

La user experience nella comunicazione scritta durante l'emergenza: il caso del Servizio Accoglienza e prestito della Biblioteca dell'Università Bocconi

Bibliografia di riferimento

La presente bibliografia è allegata all'articolo FRANCESCA NIDOLA - MANUELA D'URSO, *La user experience nella comunicazione scritta durante l'emergenza: il caso del Servizio Accoglienza e prestito della Biblioteca dell'Università Bocconi*, «Biblioteche oggi Trends», 6 (2020), n. 2, p. 95-102, DOI: 10.3302/2421-3810-202002-095-1.

Per tutti i siti web la data di ultima consultazione è il 2 novembre 2020.

Bibliografia generale

Monografie

- GIUSEPPE ANTONELLI, *L'italiano nella società della comunicazione 2.0*, 2. ed., Bologna, Il Mulino, 2016.
- LUISA CARRADA, *Scrivere un'email*, Bologna, Zanichelli, 2017.
- ANTONELLA D'AGOSTINI, *Il viaggio del benchmark dall'industria alla finanza: America-Giappone, andata e ritorno*, Milano, Egea, 2010.
- JOHN DEWEY, *Esperienza e educazione*, Milano, Raffaello Cortina Editore, 2014.
- MATTEO DUÒ, *Sopravvivere alle email*, Milano, Apogeo, 2012.
- DYLAN EVANS, *Emozioni: la scienza del sentimento*, Roma-Bari, Laterza, 2004.
- CHIARA FAGGIOLANI, *La ricerca qualitativa per le biblioteche: verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012.
- MAURO FERRARESI - BERND H. SCMITT, *Marketing esperienziale: come sviluppare l'esperienza di consumo*, Milano, Franco Angeli, 2018.
- LUCA FERRIERI, *La biblioteca che verrà: pubblica, aperta, sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2020.
- VERA GHENO, *Potere alle parole: perché usarle meglio*, Torino, Einaudi, 2019.
- VERA GHENO - BRUNO MASTROIANNI, *Tienilo acceso: posta, commenta, condividi senza spegnere il cervello*, Milano, Longanesi, 2018.
- Grazie del feedback: l'arte di dare e ricevere feedback per migliorare la performance individuale e di gruppo*, a cura di Andrea Laudadio e Francesco Nicodemo, Milano, Franco Angeli, 2017.
- R. DAVID LANKES, *Biblioteche innovative in un mondo che cambia*, prefazione di Anna Maria Tammaro, traduzione di Elena Corradini, Milano, Editrice Bibliografica, 2020.
- MARIA C. LEVORATO, *Le emozioni della lettura*, Bologna, Il Mulino, 2000.
- ERIKA LEONARDI, *Scrivere per farsi capire*, Milano, Egea, 2018.
- DANIELA LUCANGELI, *Cinque lezioni leggere sull'emozione di apprendere*, Trento, Edizioni Erickson, 2020.
- LIVIO MILANESIO - ANDREA PASSADORI, *Strategia digitale di comunicazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 2019.

MARIA STELLA RASETTI, *Come gestire i reclami in biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2016.

GIOVANNI SOLIMINE, *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari, Laterza, 2004.

Contributi in volume

CHIARA FAGGIOLANI, *Ricerca qualitativa: una mappa concettuale*, in EAD., *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca*, con testi di Maddalena Battaglia, Egizia Cecchi, Roberta Montepeloso, Flavia Massara, Milano, Editrice Bibliografica, 2019.

EAD., *Una svolta narrativa per la biblioteconomia italiana?* in EAD., *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca*, con testi di Maddalena Battaglia, Egizia Cecchi, Roberta Montepeloso, Flavia Massara, Milano, Editrice Bibliografica, 2019.

MANUELA D'URSO, *Siamo pronti per lo user experience (UX) librarian?: il nuovo modello di bibliotecario per nuove modalità di (in)formazione*, in *La biblioteca (in)forma: digital reference, information literacy, e-learning: Convegno Milano 15-16 marzo 2018: scenari e tendenze*, Milano, Editrice Bibliografica, p. 193-200.

Articoli su rivista

AGNESE BERTAZZOLI, *L'evoluzione del ruolo delle biblioteche accademiche: un'indagine nella Sapienza Università di Roma*, «AIB studi», 60 (2020), n. 1, p. 55-76, <<http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-12050>>.

CHIARA FAGGIOLANI - GIOVANNI SOLIMINE, *Lo slittamento di paradigma della biblioteconomia italiana: una analisi metrica della manualistica di settore*, «Ciencias de la documentación», 2 (2016), n. 2, p. 19-55, <<http://hdl.handle.net/11573/865194>>.

ANNA MARIA TAMMARO, *Covid-19 e biblioteche in Cina*, «Bibelot», 26 (2020), n. 2, <<https://riviste.aib.it/index.php/bibelot/article/view/12191>>.

Webinar

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, *Tips for suddenly switching to online reference and access services*, 27th March 2020, <<https://youtu.be/B99a4TeppgM>>.

GIGABIT LIBRARIES NETWORK, *What is a library if the building is closed? As we explore: internet access, digital services, physical materials & social infrastructure: round two: librarians in response*, 20th August 2020.

Opere di consultazione

GIACOMO DEVOTO, *Avviamento alla etimologia italiana: dizionario etimologico*, 11. ristampa, Firenze, Le Monnier, 1999.

Bibliografia tematica

LEO APPELTON, *User experience (UX) in libraries: let's get physical (and digital)*, «Insights», 29 (2016), n. 3, p. 224-227, <<http://doi.org/10.1629/uksg.317>>.

STEVEN J. BELL, *Delivering a WOW user experience: do academic librarians measure up?* in *Declaration of interdependence: The Proceedings of the ACRL 2011 Conference, March 30-April 2, 2011, Philadelphia, PA*, Chicago, Association of College and Research Libraries, 2011, p. 112-126, <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/national/2011/papers/delivering_wow.pdf>.

Id., *Staying true to the core: designing the future academic library experience*, «portal: Libraries and the academy», 14 (2014), n. 3, p. 369-382, <<http://hdl.handle.net/20.500.12613/132>>.

KAY ANN CASSELL, *Managing reference today: new models and best practices*, Lanham, Rowman and Littlefield, 2017.

LISA CHOW - SANDRA SAJONAS, *From UX study to UX service: using people-centered research methods to improve the public library experience*, «Public library quarterly», 39 (2020), n. 6, p. 493-509, <<https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1682884>>.

ALESSANDRO DAL LAGO - ROCCO DE BIASI, *Un certo sguardo: introduzione all'etnografia sociale*, Roma-Bari, Laterza, 2002.

ILKA DATIG, *Walking in your users' shoes: an introduction to user experience research as a tool for developing user-centered libraries*, «College & undergraduate libraries», 22 (2015), n. 3/4, p. 234-246, <<https://doi.org/10.1080/10691316.2015.1060143>>.

ERIN DORNEY, *The user experience librarian*, «College & research libraries news», 70 (2009), n. 6, p. 346-347, <<https://doi.org/10.5860/crln.70.6.8201>>.

ROBERT FOX - AMEET DOSHI, *Library user experience*, Washington DC, Association of Research Libraries, 2011, <<https://doi.org/10.29242/spec.322>>.

KRISTA GODFREY, *Creating a culture of usability*, «Weave: journal of library UX», 1 (2015), n. 3, <<http://dx.doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.301>>.

ELAINE Z. JENNERICH - EDWARD J. JENNERICH, *The reference interview as a creative art*, Englewood, Libraries Unlimited, 1997.

ROBERT KEGAN - LISA LASKOW LAHEY, *How the way we talk can change the way we work: seven languages for transformation*. San Francisco, Jossey-Bass, 2001.

- KATHLEEN KERN, *Communication, patron satisfaction, and the reference interview*, «Reference and user services quarterly», 43 (2003), n. 1, p. 47-49, <<https://www.jstor.org/stable/20864103>>.
- STEVE KRUG, *Don't make me think, revisited*, Berkeley, New Riders, 2014.
- R. DAVID LANKES, *The atlas of new librarianship*, Cambridge (MA), MIT Press, 2011.
- MARIA CRISTINA LAVAZZA, *La biblioteca come prodotto, come servizio, come esperienza*, «Bibliotime», 19 (2016), n. 1, <<https://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibttime/num-xix-1/lavazza.htm>>.
- COURTNEY GREENE McDONALD, *Putting the user first: 30 strategies for transforming library services*, Chicago, Association of College and Research Libraries, 2014.
- CRAIG M. MACDONALD, *User experience librarians: user advocates, user researchers, usability evaluators, or all of the above?*, «Proceedings of the Association for Information Science and Technology», 52 (2015), n. 1, p. 1-10, <<https://doi.org/10.1002/pra2.2015.145052010055>>.
- Id., *"It takes a village": on UX librarianship and building UX capacity in libraries*, «Journal of library administration», 57 (2017), n. 2, p. 194-214, <<https://doi.org/10.1080/01930826.2016.1232942>>.
- CATHÉRINE MULLER, *Concevoir l'expérience utilisateur en bibliothèque: pour quoi faire?*, 11 décembre 2016, <<https://dliis.hypotheses.org/872>>.
- BARBARA QUINT, *Resurrecting the reference interview*, «Online searcher», 40 (2016), n. 2, p. 33-34, <<https://www.infoday.com/OnlineSearcher/Articles/Searchers-Voice/Resurrecting-the-Reference-Interview-109500.shtml>>.
- AARON SCHMIDT - AMANDA ETCHES, *Useful, usable, desirable: applying user experience design to your library*, Chicago, American Library Association, 2014.
- DAVID SHUMAKER, *The embedded librarian: innovative strategies for taking knowledge where it's needed*, Medford, Information Today, 2012.
- Studying students: the undergraduate research project at the University of Rochester*, edited by Nancy Fried Foster and Susan Gobbons, Chicago, Association of College and Research Libraries, 2007, <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons_cmpd.pdf>.
- NADALEEN TEMPELMAN-KLUIT - ALEXA PEARCE, *Invoking the user from data to design*, «College & research libraries», 75 (2014), n. 5, p. 616-640, <<https://doi.org/10.5860/crl.75.5.616>>.
- User experience in libraries: applying ethnography and human-centred design*, edited by Andy Priestener and Matt Borg, Abingdon-on-Thames, Routledge, 2016.
- GRAHAM WALTON, *What user experience (UX) means for academic libraries*, «New review of academic librarianship», 21 (2015), n. 1, p. 1-3, <<https://doi.org/10.1080/13614533.2015.1001229>>.
- KATY K. WEBB [et al.], *Our experience with user experience: exploring staffing configurations to conduct UX in an academic library*, «Journal of library administration», 56 (2016), n. 7, p. 757-776, <<https://doi.org/10.1080/01930826.2015.1109892>>.
- SCOTT W.H. YOUNG, *Improving library user experience with A/B testing: principles and process*, «Weave: journal of library UX», 1 (2014), n. 1, <<https://doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.101>>.