

# BIBLIOGRAFIA

## CORNICI

😊 **Interessante, teorico**

😊 **Introduttivo, stimolante, curioso, pratico**





			Fotocopie
😊😊	La vita quotidiana come rappresentazione / Erving Goffman. - Bologna : Il Mulino, \1969!. - 295 p.	Analisi sociologica: la rappresentazione di sé come cardine delle relazioni interpersonali. Il testo capostipite nell'impiego del modello interpretativo ispirato al teatro.	
😊	Organizzazione come teatro : l'analisi dei comportamenti di lavoro attraverso la metafora teatrale / Iain L. Mangham, Michael A. Overington ; prefazione all'edizione italiana di Pasquale Gagliardi Milano : R. Cortina, 1993	La formulazione della metafora teatrale	
😊😊	L'organizzazione in scena : la metafora teatrale tra formazione e sviluppo organizzativo / Claudia Piccardo, Filippo Pellicoro. - Milano : Cortina, 2008. - XI, 168 p.	La metafora teatrale ed il suo valore epistemologico nella lettura delle organizzazioni; in questo volume si analizza anche la sua applicazione al versante formativo.	
😊😊	L'economia delle esperienze : oltre il servizio / B. Joseph Pine II, James H. Gilmore ; introduzione di Silvio Rubbia. - [Milano] : ETAS, 2000. - XXI, 279 p.	Approccio economico: il passaggio dall'economia dei servizi all'economia delle esperienze e la creazione di valore. Come si costruiscono le esperienze.	

## COMUNICAZIONE IN GENERALE E COMUNICAZIONE NON VERBALE

			Fotocopie
😊😊	Il nuovo libro della comunicazione : che cosa significa comunicare: idee, tecnologie, strumenti, modelli / Ugo Volli. - Milano : Il saggiatore, [2007]. - 314 p.	Partendo dal concetto di <i>pervasività</i> della comunicazione l'autore ne esamina gli aspetti teorici (i diversi concetti di comunicazione, la struttura del segno, i sistemi linguistici, l'approccio pragmatico) e pratici (campi, narrazione, retorica, i mass media, la comunicazione aziendale). Trattazione ampia, impegnativa.	
😊😊	Psicologia della comunicazione / a cura di Luigi Anolli. - Bologna : Il mulino, 2002. - XIII, 415 p.	Trattazione manualistica. Cap. VIII, Comunicazione non verbale	
😊😊😊	La comunicazione autentica : negli affetti, al lavoro, nei conflitti / Margherita Pagni. - Milano : Apogeo, [2008]. - XIII, 400 p.	Divulgativo, una buona sintesi delle tematiche fondamentali: gli aspetti fondamentali della comunicazione/ la comunicazione non verbale / tematiche e problemi della comunicazione / i conflitti / i negoziati / donne e uomini in comunicazione / comunicare con le persone difficili / la comunicazione al lavoro	
😊😊	Linguistica e pragmatica del linguaggio : un'introduzione / Carla Bazzanella. - Roma ; Bari : GLF editori Laterza, 2005. - VIII, 264 p.	Un'introduzione a temi e metodi della pragmatica.	
😊😊	Comunicare / Mirko Tavoisanis, Marco Gasperetti. - Milano : Apogeo, 2004. - XI, 204 p.	Le caratteristiche generali della comunicazione e quelle dei singoli strumenti (testi scritti in generale, lettera tradizionale, scrittura professionale, comunicazione giornalistica, articolo multimediale, e.mail, pagine web). Gradevole e sintetico.	
😊😊😊	Pragmatica della comunicazione umana : studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi / Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin, Don D. Jackson ; traduzione di Massimo Ferretti. - Roma : Astrolabio, 1971. - 297 p.	La Pragmatica è uno dei principali approcci all'analisi della comunicazione: il testo che enuncia i cinque assiomi, considerati un fondamento di ogni analisi.	

😊😊😊	Le vie del senso : come dire cose opposte usando le stesse parole / Annamaria Testa ; con l'art direction di Paolo Rossetti. - Roma : Carocci, 2004. - 104 p.	Una brillante conversazione "iconica" sul tema della costruzione di senso, che utilizza gli strumenti del comunicatore professionale: si parte da una frase semplicissima e se ne mostrano le possibili trasformazioni. Da leggere con lo sguardo.	
😊😊😊	Farsi capire : comunicare con efficacia e creatività nel lavoro e nella vita / Annamaria Testa. - 2. ed. - \Milano! : Rizzoli, 2000. - 406 p.	Comprendere la complessità del fenomeno <i>comunicazione</i> per utilizzarne le potenzialità creative: una grande professionista della comunicazione traduce in forma narrativa tutte le acquisizioni delle discipline che se ne occupano. Brillante, accurato e suggestivo ... per chi si annoia con i manuali.	
😊😊	Il corpo e il suo linguaggio : studio sulla comunicazione non verbale / M. Argyle. - Bologna : Zanichelli, c1978.	Testo base sulla comunicazione non verbale	
😊😊	Il linguaggio segreto del corpo : la comunicazione non verbale/ Anna Guglielmi. - Casale Monferrato : Piemme Bestseller, 2007. - 254 p.	Divulgativo: tutti gli elementi della CNV con illustrazioni	
😊😊	La comunicazione non verbale / Marino Bonaiuto, Fridanna Maricchiolo. - Roma : Carocci, 2003. - 127 p.	Per orientarsi: gli approcci scientifici allo studio della CNV, la descrizione dei segnali non verbali, le funzioni della CNV, metodi di ricerca e campi di applicazione degli studi sull'argomento.	
😊😊	La dimensione nascosta / Edward T. Hall ; introduzione di Umberto Eco. - 4. ed. - Milano : Bompiani, c1968. - XI, 258 p.	Con questo testo di taglio antropologico nasce la prossemica: l'uso dello spazio come elemento comunicativo, radici biologiche e culturali.	
😊😊😊	Comunicare con l'utente / Massimo Franceschetti. - Roma : Carocci, 2007. - 109 p.	Tutto quello che l'operatore di front-office ha sempre desiderato sapere ... chiaro, dettagliato, pratico. La centralità della comunicazione di contatto, la complessità dei compiti, le pratiche, gli scopi e i valori guida.	x

😊😊	Relazioni in armonia : sviluppare l'intelligenza emotiva e le abilità comunicative per stare meglio con gli altri e con se stessi : teorie, tecniche, esercizi, testimonianze / Enrico Cheli. - Milano : F. Angeli, 2004. - 187 p.	Un modello integrato per sviluppare relazioni positive: comunicazione, competenze relazionali, intelligenza emotiva. Ricco di spunti, esercizi, richiami alla pratica. Approccio multidisciplinare con prevalenza sociologica.	
<b>Scrittura</b>			
😊😊😊	Il mestiere di scrivere : le parole al lavoro, tra carta e web / Luisa Carrada. - Milano : Apogeo, ©2007 (stampa 2008). - VI, 216 p.	Dopo la rivoluzione di Internet la scrittura ha visto una enorme espansione: modi di scrivere e modi di leggere sono però profondamente mutati. L'autrice guida il lettore attraverso i metodi della scrittura professionale, con stile colloquiale e tanti esempi.	
😊😊😊	<a href="http://www.mestierediscrivere.com">http://www.mestierediscrivere.com</a>	Il sito web di Luisa Carrada: l'autrice ha lavorato per anni come copywriter e editor in una grande azienda e qui raccoglie il frutto della sua vastissima esperienza e della sua curiosità. Ricchissimo di riflessioni, spunti, attrezzi del mestiere indispensabili a chi scrive per professione e a coloro cui la professione impone di scrivere. Due sezioni principali: "Al lavoro" e "Scrivere per il Web", oltre ad una bibliografia sempre aggiornata.	

	<a href="http://www.mestierediscrivere.com/index.php/quadermi/">http://www.mestierediscrivere.com/index.php/quadermi/</a>	<p>Dal sito di Luisa Carrada:</p> <p>interventi monografici agili e puntuali. Tra questi: Scrivere una metafora organizzativa; Organizzare i contenuti di un sito ; L'email per lavorare e vivere meglio in azienda ; Il Plain Language: quando le istituzioni si fanno capire</p>	<p>X Cosa è il plain language e come si realizza. Scritto in plain language</p>
	<a href="http://www.eulogos.it/censor">www.eulogos.it/censor</a>	<p>Cosa è l'indice Gulpease; inviando un testo si ottiene il suo indice di leggibilità</p>	
	<a href="http://www.maldura.unipd.it/buro/index.html">http://www.maldura.unipd.it/buro/index.html</a>	<p>Il sito curato da Michele Cortelazzo, professore di grammatica italiana all'Università di Padova, offre suggerimenti per scrivere testi amministrativi chiari, alcuni articoli, un'antologia commentata di documenti semplificati, una raccolta della normativa sulla comunicazione pubblica e una bibliografia</p>	
	<p>Guida alla scrittura istituzionale / Michele A. Cortelazzo, Federica Pellegrino. – Roma : GLF editori Laterza, 2003. - IX, 146 p.</p>	<p>Il percorso della Pubblica Amministrazione verso la trasparenza passa attraverso la costruzione di documenti comprensibili ed efficaci. Come ottenere testi semplici, trasparenti e adatti al destinatario: il testo, l'organizzazione grafica, la sintassi e il lessico. Per ogni argomento, l'esempio di un testo rielaborato secondo questa filosofia della scrittura.</p>	<p>Estratti</p>

😊	Il Comune scrive chiaro : come semplificare le comunicazioni al cittadino con 24 esempi di testi rielaborati e le istruzioni per scrivere con stile / a cura di Michele A. Cortelazzo. - Rimini : Maggioli, 2005. - 218 p	Nel 2004 il Comune di Schio realizza un'iniziativa per semplificare il linguaggio amministrativo, cui partecipano 50 dipendenti. Il volume raccoglie il lavoro di riscrittura di testi in uso nell'ente. Esempi tratti dalle biblioteche.	Estratti
😊😊	Manuale di stile : strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche / Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica ; a cura di Alfredo Fioritto. - Bologna : Il mulino, [1997]. - 169 p		
😊	Dante, il gendarme e la bolletta : la comunicazione pubblica in Italia e la nuova bolletta Enel / a cura di Tullio De Mauro e Massimo Vedovelli. - Roma etc.! : GLF editori Laterza, stampa 2001. - XIII, 284 p.	Un pool di esperti lavora alla revisione della bolletta Enel: trasformare la lingua per trasformare la relazione con il cliente, attraverso un vasto lavoro di analisi, progettazione, revisione. Uno dei primi esempi di rinnovamento dei metodi di comunicazione in ambito pubblico.	
😊😊😊	Guida all'uso delle parole : parlare e scrivere semplice e preciso per capire e farsi capire / Tullio De Mauro. - 12. ed., 1. rist. - Roma : Editori riuniti, 2004. - 223 p.	12. edizione di un classico: sulla scia della lezione di Calvino, l'analisi della lingua realmente parlata e compresa dagli italiani e dei criteri per scrivere in modo efficace e adeguato. In appendice:il vocabolario di base della lingua italiana.	

## IN BIBLIOTECA

		Fotocopie
La biblioteca trasparente : l'istruzione all'utenza come strategia organizzativa / Maria Stella Rasetti. - Pisa : ETS, 2004. - 198 p.		
La gestione delle risorse umane in biblioteca : comunicazione e manutenzione delle relazioni quotidiane / Dario Ballasse, Delia Duccoli, Maurilio Orbecchi. - Milano : Bibliografica, [2000]. - 142 p.	<p>Uno dei rari testi in lingua italiana che affrontano il tema del <i>conflitto</i> in biblioteca: esamina gli aspetti relazionali del lavoro (analizzabili con gli strumenti dell'intelligenza emotiva) e non quelli organizzativi (da affrontare con gli strumenti dell'intelligenza razionale).            In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspetti fondamentali della comunicazione (gli assiomi di Watzlawick; i canali comunicativi ed il profilo comunicativo del soggetto; comunicazione e cambiamento; il ruolo della consapevolezza)</li> <li>- Concetto e caratteristiche del conflitto</li> <li>- La tipologia psicologica junghiana (introverso/estroverso e le quattro</li> </ul>	

	<p>funzioni)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il gruppo e le sue dinamiche</li> <li>- La discussione di gruppo e le sue tecniche</li> <li>- Conflitti tra spirito di corpo e spirito de servizio</li> </ul> <p>Nella seconda parte: studio di casi (conflitti con: superiori/collaboratori/utenti/conflitti di filosofie). Ogni caso viene descritto e analizzato per estrarne: la dinamica (commento psicologico) e le possibilità di gestirlo (commento organizzativo).</p>	
I servizi di informazione nella biblioteca pubblica : competenze e metodi per collaborare nel reference tradizionale e digitale / Elena Boretti. - Milano : Bibliografica, 2009. - 319 p.	Il cap. 4 è dedicato al processo di mediazione (relazione utente-bibliotecario; la comunicazione verbale e non verbale; la prossemica; le linee guida RUSA). Un paragrafo tratta della relazione con gli utenti difficili.	
Per una gestione efficace della comunicazione / Rosa Pina Frazzica. - Roma : Associazione italiana biblioteche, 1995. - III, 39 p		
Comunicare la biblioteca : nuove strategie di marketing e modelli di interazione / a cura di Ornella Foglieni. - Milano : Bibliografica, 2002. - 220 p.		
Biblioteconomia e culture organizzative : la gestione responsabile della biblioteca / Giovanni Di Domenico. - Milano : Bibliografica, 2009. - 181 p.	Cap. V La comunicazione nelle biblioteche pubbliche	



<p>Comunicazione e marketing della biblioteca : la prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi / Giovanni Di Domenico, Michele Rosco. - Milano : Bibliografica, 1998. - 157 p.</p>		
<p>Le piazze del sapere : biblioteche e libertà / Antonella Agnoli. - Roma ; Bari : GLF editori Laterza, 2009. - XII, 172 p.</p>		Estratti
<p>Biblioteche per la città : nuove prospettive di un servizio pubblico / Anna Galluzzi. - Roma : Carocci, 2009. - 178 p</p>	<p>Trattazione teorica condotta con approccio fortemente multidisciplinare (urbanistica, sociologia, antropologia urbana) Le funzioni della biblioteca pubblica vengono analizzate sulla base di una modellizzazione (la biblioteca spazio-urbano; la biblioteca di nicchia; la biblioteca esperienziale, la biblioteca libreria, la reference library). La raccolta di case-studies ne descrive nel dettaglio diversi esempi. Il modello tipologico viene superato con la proposta concettuale della <i>multipurpose library</i>, che va oltre le tipologie tradizionali fondate sull'appartenenza istituzionale e le tipologie formali.</p>	

Morriello R., <i>Libraries as place and space</i> e <i>Le biblioteche delle università come luogo e come spazio</i> ; Cognigni C -Garbero A., <i>Le biblioteche pubbliche come luogo e come spazio</i> Biblioteche oggi, N. 9 novembre 2009, p. 42-48	Ifla Congress 2009 Satellite meeting "Libraries as place and space", Torino, 19-21 agosto 2009	<b>x</b>
Agnoli A., <i>Progettare e organizzare lo spazio fisico delle biblioteche</i> , Biblioteconomia: principi e questioni / a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. - Roma : Carocci, 2007. - 485 p.	Riflessione teorica sul lavoro di progettazione delle biblioteche	
Galluzzi A. , <i>Gli Idea Stores di Londra. Biblioteche nel "mercato" urbano e sociale</i> , <i>Bibliotime</i> , anno XI, 2 (luglio 2008) <a href="http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-2/galluzzi.htm">http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-2/galluzzi.htm</a>		
Galluzzi A., <i>Rinnovare il volto della metropoli. La BPI e la Bibliothèque de l'Université Paris 8</i> , <i>Bibliotime</i> , anno XI, numero 3 (novembre 2008) <a href="http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-3/galluzzi.htm">http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-3/galluzzi.htm</a>		
Santoro M., <i>Il luogo delle idee</i> , <i>Bibliotime</i> , anno XI, numero 2 (luglio 2008) <a href="http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-2/editoria.htm">http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-2/editoria.htm</a>		
Galluzzi A., <i>Seattle e Vancouver: due modi di fare "esperienza" della biblioteca pubblica</i> , in "Biblioteche oggi", 26 (2008), n. 2, p. 47-56 <a href="http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080204701.pdf">http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080204701.pdf</a>	La biblioteca come spazio e luogo di esperienza: due realizzazioni recenti a Seattle e Vancouver	<b>x</b>
Pellicoli I. (1990), <i>La segnaletica per la biblioteca</i> , Milano, Editrice Bibliografica		
De Miribel M. (1998), <i>La signalétique en bibliothèque</i> , "BBF", 43 (4), pp. 84-95 <a href="http://bbf.enssib.fr/consulter/15-miribel.pdf">http://bbf.enssib.fr/consulter/15-miribel.pdf</a>		<b>x</b>

<p>Rasetti M. S., <i>Da chiunque a ognuno: la biblioteca disegnata dagli utenti</i>, Biblioteche oggi, A. 24 (2006), 4, p. 5-13</p> <p><a href="http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060400501.pdf">http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060400501.pdf</a></p>	<p>La tensione tra standardizzazione e personalizzazione nel "momento della verità"</p>	
<p>Rasetti M. S., <i>"Pronto biblioteca": ma la biblioteca è pronta?</i>, Biblioteche oggi, A. 27 (2009), 8, p. 31-46</p> <p><a href="http://www.bibliotecheoggi.it/content/20090803101.pdf">http://www.bibliotecheoggi.it/content/20090803101.pdf</a></p>	<p>Utilizzo e funzioni della comunicazione telefonica; istruzioni per l'uso.</p>	
<p>Rasetti M.S., <i>Brancaleone in biblioteca. Fare la differenza con il gioco di squadra</i>, "Biblioteche oggi", A. 26 (2008), 2, p. 39-46</p> <p><a href="http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080203901.pdf">http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080203901.pdf</a></p>		
<p>Linee guida delle performance di comportamento per i professionisti dei servizi informativi e di reference</p> <p><a href="http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804b.htm">http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804b.htm</a></p> <p>Le competenze professionali dei bibliotecari addetti al reference e ai servizi al pubblico</p> <p><a href="http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804a.htm">http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804a.htm</a></p>		<p><b>x</b></p>