



REGIONE TOSCANA
Giunta Regionale

Settore biblioteche, archivi, istituzioni culturali e catalogo dei
beni culturali

Biblioteca Luigi Crocetti

di biblioteconomia, archivistica e scienze della documentazione

Bibliografia

**Le risorse umane in biblioteca: gestione, organizzazione e
comunicazione per la qualità delle relazioni e dei servizi al
pubblico**

Corso di formazione Firenze, 19 aprile-4 maggio 2010

Via G. Modena, 13 - 50121 Firenze (Italy)

telefono +39 055.4384123

fax +39 055.4384100

e-mail bibliotecacrocetti@regione.toscana.it

<http://www.regione.toscana.it/biblitocacrocetti/>

Bibliografia

Agostini, Nerio. Il bibliotecario di ente locale : il ruolo professionale nel processo di pianificazione, programmazione e gestione delle risorse umane nella pubblica amministrazione. - Milano : Editrice bibliografica, c2010. - 919 p. ; 25 cm.

In corso di acquisizione

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

Biblio 025.1 DID

Lucchini, Patrizia. La formazione dell'utente. - Milano : Editrice bibliografica, 2007. - 243 p.; 21 cm

Biblio 025.56 LUC

Miribel, Marielle de. Accueillir les publics. Comprendre et agir. - Paris : Éditions d Cercle de la librairie, c2009. - 512 p. ; 24 cm

Biblio 025.5674 MIR

La biblioteca su misura: verso la personalizzazione del servizio / a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti. Milano: Editrice Bibliografica, 2007. 300 p. (Il cantiere biblioteca; 16). ISBN 978-88-7075-654-8

In testa al front.: Regione Lombardia; Provincia di Milano; Comune di Milano; Biblioteche oggi. Atti del convegno tenuto a Milano, 9-10 marzo 2006. Cont. Presentazione (Massimo Zanello, Daniela Benelli, Vittorio Sgarbi, Mauro Guerrini). Relazioni (Alberto Galgano, Lean organization: il modello Toyota, p. 19-23. Maria Stella Rasetti, Da chiunque a ognuno: la biblioteca disegnata dagli utenti, p. 24-36. Stefania Jahier, Regolamenti e personalizzazione: prove di flessibilità, p. 37-41. Riccardo Ridi, In equilibrio fra personalizzazione e standardizzazione: soddisfare l'utente senza snaturare il ruolo della biblioteca, p. 42-53. Judith Gregor, Servizi su misura per gli utenti della Biblioteca della città di Stoccarda, p. 54-59. Giovanni Di Domenico, Il servizio bibliotecario personalizzato nella rilevazione della qualità percepita dagli utenti, p. 60-71. Michele Santoro, Lo staff su misura: gli intangible assets nell'evoluzione dei servizi informativi, p. 72-91. Roberto Ventura, User satisfaction e personalizzazione: quale rapporto, p. 92-118. Gitte Barlach, "My library": un accesso integrato e personalizzato alle risorse della biblioteca basato su servizi web, p. 119-129. Paul Gabriele Weston – Salvatore Vassallo, "... E il navigar m'è dolce in questo mare": linee di sviluppo e personalizzazione dei cataloghi, p. 130-167. Rossana Morriello, Personalizzazione vs "vanilla libraries": per un approccio consapevole nello sviluppo delle raccolte, p. 168-180. Alberto Pepe, La biblioteca digitale come ambiente sociale e collaborativo: esperienza e prospettiva del CERN Document Server, p. 181-183. Antonella De Robbio, Servizi bibliotecari personalizzati basati su RSS feeds: i diversi volti di un nuovo canale di comunicazione, p. 184-206. Luca Ferrieri, A ciascuno la sua biblioteca: il consiglio del libro accanto, p. 207-226. Elena Giavari, Le nuove reti dei bibliotecari user-buster: sviluppi dell'e-reference sulle tracce dell'utente globale, p. 227-242. Laura Ballestra, Servizi online personalizzati: luci e ombre, p. 243-267. Germano Painsi, L'utente nell'OPAC: "My home page" e altre strategie di interazione nel portale del Sistema bibliotecario della provincia di Verona, p. 268-275. Rino Clerici – Luca Comodo, Quanto mi piace la biblioteca: gli strumenti di indagine della biblioteca su misura, p. 276-284). Appendice (Juliana

Mazzocchi – R. Ridi, Presentazione dell'indagine sui servizi bibliotecari online personalizzati in Lombardia, p. 287-300)
Biblio 025.5 BIB

Associazione italiana biblioteche. Le politiche delle biblioteche in Italia: la professione: atti del 53° congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Roma, 18-20 ottobre 2006. Roma: Associazione italiana biblioteche, 2007. 277 p. ISBN 978-88-7812-171-3

Il programma e il testo di alcuni interventi sono disponibili anche a <<http://www.aib.it/aib/congr/c53/prog.htm3>>. Cont. Sessione plenaria: Le politiche delle biblioteche in Italia: la professione, coordinamento Walter Capezzali (Mauro Guerrini, Da impiegato a professionista: l'evoluzione della professione di bibliotecario in Italia, p. 9-14 [cfr. 2007/287]. Peter Lor, Salve! Ci sono bibliotecari in giro?: le prospettive della professione bibliotecaria nel 21° secolo, p. 15-27 [cfr. 2007/21]). Sessione plenaria: L'organizzazione della professione: lavorare oggi come dipendenti o discontinui; essere responsabili dell'organizzazione e dei servizi; applicare la deontologia professionale, coordinamento Vanni Bertini (Patrizio Di Nicola, Lavoro flessibile e produzione instabile, ovvero: perché le imprese dovrebbero temere la flessibilità, p. 31-40. Francesco Sinopoli, Lavoro precario e/o discontinuo: analisi della situazione "reale" ed iniziativa sindacale, p. 41-45. Gigliola Marsala, Le aziende private: valore aggiunto ai servizi bibliotecari?, p. 46-50. M. Giulia Maraviglia, La governance della compresenza: la base dell'organizzazione del lavoro in un sistema bibliotecario universitario, p. 51-56. Sergio Conti, Pubblico e privato nella gestione delle biblioteche: strategie di alleanza o tattiche di sopravvivenza?, p. 57-62. Fausto Rosa, Spazi ristretti di una deontologia bibliotecaria, p. 63-73. Stefano Bolelli Gallevi, Fare quasi la stessa cosa: tipici e atipici lavorano insieme, p. 74-78. Antonio Carocchia, "Notte e giorno faticar, per chi nulla sa gradir": il caso degli atipici musicali, p. 79-83. Donatella Lombello, Il docente documentalista scolastico: una professionalità "fuori legge", p. 84-100. Fiorisa Lentisco, Progettazione di un sistema per la diffusione di modelli di buona pratica di salute e benessere nel lavoro per gli addetti alle biblioteche, p. 101-103). Sessione parallela: Contenuti della professione e profili professionali. 1. Bibliotecari della pubblica lettura / a cura delle commissioni Biblioteche pubbliche e Biblioteche per ragazzi [dell'AIB] (Domenico Ciccarello, La professione del bibliotecario nella società multiculturale, p. 107-114. Lara Rotili – Federica Virgilli, Profili professionali e modalità di reclutamento del personale bibliotecario di ente locale delle Marche: analisi e prospettive, p. 115-121). Sessione parallela: Contenuti della professione e profili professionali. 2. Bibliotecari della ricerca e della didattica / a cura della Commissione Biblioteche delle università e della ricerca [dell'AIB] (Manuela D'Urso, L'addetto al coordinamento operativo del servizio (ACOS) nella Biblioteca dell'Università Bocconi, p. 125-128. Cinzia Fortuzzi, I bibliotecari: "lavoratori della conoscenza" e locomotiva di riqualificazione nella pubblica amministrazione, p. 129-132. Roberto Ventura, L'impatto delle biblioteche accademiche: una via per l'integrazione con le comunità universitarie, p. 133-146). Sessione parallela: Contenuti della professione e profili professionali. 3. Bibliotecari dell'organizzazione dell'informazione e della documentazione / a cura della Commissione Catalogazione e indicizzazione [dell'AIB] (Maria Chiara Giunti, Professione BNI, p. 149-157). Sessione parallela: Contenuti della professione e profili professionali. 4. Bibliotecari della tutela e della conservazione / a cura della Commissione Libro antico e collezioni speciali [dell'AIB] (Luisa Buson, Introduzione, p. 161-162. Laura Gasparini, Quali indirizzi e strumenti professionalizzanti per il trattamento dei fondi fotografici in biblioteca?, p. 163-167. Ornella Foglieni, Professione bibliotecaria e tutela dei beni librari e documentari, p. 168-174). Sessione plenaria: Una professione da riconoscere, coordinamento: Claudio Gamba (Tavola rotonda: Esperienze e contributi per il riconoscimento professionale, moderatore: Claudio Leombroni

(Francesco Consoli, La professione di bibliotecario ha un ruolo nella società dell'informazione?, p. 177-184. Ferruccio Diozzi, La certificazione delle competenze professionali: la scelta dell'AIDA, p. 185-188. Agostina Zecca Laterza, Il bibliotecario musicale, ossia l'atipico, p. 189-190. Ferruccio Ferruzzi, Sul riconoscimento professionale degli archivisti e dei bibliotecari, p. 191-193. Alberto Garlandini, I professionisti dei musei, delle biblioteche e degli archivi di fronte alla sfida dell'innovazione: nuova missione, nuove competenze, nuove responsabilità, p. 194-200. Ernesto Bellezza, L'albo professionale italiano dei bibliotecari ed il suo regolamento: situazione attuale e considerazioni, p. 201-204. Silvia Bruni, Gruppo AIB sul lavoro discontinuo: riflessioni, p. 205-206. Alberto Petrucciani, Biblioteca e professione bibliotecaria: quale prospettiva per oggi e per domani?, p. 207-212. Augusta Franco, Il Sistema europeo di certificazione dei professionisti dell'informazione e documentazione CERTIDoc: il progetto di attuazione in Italia, p. 213-220). Sessione plenaria: Formazione e aggiornamento: attori, strategie, alleanze, coordinamento: Rosa Maiello (Anna Maria Tammaro, Il curriculum del bibliotecario in una prospettiva europea, p. 223-238. José López Yepes, Bibliotecari e documentalisti in Spagna: situazione attuale e nuove prospettive della formazione professionale nello spazio europeo dell'informazione superiore, p. 239-248. Sandra Di Majo, Può migliorare l'attività formativa svolta dall'AIB?: riflessioni e proposte dall'analisi di un piccolo "campione", p. 249-253. M. Rosaria Bacchini, La formazione dei bibliotecari nel mondo degli IFTS [Istruzione e formazione tecnica superiore], p. 254-257. Raffaella Ingrosso – Cinthia Pless, Formazione professionale: esperienze e considerazioni del Sistema bibliotecario di ateneo, p. 258-262. Luisa Marquardt, La biblioteca scolastica multimediale e digitale: centro di informazione e documentazione della/per la scuola: primi esiti del monitoraggio del percorso formativo "A" del progetto MPI "Biblioteche nelle scuole", p. 263-269. Vittorio Ponzani, Dalla rivista cartacea al blog: come cambia la letteratura professionale per l'aggiornamento del bibliotecario, p. 270-277) Biblio 023.209 45 ASS

Rasetti Maria Stella. La biblioteca trasparente. L'istruzione all'utenza come strategia organizzativa. - Pisa, ETS, 2005. - 198 p. ; 22 cm
Biblio 025.5674 RAS

Professione bibliotecario: come cambiano le strategie di formazione / a cura di Carlo Federici, Claudio Gamba, Maria Laura Trapletti. Milano: Editrice Bibliografica, 2005. 284 p. (Il cantiere biblioteca; 14). ISBN 88-7075-622-X

In testa al front.: Regione Lombardia; Provincia di Milano; Comune di Milano; Biblioteche oggi. Atti del convegno tenuto a Milano, 11-12 marzo 2004. Cont. Presentazione (Ettore A. Albertoni, Daniela Benelli, Salvatore Carrubba, Miriam Scarabò). Relazioni (Guido Martinotti, Surfing the tsunamis, p. 19-35. Michael Gorman, La formazione del bibliotecario del futuro, p. 36-44. Giovanni Solimine, Le culture della biblioteca, i saperi del bibliotecario, p. 45-60. Sue Brown, La programmazione della formazione dei bibliotecari e dei professionisti dell'informazione nel Regno Unito, p. 61-69. Elena Boretti, Biblioteche pubbliche: una nuova domanda di formazione per nuovi profili professionali, p. 70-84. Gabriele Mazzitelli, Il profilo professionale del bibliotecario di università: come cambia la domanda di formazione, p. 85-91. Marilena Maniaci, Il bibliotecario conservatore: quale offerta formativa, p. 92-113. Paola Gargiulo, La formazione del bibliotecario di reference, p. 114-122. Rossana Morriello, La gestione delle raccolte nell'era digitale: quale formazione professionale?, p. 123-141. Lucia Sardo, La formazione del catalogatore: proposta per una definizione delle competenze professionali, p. 142-147. Niels Ole Pors, Formazione dei bibliotecari e mercato del lavoro, 148-158. Anna Maria Tammaro, Formazione continua e master universitari: nuove opportunità

Bibliografia

per i bibliotecari e i professionisti dell'informazione, p. 159-193. Nerio Agostini – Loredana Vaccani, Riqualficazione e riconoscimento professionale: il bibliotecario nel mondo del lavoro, p. 194-217. M. L. Trapletti, Nuovi profili professionali dei bibliotecari: una proposta della Regione Lombardia, p. 218-235. Ivana Pelliccioli, La formazione utile: criteri e metodi di valutazione, p. 236-242. Franz Berger, Quando la biblioteconomia migra tra le "Scienze della comunicazione", p. 243-247. Piero Cavaleri, Learning library: formare gli utenti formando i bibliotecari, p. 248-258). Tavola rotonda (Antonio Padoa Schioppa, Introduzione, p. 261-264. C. Gamba, La formazione che non c'è, p. 265-270. Massimo Massagli, Formare i dirigenti delle biblioteche, p. 271-276. Paolo Messina, Il bibliotecario che sarà, p. 277-284
Biblio 023.2 PRO

Cohn, John M - Kelsey Ann L.. Staffing the modern library : a how-to-do-it manual. - New York ; London : Neal-Schuman, c2005. - X, 105 p. ; 28 cm
Biblio 023.9 COH

Accueillir et intégrer des personnels non permanents / sous la direction de Frédérique Mondon. - Paris : Lavoisier ; Villeurbanne : ENSSIB, c2002. - XIII, 209 p. ; 21 cm
Biblio 023.909 44 ACC

Balasso, Dario - Duccoli, Delia - Orbecchi, Maurilio. La gestione delle risorse umane in biblioteca : comunicazione e manutenzione delle relazioni quotidiane. - Milano : Editrice Bibliografica, 2000. - 142 p. ; 24 cm
Biblio 023.9 BAL

Low, Kathleen. Recruiting library staff : a how-to-do-it manual for librarians. - New York : Neal-Schuman, c1999. - XIII, 120 p. : ill. ; 28 cm
Biblio 023.9 LOW

La rilevazione dei carichi di lavoro nelle biblioteche : esperienze, proposte, prospettive nell'Università di Pisa / V. Argentini ... [et al.]. - Roma : Associazione italiana biblioteche, 1998. - 42 p. ; 30 cm
M 023.909 455 5 RIL

Bibliotecari : ruolo e formazione di una professione per l'informazione, la comunicazione, la ricerca : atti del 41. Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Brescia, 8-10 novembre 1995 / a cura di Aldo Pirola ; poster session a cura di Max Victor David ; redazione di Maria Teresa Natale. - Roma : Associazione italiana biblioteche, 1997. - 266 p. ; 24 cm
Biblio 023.2 ASS

Bibliotecario nel 2000 : come cambia la professione nell'era digitale / a cura di Ornella Foglieni. - Milano : Bibliografica, 1999. - 181 p. : ill. ; 24 cm. ((Atti del convegno, Milano, 12-13 marzo 1998
Biblio: 023.2 BIB

Letteratura professionale italiana

2009

Petruciani, Alberto – Ponzani, Vittorio. Formazione, occupazione e professione. In: Rapporto sulle biblioteche italiane : 2007-2008 / a cura di Vittorio Ponzani ; direzione scientifica di Giovanni Solimine. - Roma : Associazione italiana biblioteche, 2009. - 150 p. ; 24 cm., p. 137-145 ((Sommario disponibile in linea a: <http://www.aib.it/aib/editoria/2006/pub144.htm>).

Revelli, Carlo. Il mestiere del bibliotecario visto da un particolare "osservatorio internazionale". (Il mondo in biblioteca/La biblioteca nel mondo). Biblioteche oggi, 27 (2009), n. 3, p. 8-14

Relazione al convegno "Il mondo in biblioteca / La biblioteca nel mondo. Verso una dimensione internazionale del servizio e della professione", Milano, 12-13 marzo 2009. Vedi anche, nello stesso fascicolo, Un ponte verso IFLA 2009, p. 6-7

Pardini, Nicola. Una vita da precario. Bibelot, n. 1 (2009)

<http://www.aib.it/aib/sezioni/toscana/bibelot/0901/b0901d.htm>

Shirky, Clay. Uno per uno, tutti per tutti: il potere di organizzare senza organizzazione / traduzione di Federico Fasce. Torino: Codice, 2009. 248 p. ISBN 978-88-7578-124-8

I nuovi modelli aggregativi, basati sul coinvolgimento diffuso e la condivisione della conoscenza, che hanno messo in crisi le tradizionali forme organizzative

Le nuove ISO 9001:2008 (aspettando le ISO 9004:2009). (Note e discussioni). Bibliotime, n.s. 12 (2009), n. 1, <http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xii-1/possenti.htm>

Evoluzione della precedente UNI EN ISO 9001:2000, per la standardizzazione di attività, processi e servizi di un'organizzazione

D'Alfonso, Liana. Rilancio in Borsa: a otto anni dalla sua apertura, la Biblioteca comunale Sala Borsa di Bologna si rinnova negli spazi e nei servizi offerti: incontriamo la direttrice e la responsabile della comunicazione. (Biblioteche e archivi). IBC, 17 (2009), n. 1, p. 10-13

Intervista a Fabrizia Benedetti e Simona Brighetti
<http://online.ibc.regione.emilia-romagna.it/h3/h3.exe/arivista>

Gentilini, Virginia. Il wiki di Sala Borsa: una piattaforma per la comunicazione interna e i servizi al pubblico. (Nuovi strumenti). Biblioteche oggi, 27 (2009), n. 2, p. 35-38: ill

2008

Revelli, Carlo. La presenza femminile in biblioteca. (Osservatorio internazionale). Biblioteche oggi, 26 (2008), n. 10, p. 50-54: ill.

<http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20081005001.pdf>

Mondini, Ivo. Bibliotecari... riflessivi: nella società della conoscenza, si delinea il nuovo volto di biblioteche e bibliotecari, mediatori efficaci e learning facilitators. (La cassetta degli attrezzi). LiBeR, n. 80 (ott.-dic. 2008), p. 71-72

Su Biblioteche & formazione: dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento

Revelli, Carlo. Utilità di un codice deontologico. - Biblioteche oggi, 2008 - n. 2, p. 7-14
<http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080200701.pdf>

Bibliografia

Finocchiaro, G. – Insolvibile, M. – Saso, A. L. – Sbreglia, N. Customer satisfaction in biblioteca: utenti soddisfatti? *De Qualitate*, n. 10 (2008), p. 60-71

Fiorentini, Barbara. I wiki in biblioteca: un tipico strumento del Web collaborativo che sta conoscendo una buona diffusione all'estero ma che muove ancora i primi passi in Italia. (*L'informazione in rete*). *Biblioteche oggi*, 26 (2008), n. 10, p. 17-22: ill.

Ferraresi, Delfina, I ragazzi Down lavorano in biblioteca, in *Biblioteche oggi*, 2008 - n. 5, p. 58-59

<http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080505801.pdf>

De Salvo, Angelina. La comunicazione elettronica per gli uffici stampa delle biblioteche. (*Contributi*). *AIB notizie*, 20 (2008), n. 10/11, p. 24-25

L'esperienza della Biblioteca nazionale centrale di Roma
www.aib.it/aib/editoria/n20/1024.htm3

Von Foerster, Heinz. Che significato avrà la tecnologia per i bibliotecari? (Una risposta). *La bibliofilia*, 110 (2008), n. 1, p. 79-91

Il ruolo delle moderne tecnologie nella gestione delle conoscenze. Trad. da *Technology: what will it mean to librarians?*, "Illinois libraries", 53 (1971), p. 785-803. Vedi anche, nello stesso fascicolo, Alberto Cevoloni, *La biblioteca cibernetica: invito alla lettura di Heinz von Foerster*, p. 73-79

Rasetti, Maria Stella. Brancaleone in biblioteca. Fare la differenza con il "gioco di squadra". *Biblioteche oggi*, 2008 - n. 2, p. 39-46

<http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080203901.pdf>

2007

Revelli, Carlo. Il mestiere del bibliotecario. (*Osservatorio internazionale*). *Biblioteche oggi*, 25 (2007), n. 1, p. 65-70

Biblioteconomia: principi e questioni / a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. Roma: Carocci, 2007. 485 p. (Beni culturali; 31). ISBN 978-88-430-4071-1

Biblio 020 BIB

Cont.: Giovanni Di Domenico, *Le culture e le pratiche della qualità in biblioteca*, p. 105-127.

Anna Galluzzi, *La valutazione dei servizi*, p. 129-143.

Giovanni Di Domenico, *La soddisfazione degli utenti in biblioteca: obiettivi e metodologie di valutazione*, p. 145-166.

Maria Stella Rasetti, *Promozione, didattica della biblioteca e formazione degli utenti*, p. 351-361.

Anna Maria Tammaro, *Gli strumenti e i contenuti della formazione dei bibliotecari*, p. 425-448

Ridi Riccardo, *In equilibrio fra personalizzazione e standardizzazione*. *Biblioteche oggi*, 2006 - n. 4, p. 15-22

<http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060401501.pdf>

2006

Bibliografia

Agostini, Nerio. La gestione delle risorse umane nelle biblioteche pubbliche. In Biblioteche oggi, 2006 - n. 7 p. 7-19
<http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060700701.pdf>

Revelli, Carlo. La biblioteca come teoria e come pratica: antologia di scritti / a cura delle Biblioteche civiche torinesi. Milano: Editrice Bibliografica, 2006. 332 p. (Bibliografia e biblioteconomia. I segni; 1). ISBN 88-7075-652-1
Biblio 020 REV

Cont.: Compiti e caratteristiche del bibliotecario. 1: Una figura professionale in cerca di identità , p. 281-285. Compiti e caratteristiche del bibliotecario. 2: La crisi dell'identità professionale e l'impatto con le nuove tecnologie, p. 287-293.

Rasetti, Maria Stella. Da chiunque a ognuno. Biblioteche oggi, 2006 - n. 4, p. 5-13
<http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060400501.pdf>

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

2005

Atti del seminario "Il bibliotecario tra mediazione e comunicazione nell'era digitale", Modena, 15 dicembre 2004. Bibliotime, n.s. 8 (2005) n. 1
<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-1/index.html>

Cont.: Alberto Petrucciani, La cultura del catalogo: quale professionalità per quale funzione?
Paola Gargiulo, Il ruolo del bibliotecario di reference nell'era digitale. Pat Dixon, L'istruzione degli utenti e la formazione dei bibliotecari. Fiammetta Mamoli, L'esperienza di Parma nella formazione degli utenti. Fabrizia Benedetti, L'esperienza di Sala Borsa sul reference tradizionale e remoto. Alberto Salarelli, Il bibliotecario sopraffatto. Claudio Gamba, Profili di competenza e bisogni formativi del bibliotecario pubblico. Vedi anche l'editoriale di Michele Santoro, Fra mediazione e comunicazione, <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-1/editoria.htm>

Revelli, Carlo. Chi è il pubblico e cosa vuole?. Biblioteche oggi, 2005 - n. 9, p. 58-62
<http://www.bibliotecheoggi.it/2005/20050905801.pdf>

Romeo, Maria Antonia - Shamouni, Rachele. Monitorare l'utenza. Biblioteche oggi, 2005 - n. 6, p. 7-15
<http://www.bibliotecheoggi.it/2005/20050600701.pdf>

Pat Dixon, L'istruzione degli utenti e la formazione dei bibliotecari, Bibliotime, a. VIII, n. 1 (mar. 2005)
<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-1/index.html>

2004

Agostini, Nerio, Mobbing in biblioteca?. Biblioteche oggi, 2004 - n. 1, p. 23-34
<http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20040102301.pdf>

Bibliografia

Agostini, Nerio. La flessibilità possibile: biblioteca e nuove forme del lavoro. (Ordinamento del lavoro). Biblioteche oggi, 22 (2004) n. 9, p. 5-15
<http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20040900501.pdf>

Rasetti, Maria Stella. Il bibliotecario pompiere: dalla reazione alle crisi alla gestione consapevole della quotidianità. (Management). Biblioteche oggi, 22 (2004) n. 8, p. 9-20

Con la scheda Anche Dewey ha bisogno di organizzarsi?, p. 12, sulle pubblicazioni in tema di time management per i bibliotecari
<http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20040800901.pdf>

Basagni, Carla. Il benessere del cliente interno / Carla Basagni. Biblioteche oggi, 2004 - n. 10, p. 27-32

<<http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20040102301.pdf>>

Longo, Brunella. Il metodo delle competenze. Una prospettiva per le biblioteche e i servizi di informazione e documentazione, Biblioteche oggi, 22 (2004), 1, p. 7-22

<http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20040100701.pdf>

2003

Agostini, Nerio. Il percorso formativo delle nuove professionalità, Biblioteche oggi, 2003 - n. 6 p. 3

<http://www.bibliotecheoggi.it/2003/20030600301.pdf>

2002

Agostini, Nerio, L'accesso del personale in biblioteca / Nerio Agostini. Biblioteche oggi, 2002 - n. 9, p. 18

<http://www.bibliotecheoggi.it/2002/20020901801.pdf>

2001

Agostini, Nerio. Valorizzare la professionalità per qualificare i servizi, Biblioteche oggi, 2001 - n. 3, p. 8

<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010300801.pdf>

Agostini, Nerio. La valutazione delle prestazioni. Biblioteche oggi, 2001 - n. 7, p. 44

<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010704401.pdf>

Di Domenico, Giovanni Il Customer relationship management della biblioteca: dalla soddisfazione del cliente/utente alla sua fidelizzazione. (Comunicare la biblioteca). Biblioteche oggi, 19 (2001) n. 8, p. 50-55

<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010805001.pdf>

Banca dati ELIS: e-prints in library and information science

<<http://eprints.rclis.org/>>

Santoro, Michele. Lo staff su misura : gli intangible assets nell'evoluzione dei servizi informativi., 2006 .

In La Biblioteca su misura : verso la personalizzazione del servizio, Milano (Italy), 09-10 March

Bibliografia

2006. (Unpublished) [Conference Paper]
http://eprints.rclis.org/7204/1/lo_staff_su_misura.pdf