

Strumenti e metodologie per una gestione consapevole della biblioteca pubblica: servizi, raccolte, comunità

Bibliografia a cura della Biblioteca Luigi Crocetti. Aggiornamento settembre 2010

2010

Bandirali, Elena. Misurare l'impatto sociale del servizio di biblioteca. «Biblioteche oggi», 2010, n. 2, p. 35-43

BLC: Biblio RIV

2009

Di Domenico, Giovanni. Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca. Milano: Editrice Bibliografica, 2009. 181 p. (Bibliografia e biblioteconomia; 89). ISBN 978-88-7075-683-8

BLC: Biblio 025.1 DID

Di Domenico, Giovanni. Fund raising e identità istituzionale della biblioteca: quale rapporto? «Bollettino AIB», 2005, n. 4, p. 467-476, poi in Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca. Milano: Editrice Bibliografica, 2009, p. 145-181

Riassunto a <http://www.aib.it/aib/boll/2005/0504467.htm>

Di Domenico, Giovanni. Note sulla valutazione d'impatto delle biblioteche. «Culture del testo e del documento», n. 24 (2007), p. 91-104, poi in Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca. Milano: Editrice Bibliografica, 2009, p. 99-129

Di Domenico, Giovanni. Per un fund raising a misura di biblioteca. «Bollettino AIB», 2007, n. 1/2, p. 109-121, poi in Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca. Milano: Editrice Bibliografica, 2009, p. 145-181

Riassunto a <http://www.aib.it/aib/boll/2007/0701109.htm>

Il fund raising per le biblioteche Sebina: atti del seminario, Bologna, 23 marzo 2009, www.sebina.it/Fund_raising_Sebina.pdf

Gentilini, Virginia. Reference, promozione delle collezioni e OPAC nelle biblioteche pubbliche: che cos'è una "bibliografia" nel contesto digitale? In: Atti del seminario La bibliografia nel mondo digitale, Modena, 16 dicembre 2008. «Bibliotime», n.s. 12 (2009), n. 1,

<http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xii-1/gentilin.htm>

Morriello, Rossana. La coda lunga e le biblioteche. (Discussioni). «Bollettino AIB», 2009, n. 1, p. 69-81

La formazione delle raccolte nel mercato dominato da Internet

BLC: Biblio RIV

Revelli, Carlo. Documenti in difficoltà: libri e argomenti controversi. (Osservatorio internazionale). «Biblioteche oggi», 2009, n. 8, p. 58-62: ill.

La censura da parte di autorità politiche e religiose in alcune recenti pubblicazioni

BLC: Biblio RIV

Vitamina biblioteca, quanto cresce la città : impatto sociale delle biblioteche, valutazione costi/benefici degli interventi culturali, domanda di cultura : atti della giornata di studio, 3 aprile 2009, La biblioteca di Scandicci. - [Firenze] : Regione Toscana : Scandicci cultura : La biblioteca di Scandicci, [2009]. - 78 p. ; 30 cm.,

anche <http://www.scandiccicultura.eu/images/stories/biblioteca/eventi/pdf/atti-vitamina.pdf>

BLC: Biblio 021.209 45 VIT

2008

Barducci, Manuela. Le collezioni [della Biblioteca delle Oblate]. «Biblioteche oggi», 2008, n. 2, p. 68-70, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080206801.pdf>

Bassi, Davide - Bettoni, Gianfranco - Riccadonna, Elsa. Costruire il catalogo a partire dal lettore. «Biblioteche oggi», 2008, n. 10, p. 35-39,

anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2008//20081003501.pdf>

Berardi, Gabriella. Linee guida IFLA per una carta delle collezioni usando il metodo Conspectus. (Contributi). «AIB notizie», 2008, n. 10/11, p. 23,

anche <http://www.aib.it/aib/editoria/n20/1023.htm3>

Le Linee guida sono disponibili a <http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/iflacons.htm3>

La biblioteca nella città: architettura del servizio, architettura dell'edificio / a cura di Giuliana Casartelli, Marco Muscogiuri. Roma: Associazione italiana biblioteche, Sezione Lombardia, 2008. 246 p., [12] p. di tav.: ill. ISBN 978-88-7812-188-1

Contiene una parte degli atti del convegno tenutosi presso il Politecnico di Milano il 2 ottobre 2006

BLC: Biblio 022.3 BIB

Bushing, Mary ? Davis, Burns ? Powell, Nancy. Il metodo Conspectus: manuale per la valutazione delle collezioni / traduzione di Gabriella Berardi; revisione di Rossana Morriello; presentazione di Mauro Guerrini; introduzione di Giovanni Solimine. Roma: Associazione italiana biblioteche, 2008. 235 p. ISBN 978-88-7812-193-5

BLC: Biblio 025.23 BUS

Forni, Vanna - Granelli, Maria Francesca. La comunicazione [della Biblioteca delle Oblate]. «Biblioteche oggi», 2008, n. 2, p. 72-73

BLC: Biblio RIV

Fund raising per le biblioteche italiane: opportunità ed esperienze / a cura di Giovanni Di Domenico. Roma: Associazione italiana biblioteche, 2008. 181 p. ISBN 978-88-7812-192-8

In testa al front. Associazione italiana biblioteche, Sezione Marche

BLC: Biblio 025.11 FUN

Galluzzi, Anna. Evoluzione del sapere e organizzazione delle raccolte: il caso della biblioteca pubblica. «Nuovi annali della Scuola speciale per archivisti e bibliotecari», 2008, p. 227-260

BLC: Biblio RIV

Miller, Anne. Il ruolo del Centro nazionale del libro in Francia: un piano organico per lo sviluppo della promozione della lettura che punta a valorizzare la funzione delle biblioteche. (Politica culturale). «Biblioteche oggi», 2008, n. 3, p. 7-10,

anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080300701.pdf>

Morriello, Rossana. La gestione delle raccolte digitali in biblioteca. Milano: Editrice Bibliografica, 2008. 211 p. (Bibliografia e biblioteconomia; 85). ISBN 978-88-7075-660-9
BLC: Biblio 025.174 MOR

Parise, Stefano. La formazione delle raccolte nelle biblioteche pubbliche: dall'analisi dei bisogni allo sviluppo delle collezioni. Milano: Editrice Bibliografica, 2008. 298 p. (Bibliografia e biblioteconomia; 87). ISBN 978-88-7075-659-3
BLC: Biblio 025.2 PAR

Rasetti, Maria Stella. Eccellenza in biblioteca: intervista a Maria Stella Rasetti. «Giornale della libreria», 2008, n. 11, p. 62-65
BLC: Biblio RIV

Rivali, Luca – Bettinazzi, Alberto. Carta delle collezioni del Sistema bibliotecario "Brescia est". Milano: CUSL, 2008. XI, 194 p. (Humanæ litteræ; 15). ISBN 978-88-8132-557-3
BLC: Biblio 025.210 945 265 RIV

Sardelli, Alessandro. Tavola rotonda BIC sulla "qualità in biblioteca. In: 55° Congresso nazionale AIB: servizio bibliotecario nazionale: gli strumenti: controllo bibliografico, Firenze, 29-31 ottobre 2008. (Speciale). «AIB notizie», 2009, n. 1, p. 21-22: ill.
<http://www.aib.it/aib/editoria/n21/0121a.htm3>

Veloce, Valeria – Stefanini, Gianni. Ripensare il profilo di comunità. «Biblioteche oggi», 2008, n. 8, p. 23-30, <http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080802301.pdf>

2007

Centralità del servizio: la customer satisfaction nelle biblioteche: atti del convegno, 9 maggio 2006 / a cura di Sandro Apis e Anna Maria Della Fornace. Roma: Associazione italiana biblioteche, Sezione Marche, 2007
BLC: Biblio 025.5 CEN

I contratti per l'acquisizione delle risorse elettroniche (RE) in biblioteca: atti della giornata di studio, Roma, LUMSA, 3 maggio 2006 / a cura di Cinzia Fortuzzi e Giulio Marconi; prefazione di Walter Capezzali; testi di G. Mazzitelli, A. Ensoli, S. Scapin, F. Toni, F. Gioia, L. Giorgi, E. Sada, M. Sala, P. Gargiulo, M. Sabatini, P. Pagliano, F. Ligi, M. Cassi, M. J. Crowley, E. Lasser, E. Tamburini, G. Terranova. Roma: Associazione italiana biblioteche, Sezione Lazio, 2007. 182 p. ISBN 978-88-7812-185-0
BLC: Biblio 025.284 CON

Cooperare in biblioteca: esempi e prospettive: atti della VIII Giornata delle biblioteche del Veneto, Treviso, Biblioteca del Seminario vescovile, 24 novembre 2006. [Venezia]: Regione del Veneto, 2007. 174 p.: ill.,
anche <http://www2.regione.veneto.it/cultura/cms/allegati/biblioteche/GBV2006Atti.pdf>

Cont. in particolare: Giulio Negretto, Valutare i servizi bibliotecari: esempi e problemi, p. 29-30. Stefano Parise – Pieraldo Lietti, Biblioteche e impatto economico: un metodo di calcolo del valore del servizio di prestito, p. 31-41. Alessandro Agustoni, Le pratiche di misurazione e la programmazione su scala sistemica: la carta dei servizi ed i regolamenti delle biblioteche del Sistema Vimercatese, p. 43-57. Thierry Giappiconi, Politiche pubbliche e valutazione delle biblioteche: metodo e progetti nella biblioteca di Fresnes, p. 61-71. Conservare cooperando: verso una gestione integrata delle raccolte?: novità legislative su scarto e deposito legale, coordina

Massimo Canella, p. 109-144

Di Domenico, Giovanni. Le culture e le pratiche della qualità in biblioteca. In: Biblioteconomia: principi e questioni / a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. Roma: Carocci, 2007. (Beni culturali; 31), p. 145-166

BLC: Biblio 020 BIB

Di Domenico, Giovanni. Note sulla valutazione d'impatto delle biblioteche. «Culture del testo e del documento», n. 24 (set.-dic. 2007), p. 91-104

BLC: Biblio RIV

Di Domenico, Giovanni. Il servizio bibliotecario personalizzato nella rilevazione della qualità percepita dagli utenti. In: La biblioteca su misura: verso la personalizzazione del servizio / a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti. Milano: Editrice Bibliografica, 2007. (Il cantiere biblioteca; 16), p. 60-71

BLC: Biblio 025.5 BIB

Di Domenico, Giovanni. La soddisfazione degli utenti in biblioteca: obiettivi e metodologie di valutazione. In: Biblioteconomia: principi e questioni / a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. Roma: Carocci, 2007. (Beni culturali; 31), p. 145-166

BLC: Biblio 020 BIB

Manoni, Paola. Gestire le collezioni in radiofrequenza: l'esperienza della Biblioteca apostolica vaticana. (Nuove tecnologie). «Biblioteche oggi», 2007, n. 3, p. 43-48: ill.,

anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2007/20070304301.pdf>

Muscogiuri, Marco. Investire in biblioteche pubbliche: servizi, architettura, comunicazione: il punto di vista di un architetto impegnato in un confronto quotidiano con il mondo delle biblioteche e della pubblica amministrazione. (Orientamenti). «Biblioteche oggi», 2007, n. 7, p. 7 16,

anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2007/20070700701.pdf>

Severino, Fabio. Il fundraising per la cultura: cosa offrire alle imprese. (Argomenti). «Economia della cultura», 17 (2007), n. 1, p. 97 101

BLC: Biblio RIV

Solima, Ludovico. Nuove tecnologie della comunicazione. (Argomenti). «Economia della cultura», 17 (2007), n. 3, p. 365 375

BLC: Biblio RIV

Ventura, Roberto. La valutazione della biblioteca pubblica: problematiche e strumenti di misurazione dell'impatto culturale, sociale ed economico. «Bollettino AIB», 2007, n. 3, p. 291-327

Riassunto a <http://www.aib.it/aib/boll/2007/0703289.htm>

Vivarelli, Maurizio. La costruzione delle raccolte: teorie e tecniche per lo sviluppo e la gestione delle collezioni. In: Biblioteconomia: principi e questioni / a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. Roma: Carocci, 2007. (Beni culturali; 31), p. 39-59

BLC: Biblio 020 BIB

2006

Cassella, Maria – Gargiulo, Paola. Il workflow delle risorse elettroniche remote: un'analisi del flusso di lavoro correlato alla selezione, acquisizione e complessiva gestione delle collezioni digitali. (Argomenti). «Biblioteche oggi», 2006, n. 6, p. 46-58,

anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060604601.pdf>

Cavirani, Sonia. Se la gestione è integrata: sviluppo delle collezioni digitali e centralità dell'utente in un incontro a Roma. (Convegni e seminari). «Biblioteche oggi», 2006, n. 7, p. 55-56, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060705501.pdf>

Il convegno "L'utente al centro della biblioteca: sfide, nuovi ruoli e soluzioni per le biblioteche nell'era digitale", Roma, 18-19 maggio 2006

Current issues in collection development: Italian and global perspectives: atti del convegno internazionale sullo sviluppo delle raccolte (Bologna, 18 febbraio 2005) / a cura di = edited by AIB, Commissione nazionale biblioteche delle università e della ricerca; IFLA, Section on Acquisition and Collection Development; coordinamento e revisione di = coordination and revision by Rossana Morriello e Pentti Vattulainen. Bologna: Compositori, 2006. 184 p. (Emilia Romagna biblioteche archivi; 59)

Testi in italiano e in inglese. Anche <http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/ifla-bo.htm3>
BLC: Biblio 025.2 CON

Di Domenico, Giovanni. La biblioteca per progetti: metodologia e applicazioni del project management in ambito biblioteconomico. Milano: Editrice Bibliografica, 2006. 194 p. (Bibliografia e biblioteconomia; 76). ISBN 88-7075-639-4
BLC: Biblio 025.1 DID

Di Domenico, Giovanni. Il servizio bibliotecario personalizzato nella rilevazione della qualità percepita dagli utenti: investire su nuove metodologie di indagine per sviluppare nuove strategie di customer satisfaction. (La biblioteca su misura). «Biblioteche oggi», 2006, n. 5, p. 41-47: ill., anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060504101.pdf>

Giordano, Tommaso. Le collezioni non abitano più qui?: conservazione e strategie di cooperazione in transizione. (Argomenti). «Biblioteche oggi», 2006, n. 2, p. 90-102, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060209001.pdf>

Lietti, Pieraldo – Parise, Stefano. Il bilancio sociale della biblioteca. «Bollettino AIB», 2006, n. 1/2, p. 9-20

Riassunto a <http://www.aib.it/aib/boll/2006/0601009.htm>
BLC: Biblio RIV

Revelli, Carlo. L'immagine della biblioteca. (Osservatorio internazionale). «Biblioteche oggi», 2006, n. 8, p. 89-93, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060808901.pdf>

Roverselli, Annamaria. Quando è l'utente a giudicare i servizi. «Biblioteche oggi», 2006, n. 9, p. 27-35, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060902701.pdf>

Severino, Fabio. Il fundraising per le biblioteche. «Bollettino AIB», 2006, n. 4, p. 357-366

Riassunto a <http://www.aib.it/aib/boll/2006/0604357.htm>
BLC: Biblio RIV

Ventura, Roberto. User satisfaction e personalizzazione: quale rapporto. «Biblioteche oggi», 2006, n. 6, p. 29-44, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060602901.pdf>

2005

Galluzzi, Anna. A proposito di biblioteconomia e scienze sociali. (Discussioni). «Bollettino AIB», 2005, n. 2, p. 227-234

Una riflessione in risposta all'articolo di Alfredo Serrai, Raccolte e utenza: si può parlare di rendimento delle biblioteche? «Bibliotheca», 2004, n. 1, p. 11-14

BLC: Biblio RIV

Gruppo di lavoro Misurazione e valutazione dei servizi delle biblioteche pubbliche@ / curatore del documento Daniele Ronzoni, p. 41-57. In: Le biblioteche del territorio e la politica bibliotecaria regionale: Abano Terme, 12 e 13 novembre 2004. [Venezia]: Regione del Veneto, 2005, p. 41-57, anche <http://www2.regione.veneto.it/cultura/cms/allegati/biblioteche/GBV2004Atti.pdf>
BLC: Biblio 027.445 3 GIO

Lietti, Pieraldo. Il bilancio sociale della biblioteca. In: 52. Congresso nazionale AIB, AIB2005 <http://www.aib.it/aib/congr/c52/liettint.htm>
Rasetti, Maria Stella. Biblioteche, la sfida del marketing. «Biblioteche oggi», 2005, n. 7, p. 6-10, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2005/20050700601.pdf>

Siliani, Simone. La biblioteca della città: un nuovo Beaubourg a Firenze?: l'assessore alla cultura di Firenze risponde alle domande di "Bibelot" / a cura di Alessandro Sardelli ed Elisabetta Francioni. (L'intervista). «Bibelot», 11 (2005) n. 2, p. 6-8

Il progetto "La biblioteca della città" dovrebbe essere inaugurato entro il 2006. Con la scheda I numeri della biblioteca. Seguono alcune opinioni: Biblioteche, discutiamone: "Bibelot" apre il dibattito sulla "Biblioteca della città" a Firenze, p. 9

Tirelli, Giambattista. Lo svecchiamento e l'analisi delle raccolte: revisione e aggiornamento del patrimonio librario: rielaborazione dei materiali proposti all'attenzione dei bibliotecari bresciani negli incontri promossi dall'Ufficio biblioteche della Provincia di Brescia il 24 marzo 1995 e il 12 maggio 2003. Brescia: Provincia di Brescia, 2005. 109 p.

BLC: Biblio 025.21 TIR

2004

Boretti, Elena. Indagine AIB-Istat sulle biblioteche pubbliche. In: Rapporto sulle biblioteche italiane 2001-2003. Roma: AIB, 2004, p. 58-60

Per l'indagine, vedi <http://www.aib.it/aib/cen/q0106a.htm>. Vedi anche Giovanni Peresson, 1.500 bastano?: i risultati di un'indagine AIB-Istat. Giornale della libreria, 2003, n. 11, p. 34-35

BLC: Biblio 027.045 RAP

Di Domenico, Giovanni. Autovalutazione, qualità, eccellenza: il modello EFQM in biblioteca. «Bollettino AIB», 2004, n. 4, p. 429-444, anche <http://www.aib.it/aib/boll/2004/0404429.htm>

Il modello proposto dalla European Foundation for Quality Management

Galluzzi, Anna. Biblioteche e cooperazione. Milano: Editrice Bibliografica, c2004. 496 p. (Bibliografia e biblioteconomia ; 71)

BLC: Biblio 021.640 945 GAL

Mazzanti, Massimiliano. La valutazione economica dei benefici sociali del patrimonio culturale / Massimiliano Mazzanti. «Economia della cultura», 2004, n. 4, p. 509-517

BLC: Biblio RIV

Pezzi, Alberto B. - Siena, Riccardo. Il marketing mix delle biblioteche. «Economia e diritto del terziario», 2004, n. 3, p. 695 722

Rinnovati, Laura. Marketing e commercio elettronico per la biblioteca pubblica. [S.l.: s.n., 2004]. 120 c.

Tesi di laurea specialistica

BLC: Biblio 021.7 RIN

Rosa, Fausto. Iniziative delle Regioni e degli enti locali per la politica bibliotecaria. In: Rapporto sulle biblioteche italiane 2004. Roma: AIB, 2004, p. 34-37

Rosa, Fausto. Primo: non leggere?: quale politica bibliotecaria in Italia?: le regioni e gli enti locali si muovono. (Discussioni). «Bollettino AIB», 2004, n. 1, p. 55-68

Sebastiani, Mario. Il benchmarking multicriteri. «Biblioteche oggi», 2004, n. 9, p. 17-24, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20040901701.pdf>

2003

Rosco, Michele. Il marketing dell'informazione e della conoscenza. Milano: Bibliografica, c2003. 180 p.

BLC: 021.7 ROS

2002

Agustoni, Alessandro. Il progetto di misurazione visto da vicino. *AIB Notizie+, 2002, n. 8 anche <http://www.aib.it/aib/editoria/n14/02-08agustoni.htm>

Comunicare la biblioteca / a cura di Ornella Foglieni. Milano: Bibliografica, c2002. 220 p.

Atti del convegno tenuto a Milano, 15-16 marzo 2001. Vedi in particolare: Patricia Glass Schuman, Advocacy e strategie di comunicazione per le biblioteche e i bibliotecari: l'esperienza degli Stati Uniti / trad. di Sergio Seghetti. Giovanni Di Domenico, Il Customer Relationship Management della biblioteca: dalla soddisfazione del cliente/utente alla sua fidelizzazione. Paolo Bellini, La misura della performance a supporto del marketing di biblioteca. Michele Rosco, Vendere informazioni alle aziende: prove di marketing business to business per le biblioteche. Maria Stella Rasetti, La biblioteca e il principe: cimenti e strategie della comunicazione con gli stakeholders politici. Riccardo Ridi, Lo specchio digitale: la comunicazione elettronica della biblioteca tra integrazione e interazione. Martine Poulain, La percezione della biblioteca: metodi e strumenti per l'analisi dei pubblici / trad. di Antonella Agnoli. Massimo Cecconi, La biblioteca e la sua immagine. Stefania Jahier, L'importanza del marchio, ovvero L'informazione certificata

BLC: Biblio 021.7 COM

Costruire la conoscenza: nuove biblioteche pubbliche dal progetto al servizio: atti del convegno, Pistoia, 6 7 dicembre 2001 / a cura di Alessandra Giovannini. Firenze: Pagnini e Martinelli: Regione Toscana, Giunta regionale, 2002. 263 p.: ill. (Toscana beni librari; 16). ISBN 88 8251 143 X

In testa al front.: Regione Toscana, Dipartimento delle politiche formative e dei beni culturali, Servizio Biblioteche, musei e attività culturali; Comune di Pistoia, Biblioteca Forteguerriana; Provincia di Pistoia; AIB, Sezione Toscana; Università della Tuscia, Viterbo, Dipartimento di storia e cultura del testo e del documento. Vedi in particolare: La biblioteca e la città: come costruire un progetto a più voci, p. 87-103

BLC: Biblio 027.445 5 COS

Di Domenico, Giovanni. Percorsi della qualità in biblioteca. Manziana: Vecchiarelli, 2002. 148 p. (Bibliografia, bibliologia e biblioteconomia. Studi; 12)

BLC: Biblio 025.1 DID

Rasetti, Maria Stella. Promozione della biblioteca e promozione del bibliotecario: come una "materia complementare" può assumere un ruolo strategico. (Orientamenti). «Biblioteche oggi», 2002, n. 9, p. 6-17, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2002/20020900601.pdf>

Seminario Angela Vinay, 13., Venezia, 2002. Biblioteconomia: fund raising e servizi bibliotecari: 13. Seminario Angela Vinay, Venezia, Palazzo Querini Stampalia, 5-6 aprile 2002 / a cura di Chiara Rabitti. Venezia: Fondazione Querini Stampalia, stampa 2003. 115 p. (Collana queriniana ; 29), anche <http://www.aib.it/aib/sezioni/veneto/vinay13.htm>

Tonello, Fabrizio. "Dona un libro, vinci una biblioteca": le articolate strategie di comunicazione del San Giovanni. «Biblioteche oggi», 2002, n. 8, p. 87-89, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2002/20020808701.pdf>

2001

Agostini, Nerio. La valutazione delle prestazioni: criteri per il raggiungimento degli obiettivi nella biblioteca di ente locale. (Management). «Biblioteche oggi», 2001, n. 7, p. 44-47, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010704401.pdf>

Bellini, Paolo – Rizzi, Ivana. ISO 11620: stima della Target population, indicatore B.1.1.1 - User satisfaction. «Biblioteche oggi», 2001, n. 1, p. 52-68, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010105201.pdf>

Di Domenico, Giovanni. Il customer relationship management della biblioteca: dalla soddisfazione del cliente/utente alla sua fidelizzazione. (Comunicare la biblioteca). «Biblioteche oggi», 2001, n. 8, p. 50-55, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010805001.pdf>

Galluzzi, Anna. Strumenti di valutazione per i servizi digitali. «Biblioteche oggi», 2001, n. 10, p. 6-14, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20011000601.pdf>

Revelli, Carlo. La promozione della biblioteca: ricerca di legittimazione e strategie di marketing. (Osservatorio internazionale). «Biblioteche oggi», 2001, n. 3, p. 34-41, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010303401.pdf>

Ridi, Riccardo. Lo specchio digitale: la comunicazione elettronica della biblioteca tra integrazione e interazione. (Comunicare la biblioteca). «Biblioteche oggi», 2001, n. 6, p. 46-52, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010604601.pdf>

Schuman, Patricia Glass. Advocacy e strategie di comunicazione: l'esperienza dei bibliotecari americani. (Comunicare la biblioteca). «Biblioteche oggi», 19 (2001), n. 4, p. 14-20, anche <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010401401.pdf>

2000

Associazione italiana biblioteche. Gruppo di lavoro Gestione e valutazione. Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane : misure, indicatori, valori di riferimento. Roma: AIB, 2000

BLC: Biblio 027.445 ASS

Solimine, Giovanni – Galluzzi, Anna. L'efficacia delle biblioteche pubbliche in Toscana: la valutazione delle prestazioni come strumento di lavoro in un'indagine della Regione Toscana. Firenze: Pagnini e Martinelli, 2000

BLC: Biblio 027.509 455 SOL