

BUSTA 41

Noti che alcuni libri sono fuori posto sugli scaffali. Cosa fai?

1. Come ti assicuri di risolvere il problema, ma anche di identificare la causa del disordine per prevenire future problematiche?
2. Se il volume di libri fuori posto fosse elevato, come ti coordini con i colleghi per una gestione collaborativa del riordino, ottimizzando i tempi e le risorse?
3. Come la tua flessibilità ti permette di adattarti a situazioni impreviste, come un'improvvisa mole di lavoro di riordino, mantenendo comunque l'efficienza nel servizio?

BUSTA 41

Let's go further and say, with the aid of a librarian, Joanne has actually gained a working knowledge of ancient and modern Persian (perhaps by the librarian connecting her to a language center on campus).

BUSTA 99

Un docente chiede di modificare il regolamento per il prestito ai suoi studenti. Come rispondi?

1. Come ti assicuri di ascoltare attentamente le motivazioni del docente e di comprendere l'impatto della sua richiesta sul servizio e sugli altri utenti, identificando i bisogni sottostanti?
2. Come comunichi la procedura per la richiesta di modifica del regolamento e ti coordini con i superiori o il team responsabile per valutare la fattibilità e l'opportunità dell'eccezione?
3. Come la tua flessibilità ti permette di gestire richieste che esulano dalla norma, bilanciando la necessità di rispettare i regolamenti con la volontà di supportare le attività didattiche?

BUSTA 99

In order for learning to take place, there has to be some sort of effort. After all, you don't learn through osmosis. You can't simply surround yourself with books and expect to learn.

BUSTA 66

Un utente ti interrompe più volte mentre stai aiutando qualcun altro. Cosa fai?

1. Come gestisci l'interruzione con calma e professionalità, riconoscendo la presenza del secondo utente ma comunicando chiaramente la tua priorità di assistenza al primo?
2. Se le interruzioni fossero frequenti, come ti adatteresti per spiegare la prassi di servizio (es. "un utente alla volta") e invitare l'utente ad attendere il proprio turno, dimostrando assertività?
3. Come la tua capacità di organizzare il lavoro e di gestire più richieste contemporaneamente, anche sotto pressione, contribuisce a mantenere l'efficienza del servizio?

BUSTA 66

These means of facilitation can play an important role in traditional library services as well, where an "answer" to a reference question may be an expanding series of learning interactions that show members how to locate resources and expertise.

BUSTA 74

Vedi una persona sconosciuta che si aggira in modo sospetto. Cosa fai?

1. Come valuti la situazione con discrezione, ma mantenendo l'attenzione sulla sicurezza degli utenti e del patrimonio, identificando i segnali di rischio?
2. Come ti coordini con il personale di sorveglianza o le autorità competenti per segnalare la situazione, fornendo tutte le informazioni rilevanti, senza creare allarmismo ingiustificato?
3. Come la tua flessibilità ti permette di reagire a situazioni ambigue, bilanciando la discrezione con la necessità di garantire la sicurezza dell'ambiente bibliotecario?

BUSTA 74

Core Chapter Concept: Librarians serve their communities through the participatory systems they build, some of which are libraries.

So librarians are on a mission to improve society.

BUSTA 1

Un nuovo studente entra in biblioteca e ti chiede dove può trovare libri per il suo esame di storia contemporanea. Come lo aiuti?

1. Quale atteggiamento assumi per far sentire accolto lo studente al suo primo approccio con la biblioteca?
2. In che modo ti assicuri di aver compreso pienamente le sue esigenze informative?
3. Come verifichi che lo studente sia soddisfatto e pronto a procedere in autonomia?

BUSTA 1

Core Chapter Concept: Librarians facilitate knowledge creation through access, knowledge, environment, and motivation.

Let's take stock. Where are we? Librarians are professionals on a mission to improve society through facilitating knowledge creation in our communities.

BUSTA 45

Durante il riordino, trovi materiali personali dimenticati. 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 45

The third means of facilitation used by librarians in knowledge creation is to provide an *environment* conducive to learning, where members feel safe—sometimes providing physical safety, but always providing intellectual safety.

BUSTA 43

Mentre riordini gli scaffali, trovi un libro senza etichetta. Cosa fai?

1. Come utilizzi le tue conoscenze biblioteconomiche e gli strumenti a disposizione per identificare il libro e ripristinare la sua corretta collocazione, dimostrando capacità di problem solving?
2. Se l'identificazione fosse complessa, come ti coordineresti con colleghi esperti o con il settore della catalogazione per risolvere il problema in modo collaborativo e efficiente?
3. Come la tua flessibilità ti permette di adattarti a questo tipo di "anomalia" nel flusso di lavoro, gestendola senza interrompere le attività principali di riordino?

BUSTA 43

If Joanne is from the United States (and even if she isn't), this might suddenly create challenges that have nothing to do with the Persian language, or even with her topic, at least not directly.

BUSTA 52

Una stampante si blocca mentre un utente sta stampando. Cosa fai?

1. Come ti assicuri di intervenire rapidamente e di rassicurare l'utente sulla risoluzione del problema, minimizzando il suo disagio?
2. Se il problema non fosse risolvibile immediatamente, come ti adatteresti per proporre alternative e garantire che l'utente possa comunque completare la sua operazione?
3. Come ti coordini con il team di manutenzione o l'ufficio IT per segnalare il problema e assicurarti che la stampante venga riparata tempestivamente, contribuendo all'efficienza del servizio?

BUSTA 52

We can also directly mediate conversations, ensuring that no one voice dominates a discussion. We need to learn effective meeting strategies and how to deal with the power relationships involved.

BUSTA 63

Un collega ti chiede aiuto per una situazione urgente mentre sei impegnato con un utente. Come gestisci?

1. Come valuti rapidamente la priorità delle due richieste e comunichi in modo chiaro e diplomatico sia all'utente che al collega la tua temporanea indisponibilità o la gestione della situazione?
2. Come ti adatti per trovare una soluzione che minimizzi il disagio per entrambi, magari delegando una parte del compito al collega o chiedendo all'utente di attendere un momento?
3. Come la tua capacità di comunicazione e collaborazione ti permette di coordinare le tue azioni in situazioni di pressione, assicurando un servizio efficiente per tutti?

BUSTA 63

But it's important for librarians to first be aware of what might be motivating members to learn, and then to array tools and services to stimulate and support those internal motivations.

BUSTA 49

Un utente lascia materiali in disordine dopo aver consultato i libri. Come intervieni?

1. Come ti approcci all'utente in modo gentile ma fermo, spiegando l'importanza di mantenere l'ordine per il beneficio di tutti gli utenti e per preservare le collezioni?
2. Se l'utente fosse recidivo, come adatteresti il tuo approccio per cercare una soluzione più efficace o per coinvolgere, se necessario, il personale di sorveglianza, mantenendo la professionalità?
3. Come la tua flessibilità ti permette di gestire situazioni che richiedono sia assertività che comprensione, mantenendo un ambiente di studio rispettoso per tutti?

BUSTA 49

Still, for now, let's focus on intellectual safety. How do we provide a safe intellectual environment for our community members? Some of the ways come from the long-standing values of our profession.

BUSTA 67

Ti accorgi che un collega ha fornito un'informazione errata a un utente. Come ti comporti?

1. Come valuti l'impatto dell'informazione errata e ti approcci all'utente con discrezione e professionalità per correggere il dato, senza screditare il collega?
2. Come ti coordini con il collega per condividere la correzione e discutere l'errore in modo costruttivo, contribuendo al miglioramento collettivo delle conoscenze e delle procedure?
3. Come la tua flessibilità ti permette di affrontare situazioni delicate, mantenendo un atteggiamento collaborativo e orientato alla soluzione, per il bene del servizio?

BUSTA 67

[It may involve broadcasting a member's question via social media. It will involve instruction—from simple show and tell to creating whole courses.]

BUSTA 27

Una persona vuole salvare i risultati della ricerca. Come le spieghi la procedura?

1. Come ti assicuri di comprendere le sue esigenze di salvataggio (es. formato, persistenza) per indicarle il metodo più adeguato e duraturo?
2. Se la procedura fosse complessa, come la scomporresti in passaggi semplici e comprensibili, adattando la tua spiegazione al livello di familiarità dell'utente con gli strumenti digitali?
3. Come la tua capacità di anticipare i bisogni dell'utente può spingerti a suggerirgli anche opzioni aggiuntive per ottimizzare la sua esperienza?

BUSTA 27

[This could be anything from referring Joanne to translation services to showing her where she can receive the language training she needs.]

BUSTA 82

Una persona con disabilità motoria ti chiede come accedere al piano superiore. Cosa rispondi?

1. Come ti assicuri di fornire informazioni precise e dettagliate sui percorsi accessibili, anticipando le possibili difficoltà e offrendo assistenza se necessaria?
2. Se l'accesso al piano superiore fosse limitato o complesso, come ti adatteresti per proporre alternative e garantire comunque l'accesso alle risorse?
3. Come la tua collaborazione con il personale di manutenzione e la tua proattività contribuiscono a identificare e risolvere barriere architettoniche per migliorare l'accessibilità?

BUSTA 82

Reading, for example. Except that reading is a conversation. It's just a conversation with yourself. In learning theory, we refer to this as "metacognition."

BUSTA 84

Un utente straniero chiede documentazione in lingua inglese. Cosa gli indichi?

1. Come ti assicuri di comprendere le sue esigenze specifiche e di indirizzarlo alla documentazione più pertinente e completa disponibile in lingua inglese?
2. Se la documentazione desiderata non fosse disponibile in inglese, come ti adatteresti per fornirgli informazioni chiave in modo semplificato o per coinvolgere un collega che parli la sua lingua, se possibile?
3. Come la tua proattività ti spinge a suggerire la creazione di nuove risorse multilingue, per migliorare l'inclusione degli utenti stranieri?

BUSTA 84

The Nigerian writer Chimamanda Adichie stresses the importance of breaking down stereotypes and prejudices of foreign cultures through literature.⁷

BUSTA 69

Un utente ti fa una richiesta al di fuori delle tue competenze. Come ti comporti?

1. Come comunichi gentilmente ma chiaramente che la richiesta esula dalle tue competenze, assicurando l'utente che lo indirizzerai alla persona o al servizio più adeguato?
2. Come ti coordini con il collega o l'ufficio competente per facilitare il passaggio di informazioni e garantire che l'utente riceva il supporto di cui ha bisogno?
3. Come la tua proattività ti spinge a identificare le aree di competenza degli altri colleghi, per poter indirizzare al meglio le richieste complesse degli utenti?

BUSTA 69

These means of facilitation can all be seen in cataloging and organizing resources. As librarians, we need to go beyond describing a text; using all of our means of facilitation, we need to relate that text to our community

BUSTA 87

Una studentessa madre chiede dove può allattare in riservatezza. Come rispondi?

1. Come ti assicuri di identificare un luogo adatto e riservato, garantendo la privacy e il comfort della studentessa, e anticipando eventuali altre sue necessità (es. fasciatoio)?
2. Se gli spazi dedicati non fossero disponibili o adeguati, come ti adatteresti per trovare una soluzione alternativa che risponda comunque alla sua esigenza di riservatezza?
3. Come la tua attenzione alle esigenze di diversi utenti contribuisce a rendere la biblioteca un luogo accogliente e inclusivo per tutte le famiglie?

BUSTA 87

What's more, we need to not limit our knowledge to things that are easily put into words. We learn from aesthetic experiences—from a painting or a song that moves us, for example.

BUSTA 81

Un utente ipovedente ti chiede supporto per accedere alle risorse della biblioteca. Cosa gli proponi?

1. Come ti approcci per comprendere le sue esigenze specifiche e il tipo di supporto che preferisce, adattando la tua comunicazione e i tuoi suggerimenti alle sue necessità?
2. Se la biblioteca avesse strumenti o servizi specifici per ipovedenti, come ti assicuri di presentarglieli in modo chiaro e di aiutarlo a utilizzarli, dimostrando proattività e conoscenza delle risorse?
3. Come la tua attenzione all'inclusione ti spinge a considerare il feedback dell'utente per migliorare l'accessibilità dei servizi per le persone con disabilità visive?

BUSTA 81

At first blush, learning through conversation makes intuitive sense. You learn from talking with teachers and experts. However, you are probably thinking that you learn a lot of things through activities other than conversation.

BUSTA 25

Uno studente non riesce a distinguere tra un e-book e un libro cartaceo nel catalogo. Come lo aiuti?

1. Come ti assicuri di capire il motivo della sua confusione (es. interfaccia del catalogo, mancanza di icone chiare) per fornirgli una spiegazione mirata e facilmente assimilabile?
2. Se la distinzione non fosse immediatamente chiara nel catalogo, come ti adatteresti per evidenziare visivamente le differenze o proporre strategie alternative per identificare il formato?
3. Come potresti collaborare con il team di gestione del catalogo per suggerire miglioramenti nell'interfaccia che rendano più intuitiva la distinzione tra e-book e libri cartacei?

BUSTA 25

Take, as an example, a doctoral student (let's call her "Joanne") doing dissertation research on the topic of the role of women in ancient Persian society.

BUSTA 65

Un utente ti fa domande molto personali. Come gestisci la situazione?

1. Come mantieni un comportamento professionale e cordiale, deviando delicatamente la conversazione su argomenti pertinenti al servizio bibliotecario, senza offendere l'utente?
2. Se l'utente insistesse, come ti adatteresti per ribadire i limiti della tua interazione professionale, mantenendo la calma e la fermezza?
3. Come la tua capacità di definire i confini professionali contribuisce a mantenere la tua integrità e il rispetto reciproco con gli utenti?

BUSTA 65

As mentioned before, you need all four of these means of facilitation to ensure that learning takes place; only rarely will you use them in isolation. Let me present an example of these means in action.

BUSTA 71

Durante il tuo turno si attiva l'allarme antincendio. Cosa fai?

1. Come mantieni la calma e la lucidità per coordinare le attività necessarie?
2. Come ti adatti rapidamente alla situazione di emergenza, prendendo anche iniziative da leadership?
3. Dopo l'emergenza, come ti coordini con il team per valutare l'efficacia delle procedure e suggerire eventuali miglioramenti, contribuendo alla sicurezza complessiva della biblioteca?

BUSTA 71

We must curate the collection, providing links that specifically serve our communities' interests and goals. We must align resources to anticipated educational outcomes in schools, colleges, and businesses.

BUSTA 70

Un collega nuovo chiede chiarimenti sulle procedure di accoglienza. Come lo aiuti?

1. Come ti assicuri di fornire chiarimenti chiari e completi, adattando la tua spiegazione al suo livello di esperienza e ai suoi bisogni di apprendimento?
2. Come promuovi una cultura di collaborazione e supporto reciproco, invitando il collega a fare domande e a condividere le sue prime esperienze, dimostrando apertura e disponibilità?
3. Come la tua capacità di mentorship e di condivisione delle conoscenze contribuisce all'integrazione e alla crescita professionale dei nuovi membri del team?

BUSTA 70

These means of facilitation also call for a radically new approach to building technology systems for our communities. No longer can we survey a set of people and resources and simply place links to these on a website or in a database.

BUSTA 91

Un utente vuole mangiare in biblioteca. Qual è il comportamento corretto da tenere?

1. Come comunichi il regolamento in modo chiaro e cordiale, spiegando le motivazioni e proponendo alternative per soddisfare il suo bisogno?
2. Se l'utente fosse insistente o non comprendesse il divieto, come ti adatteresti per ribadire la norma con fermezza ma senza creare frizioni, mantenendo la professionalità?
3. Come la tua capacità di gestione dei conflitti e la tua attenzione all'ambiente di studio contribuiscono a mantenere un clima rispettoso per tutti gli utenti?

BUSTA 91

Credibility is not some inherent attribute of a person, resource, or position; it is something we learn as part of our knowledge, and that knowledge can change.

BUSTA 36

Un docente ti chiede di riservare alcuni libri per un corso. Come ti comporti?

1. Come ti assicuri di identificare le esigenze specifiche del docente per proporgli la soluzione più efficace e in linea con le risorse della biblioteca?
2. Se la richiesta del docente presentasse delle criticità (es. numero elevato di volumi, periodo prolungato), come ti adatteresti per negoziare e trovare un compromesso che soddisfi entrambi?
3. Come ti coordini con il team per gestire la riserva dei libri in modo efficiente, comunicando le scadenze e le disponibilità, e condividendo eventuali problematiche emergenti?

BUSTA 36

As you progress through formal education, what knowledge is all about shifts ever more rapidly from memorized facts and figures to critical thinking and analysis.

BUSTA 98

Due studenti stanno parlando a voce alta in sala lettura. Come li richiami?

1. Come ti avvicini con discrezione e cortesia, ricordando loro il regolamento sulla quiete della sala lettura e invitandoli ad abbassare la voce o a spostarsi in un'area più adatta alla conversazione?
2. Se il richiamo non fosse sufficiente, come ti adatteresti per un intervento più diretto o per proporre un cambio di sala, mantenendo la calma e la professionalità?
3. Come la tua attenzione al rispetto delle regole e la tua sensibilità verso le esigenze degli altri utenti contribuiscono a mantenere un ambiente di studio produttivo per tutti?

BUSTA 98

In the language of learning, we must be credible conversants. And what, as conversants, are we doing in our conversations with community members? We're exchanging language.

BUSTA 85

Una persona non udente ha bisogno di comunicare con il personale. Come gestisci la situazione?

1. Come ti approcci con pazienza e rispetto, utilizzando strategie di comunicazione non verbale o coinvolgendo, se disponibile, un interprete o un collega che conosca la LIS?
2. Se la comunicazione fosse complessa o urgente, come ti adatteresti per trovare soluzioni creative e garantire che la persona riceva l'aiuto necessario?
3. Come la tua attenzione all'inclusione ti porta a considerare la formazione del personale sulla LIS o sull'uso di strumenti di comunicazione assistita?

BUSTA 85

She contends that many in Western cultures see places like Africa in shallow, two-dimensional terms because they have so few narratives about them in their media.

BUSTA 95

Uno studente vuole sapere se può lasciare libri personali sul tavolo. Cosa gli rispondi?

1. Come comunichi il regolamento in modo chiaro e conciso, spiegando le motivazioni e proponendo alternative per soddisfare il suo bisogno di deposito?
2. Se lo studente avesse bisogno di lasciare i libri per breve tempo o per motivi particolari, come ti adatteresti per valutare la situazione e trovare una soluzione temporanea, se possibile, nel rispetto della norma?
3. Come la tua flessibilità ti permette di bilanciare la rigidità della norma con la sensibilità verso le esigenze pratiche degli studenti, promuovendo un ambiente ordinato e funzionale?

BUSTA 95

Note, they do so with consistency in principles and intent, rather than in form and function, as libraries do in their role as institutions, discussed in later chapters.

BUSTA 97

Un utente ascolta musica ad alto volume. Come intervieni?

1. Come ti approcci all'utente con discrezione ma fermezza, ricordandogli il regolamento sulla quiete e invitandolo ad abbassare il volume o a usare le cuffie, senza creare imbarazzo?
2. Se l'utente non collaborasse, come ti adatteresti per ribadire la norma in modo più incisivo o per coinvolgere il personale di sorveglianza, mantenendo la professionalità?
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 tranquillo e rispettoso?

BUSTA 97

That trust must be earned over time, however, and granted to us by our communities. Trust comes from a mutual respect, not from a disputable neutrality that refuses to take stands.

BUSTA 13

Un docente cerca risorse su una tematica interdisciplinare. Come lo aiuti a strutturare la ricerca?

1. Come ti assicuri di ascoltare attentamente il docente per comprendere la complessità della sua richiesta interdisciplinare e identificare le parole chiave e le banche dati più appropriate?
2. Dato il carattere interdisciplinare, quali strategie di collaborazione interna o esterna (es. con altri esperti) adoteresti per garantire al docente un supporto completo e esaustivo?
3. Se il docente avesse difficoltà a trovare connessioni tra le diverse discipline, come adatteresti il tuo metodo di ricerca per evidenziare i collegamenti e facilitare la sua analisi?

BUSTA 13

In Italy, the librarians of a library for the transportation industry and scholars put together a collection of actual trains—locomotives, passenger and freight cars, everything.

BUSTA 54

Il sistema di autoprestito non legge il codice del libro. Come ti comporti?

1. Come ti assicuri di intervenire rapidamente per risolvere il problema dell'utente, minimizzando i tempi di attesa?
2. Se il problema persistesse, come ti adatteresti per completare l'operazione di prestito manualmente e segnalare l'anomalia al team tecnico, dimostrando proattività?
3. Come la tua collaborazione con il team di manutenzione e la condivisione delle problematiche ricorrenti contribuisce a migliorare l'affidabilità del sistema di autoprestito?

BUSTA 54

The point is that for a conversation to occur—a necessary precondition to learning—community members must feel free to express their ideas, and they must know that their ideas will be heard.

BUSTA 83

Uno studente con DSA ti chiede strumenti compensativi per la lettura. Cosa fai?

1. Come ti approcci per comprendere il tipo di DSA e le sue specifiche esigenze, per suggerirgli gli strumenti compensativi più adatti?
2. Se la biblioteca non avesse tutti gli strumenti richiesti, come ti adatteresti per cercare soluzioni alternative o per indirizzarlo a risorse esterne, dimostrando flessibilità e volontà di aiutare?
3. Come la tua capacità di ascolto e la tua sensibilità ti permettono di creare un ambiente accogliente e di supporto per gli studenti con DSA?

BUSTA 83

This is very important because when you read, you're not having a conversation with the book or screen, nor are you talking with the author (even if that author's still alive). You're talking with *yourself*.

BUSTA 12

Uno studente ti chiede una bibliografia di base per un esame. Come lo orienti?

1. Come ti approcci per capire il livello di approfondimento e il tipo di testi che lo studente si aspetta, per fornirgli una bibliografia che sia realmente utile e pertinente al suo percorso?
2. Se lo studente avesse difficoltà a orientarsi tra i testi proposti, come adatteresti le tue spiegazioni per renderle più chiare e accessibili, dimostrando capacità di flessibilità didattica?
3. Qualora la richiesta richiedesse un'esperienza specifica non completamente tua, come ti coordineresti con altri colleghi per assicurare allo studente una bibliografia completa e di qualità?

BUSTA 12

Because paintings can also inspire, some librarians build collections of art if that's appropriate for their communities. Seeking to support architects and interior designers, librarians in New York City created a library of building materials.

BUSTA 42

Un utente ti segnala che un libro è danneggiato. Come procedi?

1. Come ti assicuri di ascoltare attentamente l'utente per capire l'entità del danno e di rassicurarlo sulla presa in carico del problema, gestendo la sua preoccupazione?
2. Qualora il danno fosse significativo, come ti coordini con il settore preposto al restauro o alla sostituzione, garantendo una comunicazione chiara e un passaggio di informazioni efficiente?
3. Se il libro danneggiato fosse di frequente consultazione, come proporresti alternative all'utente per soddisfare il suo bisogno anche in fase di riparazione?

BUSTA 42

So that she's all set to begin a conversation with scholars who communicate primarily in Persian, and who all happen to work in Iran for the purposes of this example.

BUSTA 100

Un utente vuole conoscere le sanzioni previste per i ritardi nella restituzione. Come lo informi?

1. Come ti assicuri di fornire informazioni precise e complete sulle sanzioni, spiegando i criteri di calcolo e le eventuali modalità di ricorso, anticipando le sue domande?
2. Se l'utente fosse insoddisfatto delle sanzioni, come ti adatteresti per gestire la sua frustrazione, ribadendo la validità del regolamento ma mantenendo un atteggiamento di ascolto e professionalità?
3. Come la tua proattività ti spinge a informare gli utenti anche sulle opzioni per evitare le sanzioni, promuovendo un uso consapevole dei servizi?

BUSTA 100

If this worked, I wouldn't have failed French in high school. So, what are all these conversants doing? The first thing they are doing is exchanging *language*.