

## TRACCIA A

1) Un utente a cui è stato negato il prestito di un volume, poiché ha già in prestito il numero massimo di libri consentiti, scrive alla Biblioteca questa e-mail di rimostranze: "Spettabile Biblioteca, non riesco a capire perché non potete concedermi il libro richiesto, di cui ho assoluto bisogno! Preferite lasciarlo sugli scaffali invece che darlo a me? Anche se ho raggiunto il limite massimo di libri da tenere in prestito, quel libro non è stato richiesto da nessuno. Vi ricordo che sono uno degli utenti più fedeli e pago regolarmente le tasse".

Come gestire questa situazione? Come rispondere eventualmente all'utente?

2) L'assessore alla cultura chiede alla Biblioteca di ideare una serie di eventi che coinvolgano l'intera comunità di Ville d'Anaunia in occasione del Natale. Redigere un progetto sintetico descrivendo anche le procedure che si intendono mettere in campo e gli attori da coinvolgere per garantire la buona riuscita dell'iniziativa.

3) Commentare la seguente frase, tenendo a riferimento il contesto di una biblioteca di pubblica lettura di base di una comunità di circa 5.000 abitanti:

"La differenza fra biblioteche buone e ottime si riduce a questo: una biblioteca che cerca di servire la comunità è buona, una biblioteca che cerca di ispirare la comunità ad essere migliore ogni giorno è ottima. Potete amare una buona biblioteca, ma avete bisogno di una grande biblioteca", R. David Lankes, "Biblioteche innovative in un mondo che cambia", 2020.

## TRACCIA B

1) A un utente che ha reso un libro danneggiato nel box esterno per le restituzioni, viene contestato il danno invitando al riacquisto dello stesso. L'utente scrive alla Biblioteca questa e-mail: "Spettabile Biblioteca, ho ricevuto con sommo rammarico la Vostra missiva, assicuro che qualsiasi danno riscontrato sul volume non è stato causato dal mio utilizzo, ma era preesistente al momento del prestito. Vi ricordo che sono utente di questa biblioteca da più di vent'anni e che la mia condotta è stata sempre irreprendibile. Vi invito a riflettere con più serietà prima di lanciare certe accuse e attendo le vostre immediate scuse. Condivido la mia missiva all'assessore competente, che saluto cordialmente".

Come gestire questa situazione? Come rispondere eventualmente all'utente?

2) Gli insegnanti della locale scuola secondaria di primo grado si rivolgono alla Biblioteca per attivare un'iniziativa di avvicinamento e di educazione dei ragazzi alle nuove tecnologie digitali. Redigere un progetto sintetico per rispondere all'esigenza manifestata dall'istituto scolastico, descrivendo anche le procedure che si intendono mettere in campo e gli attori da coinvolgere per garantire la buona riuscita dell'iniziativa.

3) Commentare la seguente frase, tenendo a riferimento il contesto di una biblioteca di pubblica lettura di base di una comunità di circa 5.000 abitanti:

"Qual è il valore delle biblioteche? Cambiare realmente la vita delle persone durante l'apprendimento permanente – fattore che non può essere sottovalutato", Michael Gorman, "I nostri valori, rivisti: la biblioteconomia in un mondo in trasformazione", 2018

## TRACCIA C - Prova estratta -

1) Un utente a cui è capitato di recarsi in biblioteca per la lettura dei quotidiani mentre nella sala attigua si stava svolgendo una lettura per bambini, scrive alla Biblioteca questa e-mail di rimostranze: "Spettabile Biblioteca, ieri ero come di consueto nella sala lettura per leggere il mio quotidiano preferito, ma sono dovuto scappare a causa del frastuono proveniente dalla sala attigua in cui si stava svolgendo un qualche evento per bambini. Mi auguro che ciò non succeda più o mi troverò costretto a rivolgermi al Sindaco, perché ho diritto

a gustarmi la mia lettura, dal momento che sono un vostro utente assiduo e pago regolarmente le tasse. Se non siete in grado di far fare silenzio ai più piccoli è meglio che smettiate di organizzare questo genere di iniziative, lasciando i bambini al parco giochi”.

Come gestire questa situazione? Come rispondere eventualmente all’utente?

2) Un gruppo di associazioni attive sul territorio chiede alla Biblioteca un supporto per la pubblicazione di un libro sul Comune di Ville d’Anaunia in celebrazione del decimo anniversario della fusione fra i comuni di Nanno, Tassullo e Tuenno. Redigere un progetto sintetico dell’iniziativa, descrivendo anche le procedure che si intendono mettere in campo, eventuali vincoli normativi di cui tenere conto e gli attori da coinvolgere per garantire la buona riuscita dell’iniziativa.

3) Commentare la seguente frase, tenendo a riferimento il contesto di una biblioteca di pubblica lettura di base di una comunità di circa 5.000 abitanti:

“La biblioteca è il luogo in cui educhiamo le persone a non aver paura del futuro”