online fosse temporaneamente non disponibile, come adatteresti le tue istruzioni per proporre alternative e minimizzare il disagio dello studente?
3. Come promuovi l'uso delle funzionalità online per la proroga, rendendo lo studente più autonomo nella gestione dei suoi prestiti e alleggerendo il carico di lavoro del personale?

## BUSTA 34

Mathematical literacy starts with simple number manipulation, but can eventually be expressed as a sort of symphony of concepts and procedures that we hope may unlock a unifying theory of the very universe.

## BUSTA 39

### **Un utente vuole ricevere notifiche sulla scadenza dei prestiti. Cosa gli suggerisci?**

1. Come ti assicuri di comprendere le sue preferenze (es. email, SMS) per indicargli la modalità di notifica più adatta e facilmente configurabile?
2. Se il sistema di notifica avesse delle problematiche tecniche, come ti adatteresti per proporre alternative e assicurare comunque che l'utente riceva gli avvisi?
3. Come la tua proattività ti spinge a suggerire agli utenti anche altre funzionalità utili per la gestione autonoma del prestito, anticipando i loro bisogni?

## BUSTA 39

As librarians, we pick books or cite articles or acquire resources not because of what they are in themselves, but because of how they may benefit our communities' learning.

## BUSTA 11

### **Una dottoranda ti chiede aiuto per trovare articoli scientifici sul tema della sostenibilità ambientale in architettura. Come procedi?**

1. Come ti assicuri di calibrare il tuo supporto sul livello di conoscenza della dottoranda e sulle sue specifiche esigenze di ricerca, per non fornirle né troppe né troppo poche informazioni?
2. Se la ricerca si rivelasse complessa o richiedesse l'uso di banche dati specifiche, come collaboreresti con la dottoranda per esplorare diverse strategie e affinarne i risultati, dimostrando flessibilità?
3. In che modo condividi con la dottoranda le strategie di ricerca avanzate, rendendola più autonoma nelle sue future indagini bibliografiche e contribuendo alla sua formazione?

## BUSTA 11

Let's start with the "materials that can inspire and enhance learning conversations" because that's where many librarians get stuck. "Inspiring materials" include far more than books or written materials.

## BUSTA 22

**Uno studente ti chiede come accedere alle risorse elettroniche da casa. Cosa gli spieghi?**

1. Come ti assicuri di spiegare la procedura di accesso remoto in modo chiaro e sequenziale, anticipando i possibili ostacoli tecnici e le necessità informative dello studente?
2. Se lo studente avesse difficoltà durante la procedura, come adatteresti le tue istruzioni e il tuo approccio per guidarlo passo dopo passo, anche a distanza?
3. Come potresti collaborare con l'ufficio IT o altri colleghi per assicurarti che le istruzioni per l'accesso remoto siano sempre aggiornate e che eventuali problemi tecnici vengano risolti rapidamente?

## BUSTA 22

Librarians embedded in research teams don't just spend time running down articles, they blog about research results and optimize discoverability of their findings.

## BUSTA 56

**Un utente non riesce a fare login al proprio account della biblioteca. Come lo aiuti?**

1. Come ti assicuri di comprendere la natura del problema per guidarlo nella procedura di recupero o sblocco, dimostrando pazienza e chiarezza?
2. Se il problema fosse di natura sistemica, come ti coordini con il team tecnico per segnalare l'anomalia e fornire all'utente un feedback sulla risoluzione?
3. Come la tua capacità di ascolto ti permette di distinguere tra un problema tecnico e un errore dell'utente, per fornire il supporto più appropriato?

## BUSTA 56

For example, we can build websites that showcase the accomplishments of member or aspirational peers. We can highlight inspirational quotes or find images that inspire action.

## BUSTA 26

### **Un utente ti chiede come esportare una citazione bibliografica dal catalogo. Cosa fai?**

1. Come ti assicuri di capire il formato di citazione desiderato dall'utente e il software che intende utilizzare, per fornirgli istruzioni precise e compatibili?
2. Se la funzione di esportazione avesse delle limitazioni o fosse poco intuitiva, come ti adatteresti per proporre soluzioni alternative o guidare l'utente passo dopo passo, dimostrando pazienza e flessibilità?
3. In che modo la condivisione delle tue conoscenze sulle funzionalità avanzate del catalogo può rendere gli utenti più efficienti e autonomi nella gestione delle loro bibliografie?

## BUSTA 26

In this case, in addition to access, the librarian must help the member build *knowledge* about the conversations she needs to enter into.

## BUSTA 94

### **Un utente protesta per una multa ricevuta. Come lo ascolti?**

1. Come ti approcci con calma e ascolto attivo, lasciando che l'utente esprima le sue ragioni, senza interrompere o giudicare, per comprendere appieno la sua prospettiva?
2. Come ti adatti per spiegare la validità della multa in base al regolamento, cercando di rassicurare l'utente sulla correttezza della procedura e proponendo, se del caso, le modalità di ricorso?
3. In che modo la tua capacità di gestione dei conflitti e la tua professionalità ti permettono di affrontare una situazione emotivamente carica, mantenendo la coerenza con le norme?

## BUSTA 94

In this world of credibility by reliability, librarians are stars. That is because librarians provide services in a transparent, principled, and consistent fashion.

## BUSTA 6

**Una persona ti chiede informazioni sull'accessibilità della biblioteca per utenti con disabilità. Come rispondi?**

1. Come dimostri sensibilità e rispetto per le esigenze dell'utente?
2. Come ti assicuri di fornire informazioni chiare, corrette e rassicuranti?
3. In che modo verifichi se l'utente ha ulteriori bisogni o domande?

## BUSTA 6

They can do this directly (actively working with members) or indirectly (assembling a collection of materials for members to explore in their conversations).

## BUSTA 62

**Uno studente ti fa una domanda di cui non conosci la risposta. Cosa fai?**

1. Come comunichi onestamente la tua mancanza di conoscenza, ma al tempo stesso rassicuri lo studente sulla tua volontà di aiutarlo a trovare la risposta, mantenendo la sua fiducia?
2. Come ti attivi per cercare la risposta attraverso le risorse disponibili o coinvolgendo colleghi competenti, dimostrando proattività e spirito di collaborazione?
3. Dopo aver trovato la risposta, come la condividi con il collega o la annoti per futura memoria, contribuendo alla condivisione delle conoscenze all'interno del team?

## BUSTA 62

The point is that while many librarians have depended on intrinsic motivation to bring community members to the librarian, there are many important opportunities for librarians to require their services.

## BUSTA 9

### **Una persona entra e chiede cosa serve per iscriversi alla biblioteca. Come procedi?**

1. Come ti accerti che la persona si senta guidata e non scoraggiata dalle procedure?
2. In che modo agevoli il processo con un linguaggio accessibile?
3. Come rilevi eventuali bisogni informativi aggiuntivi da parte dell'utente?

## BUSTA 9

All four of these ways are necessary for learning. Let's break each of them down, starting with the means that most librarians think they do a good job with, even when they often do only half the job.

## BUSTA 57

### **La luce in una sala studio è spenta. Cosa fai?**

1. Come ti assicuri di agire prontamente per ripristinare la situazione o segnalare il problema, minimizzando il disagio degli utenti nella sala?
2. Se il problema non fosse immediatamente risolvibile, come comunicheresti la situazione agli utenti e proporresti alternative, dimostrando flessibilità?
3. Come la tua proattività ti spinge a verificare regolarmente il funzionamento delle strutture per garantire un ambiente di studio confortevole e funzionale per tutti?

## BUSTA **57**

We can also ensure that the resources we create represent diversity in a welcoming, respectful environment. Too often the digital resources that librarians create either show a homogeneous population (only white people) or no community at all.

## BUSTA 79

### Un visitatore rompe accidentalmente un vetro. Cosa fai?

1. Come agisci prontamente per mettere in sicurezza l'area, proteggere gli utenti da eventuali pericoli e fornire assistenza al visitatore, se necessario?
2. Come ti coordini con il personale di manutenzione o sicurezza per segnalare l'incidente e per assicurare una rapida riparazione, documentando l'accaduto?
3. Come la tua flessibilità ti permette di affrontare situazioni impreviste, gestendo sia l'aspetto pratico che quello relazionale con l'utente coinvolto?

## BUSTA 79

The important thing to note, however, is that, to facilitate knowledge creation in their communities, librarians must build systems that allow for learning, which is a participatory act.

## BUSTA 77

### Durante un blackout, ci sono studenti nelle sale studio. Come ti comporti?

1. Come mantieni la calma e comunichi con gli studenti per rassicurarli, fornendo indicazioni chiare sulla situazione e sulle procedure di sicurezza?
2. Se il blackout si prolungasse, come ti adatteresti per gestire l'evacuazione o per garantire un ambiente il più sicuro possibile agli studenti, dimostrando flessibilità nella gestione dell'imprevisto?
3. Come la tua collaborazione con il personale tecnico e la tua conoscenza delle procedure di emergenza ti permettono di agire con efficacia in situazioni impreviste?

## BUSTA 77

Some of these systems are highly technical in nature, such as metadata schemas and catalog software. Others are completely physical.

## BUSTA 21

### **Un utente ti riferisce che non riesce a trovare un libro nel catalogo OPAC anche se è sicuro del titolo. Come lo assisti?**

1. Come ti assicuri di ascoltare attentamente l'utente per capire il suo percorso di ricerca e identificare eventuali errori di digitazione o strategie di ricerca alternative per aiutarlo a trovare il libro?
2. Se il problema non fosse risolvibile immediatamente, come ti adatteresti per cercare soluzioni alternative e mantenere l'utente informato sullo stato della ricerca?
3. Dopo aver risolto il problema, come condividi con l'utente suggerimenti per migliorare le sue future ricerche, promuovendo la sua autonomia nell'uso del catalogo?

## BUSTA 21

Bottom line: for librarians, access must be a two-way proposition. Librarians provide access to knowledge external to a community, and expertise of the community externally (and to itself as we will see).

## BUSTA 20

### **Un ricercatore ti chiede assistenza per fare una ricerca bibliografica avanzata. A chi lo indirizzi?**

1. Come ti assicuri di raccogliere tutte le informazioni rilevanti dal ricercatore per indirizzarlo al bibliotecario o al servizio più idoneo, dimostrando capacità di identificare bisogni complessi?
2. In caso di assenza del bibliotecario specializzato nelle ricerche, come ti adatteresti per fornire un primo livello di supporto o per trovare soluzioni alternative, dimostrando flessibilità?
3. Come ti coordini con il collega a cui hai indirizzato il ricercatore per assicurare una transizione fluida e per condividere le informazioni già acquisite, ottimizzando il processo di assistenza?

## BUSTA 20

Imagine planning a trip, say, from your home in Syracuse to Wellington, New Zealand. You'd think nothing of going to your library in Syracuse to get information on New Zealand.

## BUSTA 28

### **Un utente vuole sapere se è possibile cercare anche nei cataloghi di altre biblioteche. Come lo informi?**

1. Come ti assicuri di capire la tipologia di biblioteche di interesse dell'utente (es. nazionali, locali, universitarie) per indirizzarlo agli strumenti di ricerca interbibliotecaria più appropriati?
2. Se l'utente fosse alla ricerca di un testo raro o molto specifico, come adatteresti la tua ricerca per esplorare reti bibliotecarie meno comuni, dimostrando proattività e flessibilità?
3. Come la condivisione delle conoscenze sui cataloghi collettivi e sulle reti di cooperazione bibliotecaria contribuisce a estendere le possibilità di ricerca degli utenti?

## BUSTA 28

A standing set of enabling knowledge is a "curriculum." Most librarians build and support curricula around the concept of information literacy.

## BUSTA 76

### **Noti un allagamento in una sala della biblioteca. Come segnali l'emergenza?**

1. Come agisci prontamente per contenere il danno e proteggere il materiale bibliografico?
2. Come ti coordini con i colleghi per informare gli utenti?
3. Come la tua proattività ti spinge a valutare le cause dell'allagamento e a suggerire miglioramenti per prevenire futuri incidenti, contribuendo alla sicurezza della struttura?

## BUSTA 76

The *Oxford English Dictionary* defines "system" as "a set or assemblage of things connected, associated, or interdependent, so as to form a complex unity." Books are systems, websites are systems, story times are systems, and so are libraries.

## BUSTA 37

### **Una persona vuole sapere come funziona il prestito interbibliotecario. Cosa le spieghi?**

1. Come ti assicuri di spiegare il processo del prestito interbibliotecario in modo chiaro e completo?
2. Se l'utente avesse urgenza, come adatteresti la tua spiegazione per evidenziare le tempistiche e suggerire eventuali accelerazioni, pur chiarendo i limiti del servizio?
3. In che modo la collaborazione con altre biblioteche è fondamentale per il successo del prestito interbibliotecario, e come contribuisce a mantenere relazioni positive per ottimizzare il servizio?

## BUSTA 37

Knowledge as represented and disseminated by librarians is much more about an ability to learn in an ongoing way than about gathering documents together.

## BUSTA 23

### **Un utente vuole fare una ricerca per soggetto ma non sa come usare il catalogo. Come lo guidi?**

1. Come ti approcci per capire quali sono i suoi interessi e le sue parole chiave iniziali, per poi guidarlo nella formulazione di termini di ricerca efficaci per soggetto?
2. Se l'utente fosse in difficoltà con la logica della ricerca per soggetto, come adatteresti la tua spiegazione utilizzando esempi pratici o analogie per renderla più comprensibile?
3. Come promuovi la sua autonomia nell'utilizzo futuro della ricerca per soggetto, incoraggiandolo a esplorare le gerarchie e le relazioni tra i termini?

## BUSTA 23

School librarians don't just bring authors into the library; they post the illustrations of their students and create science fair teams linked across continents.

## BUSTA 5

### **Uno studente è disorientato e non sa dove trovare le aule studio. Come lo accompagni?**

1. Quali segnali di disorientamento osservi e come rispondi empaticamente?
2. Come ti regoli nel bilanciare assistenza e stimolo all'autonomia?
3. Come usi l'occasione per informarlo su altri servizi utili?

## BUSTA 5

*As a librarian, indeed as a human being, I can't teach you anything if you choose not to learn. So what librarians do is to create the conditions for people to learn.*

## BUSTA 38

### **Uno studente ti chiede come può sapere se un libro è disponibile in un'altra sede. Cosa gli mostri?**

1. Come ti assicuri di comprendere il motivo della sua richiesta (es. vuole recarsi nella sede specifica) per fornirgli la modalità di ricerca più comoda ed efficace?
2. Se la ricerca si rivelasse più complessa del previsto (es. il libro è in restauro in un'altra sede), come adatteresti il tuo supporto per fornire informazioni precise e aggiornate?
3. Come la condivisione delle tue conoscenze sulle diverse sedi e sulle loro specializzazioni può arricchire la comprensione dello studente sul sistema bibliotecario d'Ateneo?

## BUSTA 38

*The reference interview is not a series of questions and answers meant to arrive at an answer; it is in fact an intensive and hyper-focused course on a topic of a member's choosing.*

## BUSTA 29

### Uno studente vuole sapere come fare una ricerca per collocazione. Cosa gli suggerisci?

1. Come ti assicuri di comprendere il motivo della sua ricerca per collocazione (es. vuole trovare un libro specifico, esplorare una sezione) per fornirgli indicazioni mirate e non generiche?
2. Se la biblioteca avesse una struttura complessa o le collocazioni fossero poco intuitive, come adatteresti le tue istruzioni per renderle chiare e facilmente seguibili dallo studente?
3. Come la tua capacità di ascolto e la tua flessibilità ti permettono di trasformare una semplice richiesta di orientamento in un'occasione per educare lo studente all'organizzazione fisica della biblioteca?

BUSTA **29**

Many people limit literacy and literacy skills to reading. Librarians, so goes their thinking, teach reading skills and foster literacy (and a love of reading).

## BUSTA 55

### Una persona non riesce ad accedere a una banca in abbonamento. Cosa controlli?

1. Come ti approcci per comprendere la causa del problema e fornirle un supporto mirato e basato sui suoi bisogni?
2. Se la risoluzione richiedesse l'intervento di un livello superiore di supporto, come gestisci le aspettative dell'utente, fornendogli stime sui tempi e suggerendo alternative temporanee?
3. Come la tua flessibilità ti permette di esplorare diverse ipotesi e strategie per risolvere il problema, anche con un bagaglio di conoscenze tecniche non esaustivo?

BUSTA **55**

Although this might seem like a conversation best saved for our discussion of libraries, inspiration can come from many different kinds of environments, not just physical ones.

## BUSTA 64

### Due utenti iniziano a discutere ad alta voce. Come intervieni?

1. Come ti approcci alla situazione con discrezione ma fermezza, invitando gli utenti a rispettare le regole di quiete della biblioteca, senza creare ulteriore disturbo?
2. Se la discussione persistesse, come adatteresti il tuo intervento per evitare l'escalation, magari proponendo di spostarsi in un'area più appropriata o coinvolgendo, se necessario, il personale di sorveglianza?
3. Come la tua capacità di gestione dei conflitti e la tua attenzione al benessere degli altri utenti contribuiscono a mantenere un ambiente di studio sereno?

## BUSTA 64

This means in our interactions we need to determine the underlying drives and aspirations of our members. For example, are they looking into nutrition because they really want to lose weight?

## BUSTA 18

### Una persona chiede come citare correttamente una fonte. Cosa le spieghi?

1. Come ti assicuri di comprendere lo stile di citazione richiesto dall'utente e il tipo di fonte, per fornirgli istruzioni precise e personalizzate?
2. Se l'utente avesse difficoltà a capire le regole, come useresti esempi pratici o risorse online per rendere la spiegazione più chiara e facilmente applicabile, dimostrando flessibilità didattica?
3. In che modo la condivisione delle tue conoscenze sulle diverse guide di stile contribuisce a migliorare le competenze accademiche degli utenti nell'utilizzo delle fonti?

## BUSTA 18

We can do this by curating spaces that allow people to interact in social ways or by organizing intensive work groups. We can also connect our members with experts who have answers to their questions.

## BUSTA 8

**Un visitatore vuole sapere quali sono gli orari della biblioteca durante le vacanze. Come lo informi?**

1. Come ti assicuri che l'informazione sia chiara e aggiornata?
2. Come reagisci se il visitatore esprime delusione o frustrazione per la riduzione dell'orario?
3. Cosa proponi come alternativa per soddisfare comunque il suo bisogno informativo?

## BUSTA 8

So how can librarians create conditions for learning, that is, facilitate knowledge creation? In four ways. We can

- provide *access* to conversations and materials to enrich conversations;
- enhance *knowledge* creation through direct instruction;

## BUSTA 102

**Durante il riordino, trovi un portafoglio con documenti personali. Cosa fai?**

1. Come gestisci il ritrovamento di oggetti personali con discrezione e rispetto della privacy dell'utente, assicurandoti di identificare il proprietario se possibile?
2. Come ti coordini con il team per stabilire una procedura chiara per la gestione degli oggetti smarriti, garantendo che vengano conservati in modo sicuro e restituiti tempestivamente?
3. In che modo la tua capacità di attenzione ai dettagli contribuisce a rendere la biblioteca un luogo più sicuro e accogliente per gli utenti?

**BUSTA 102**

The agencies lost credibility in the eyes of the citizens, who turned to online forums, many offered by the local newspaper, to find the answers themselves!