

Terza missione e biblioteche accademiche... missione possibile?

MARIA CASSELLA

Biblioteca "Norberto Bobbio"
Università degli Studi di Torino
maria.cassella@unito.it

È difficile parlare in Italia della Terza missione in relazione alle biblioteche accademiche. È difficile perché la letteratura sul tema è scarsa¹ e perché, sotto il profilo organizzativo, i sistemi bibliotecari di ateneo vivono e prosperano in piena autonomia e autoreferenzialità. Rare le opportunità di confrontarsi e di scambiarsi idee e progettualità, pochi i progetti di collaborazione interuniversitaria e di condivisione di risorse e di servizi.

Alla fine del 2016 la Commissione nazionale università e ricerca dell'AIB aveva proposto a Firenze un primo momento di riflessione: un seminario dedicato al rapporto tra biblioteche accademiche e territorio,² lanciando attraverso la lista di discussione AIB-CUR una *call* per raccogliere i contributi e le esperienze.

L'impatto del seminario è stato scarso, un momento significativo che pochi, in realtà, hanno colto.

Non esiste ad oggi un'indagine o una raccolta di dati da parte della CRUI o dei sistemi bibliotecari di ateneo o dell'ANVUR³ che possa restituire un quadro delle attività di Terza missione che le biblioteche accademiche stanno realizzando.

Soprattutto, al di là delle esperienze che si stanno moltiplicando nelle biblioteche, a livello di singola biblioteca o di sistema bibliotecario di ateneo, è una riflessione teorica sul tema della biblioteca accademica che manca in Italia. Un dibattito pubblico su un possibile nuovo modello di biblioteca che si intravede

nelle pieghe delle iniziative promozionali e culturali rivolte al territorio.

Varrebbe forse la pena indagare le motivazioni di questa mancanza di attenzione.

Le risposte possono essere molteplici. Proviamo a darne alcune:

- la comunità accademica dei docenti di biblioteconomia e bibliografia rivolge i suoi interessi prevalentemente agli aspetti generali della biblioteconomia (il catalogo, la storia delle biblioteche, la valutazione di impatto, il ruolo sociale), ai temi della biblioteca pubblica, a quelli della biblioteca digitale, più di recente anche ai temi della comunicazione scientifica e a quelli della valutazione della ricerca;
- le comunità scientifiche che vengono servite dalle biblioteche accademiche le interpretano per lo più come strutture di servizio: per la ricerca in modo prevalente, per la didattica in modo più marginale;
- la comunità bibliotecaria accademica appare ancora indecisa se considerare la Terza missione un'opportunità o un lusso.

È necessario approfondire questo punto. Il trend culturale e sociale delle biblioteche accademiche è accolto, generalmente, con favore ed entusiasmo dai bibliotecari. Finalmente si esce dal ruolo di burocrate amministrativo, imposto dalle gare di appalto, dal MEPA o dai

Questo articolo incorpora alcune brevi parti di un precedente articolo della stessa autrice pubblicato su un volume miscelaneo e brevi parti del contributo portato dall'autrice al Convegno delle Stelline 2017.

famigerati gestionali contabili, o da quello di *bibliothecarius technologicus* di crocettiana memoria,⁴ immolato all'altare dell'innovazione digitale. Finalmente si ritorna tra gli utenti, si valorizzano gli spazi e le collezioni, si cambiano le priorità, si allargano le prospettive di azione: ad esempio, al settore del *cultural heritage*.

Tuttavia, per quanto piacevole possa essere inseguire le nuove tendenze della Terza missione (o forse dovremmo definirle mode?), questa resta un lusso che ancora pochi riescono a concedersi: perché la quotidianità rivela anche che il personale bibliotecario in organico decresce e che la sua età media aumenta. Il personale più giovane è costretto ad adattarsi a lavorare in una condizione di precariato semipermanente che annulla, con il passare del tempo, le motivazioni professionali.

Infine, la questione degli spazi ha una sua importanza strategica. Per "fare" Terza missione, per organizzare mostre ed eventi è necessario avere a disposizione strutture e spazi adeguati.⁵

Pochi i progetti di biblioteche accademiche veramente interessanti realizzati negli ultimi anni in Italia. Vengono in mente: la Biblioteca di Scienze sociali di Novoli (Firenze), la Biblioteca "Norberto Bobbio" del campus Luigi Einaudi di Torino, progetto dello studio dell'architetto britannico Norman Foster, la Biblioteca universitaria centrale di Trento realizzata su progetto di Renzo Piano.

Fatta questa lunga premessa mi accingo, quindi, a riflettere sul tema della biblioteca accademica e della Terza missione. Per fugare qualsiasi possibile dubbio del lettore, chi scrive crede che la Terza missione sia un'opportunità da cogliere per le biblioteche accademiche.

Non che non si intravedano le difficoltà: carenza di personale, necessità di accrescere le competenze in tema di comunicazione e le competenze di tipo relazionale, spazi non sempre adeguati, costi aggiuntivi (talvolta anche significativi) da sostenere. Ciononostante la Terza missione va inseguita per riportare l'attenzione sulla biblioteca accademica, ampliarne i pubblici, moltiplicarne gli *stakeholders*. Per ampliare e ribadire il valore della biblioteca accademica.



Biblioteca "Norberto Bobbio" dell'Università degli Studi di Torino

Le attività di Terza missione nelle biblioteche accademiche

Le linee di azione che le biblioteche accademiche possono seguire per sostenere la propria vocazione sociale e culturale sono molteplici ma possono essere sostanzialmente ricondotte a tre ambiti:

- la valorizzazione dei beni pubblici, nello specifico dei beni culturali di ateneo, in collaborazione con gli archivi e i musei;
- il sostegno ai progetti di open science;
- le attività e i progetti di *public engagement*,⁶ ad esempio la partecipazione ai progetti di alternanza scuola-lavoro o agli eventi culturali e turistico-culturali che vengono realizzati a livello locale, la formazione.

Gli ambiti sopra descritti sono complementari e non alternativi; la Terza missione si declina, tuttavia, diversamente in base alle collezioni e all'area di appartenenza di ciascuna biblioteca.

Ad esempio, le biblioteche di area scientifica appaiono intrinsecamente legate al filone dell'open science, della *citizen science* e della divulgazione della conoscenza scientifica;⁷ quelle di area scienze umane e sociali hanno l'opportunità di valorizzare l'immenso patrimonio di volumi antichi e rari posseduti.

Le attività di *public engagement* sono, invece, trasversali a tutto il settore culturale: biblioteche, archivi e

musei. Possono essere organizzate in modo autonomo dalle biblioteche (ad esempio, la presentazione di un libro) o rientrare in eventi e iniziative di ateneo alle quali le biblioteche danno un proprio contributo (ad esempio: la Notte dei Ricercatori) o in eventi realizzati sul territorio (ad esempio, Il Salone del Libro, Torino che legge ecc.).

La valorizzazione dei beni pubblici culturali

La valorizzazione dei beni pubblici è uno dei capisaldi della Terza missione. Nel concreto, infatti, le attività di Terza missione si scindono in due aree molto estese: quella del rapporto con le imprese e con il mercato e quella della valorizzazione dei beni pubblici.

Nell'ultimo esercizio di valutazione nazionale (VQR 2011-2014) l'ANVUR ha deciso di selezionare come indicatori di beni pubblici culturali: gli scavi archeologici, gli immobili storici, i beni museali. Mancano le biblioteche e gli archivi.

Per le biblioteche accademiche i beni pubblici sono rappresentati essenzialmente dai fondi librari storici e dai fondi di autore.

I fondi storici sono un bene culturale così come sancito dal *Codice dei beni culturali e del paesaggio* che all'articolo 10, comma 4 che stabilisce che rientrano nella categoria di beni culturali:

c) i manoscritti, gli autografi, i carteggi, gli incunaboli, nonché i libri, le stampe e le incisioni, con relative matrici, aventi carattere di rarità e di pregio; d) le carte geografiche e gli spartiti musicali aventi carattere di rarità e di pregio; e) le fotografie, con relativi negativi e matrici, le pellicole cinematografiche ed i supporti audiovisivi in genere, aventi di rarità e di pregio.

Da un lato, dunque, un obbligo di legge; dall'altro un rinnovato interesse da parte delle università italiane per il settore del *cultural heritage* e per la valorizzazione dei beni culturali di ateneo.

In questo contesto si sta concretizzando anche in Italia da alcuni anni una convergenza sempre più spinta tra archivi, biblioteche e musei.

Negli atenei tale convergenza si estrinseca in molteplici modi:

- sotto il profilo patrimoniale – si pensi, ad esempio, ai fondi storici e di autore che includono an-

che documenti di archivio e tesi di laurea –, nella costruzione di spazi comuni, nella condivisione dell'infrastruttura tecnologica, nella realizzazione di progetti collaborativi su temi di interesse trasversale (ad esempio, l'universo dei *linked open data*).⁸

- Sotto il profilo organizzativo, non pochi atenei italiani hanno costituito per statuto un unico sistema museale, bibliotecario e archivistico e là dove questa unità politico-organizzativa ancora non si è realizzata, come, ad esempio, all'università di Torino, di fatto archivi, biblioteche e musei sono stati ricondotti sotto un'unica direzione.

Esiste, infine, una convergenza professionale tra gli operatori del settore culturale, convergenza rafforzata dal digitale, dal coordinamento MAB e da alcune iniziative collaterali, ma estremamente significative che negli ultimi anni hanno favorito anche in Italia “un largo confronto con colleghi impegnati nei diversi ambiti culturali [che] ha confermato e rafforzato l'idea che professionalità tradizionalmente distinte possano oggi lavorare insieme”.⁹

In questa terra di mezzo tra le culture documentarie e le culture comunicative si muovono, ormai, le biblioteche accademiche.

Per lungo tempo i fondi storici hanno rappresentato per le biblioteche di ricerca, le cui funzioni non sono propriamente di conservazione, un problema gestionale: da un lato l'occupazione degli spazi fisici, dall'altro i costi connessi con la conservazione e la tutela. Grazie alla Terza missione, i fondi storici e i fondi di autore conservati dalle biblioteche accademiche stanno conoscendo una nuova fase di cura, tutela e valorizzazione.¹⁰

In che modo le biblioteche accademiche si stanno muovendo per mettere in luce il proprio patrimonio storico?

In primo luogo, moltiplicando le mostre e le esposizioni temporanee. Queste possono essere realizzate autonomamente nei locali delle biblioteche stesse o in spazi esterni in collaborazione con altre tipologie di biblioteche,¹¹ presso archivi o musei.

La mostra è un evento culturale di impatto. Cattura l'attenzione del pubblico. Consente di riannodare un rapporto con il territorio e con i suoi protagonisti. È “strumento di comunicazione di massa, di presa di coscienza e di “riappropriazione” pubblica dei beni

culturali [...] la mostra servirà anche a sensibilizzare i visitatori ai problemi di tutela, conservazione e valorizzazione di un patrimonio della comunità.”¹²

La consulenza scientifica sui contenuti di tali mostre viene affidata ai docenti universitari, ma l'organizzazione e il percorso espositivo vengono curati principalmente dai bibliotecari.

Il bibliotecario accademico può essere considerato un neofita nell'organizzazione delle mostre,¹³ che richiedono spazi adeguati ed elementi in grado di restituire informazioni di contesto. Uno *storytelling* espositivo la cui complessità varia in base ai contenuti dell'esposizione che si va realizzando.

In secondo luogo, i fondi storici e di autore sono oggetto di studio e ricerche da parte dei docenti o dei tesisti dell'università. In questo caso è possibile realizzare delle ricerche-azioni¹⁴ volte alla valorizzazione di alcune parti delle collezioni storiche, recuperando le relazioni storiche che legano i diversi elementi di un fondo: carte, libri, annotazioni, postille, a volte oggetti.

A seguire sarà possibile rendere pubblici i risultati delle ricerche organizzando in biblioteca dibattiti, seminari, eventi di vario genere con il contributo stretto dei docenti ancora una volta partner essenziali e insostituibili della biblioteca accademica.

Il sostegno ai progetti di open science: la scientific literacy

Nato agli inizi del Duemila, il movimento dell'accesso aperto si è rivolto inizialmente in modo pressoché esclusivo al mondo accademico, cercando di soddisfare l'esigenza primaria dei ricercatori di accedere ai risultati della ricerca.

Nella rete, tuttavia, non esistono confini netti. La conoscenza è un bene comune, investe chiunque abbia la volontà e la necessità di beneficiarne: i ricercatori così come i cittadini. Lentamente il movimento dell'open science ha allargato i propri confini di azione: dall'accesso alle pubblicazioni, a quello dei dati della ricerca, alla disseminazione in rete del materiale e dei corsi didattici anche di tipo massivo (MOOCs), fino alla *citizen science* ovvero alla partecipazione dei cittadini alla costruzione della scienza.

Da un ambito e un valore prettamente scientifico, ad uso delle comunità di ricerca, il paradigma dell'open science si è, quindi, evoluto fino ad assumere una for-

te valenza politica e sociale.

Il cambiamento di prospettiva nell'open science implica anche un cambiamento di azione per le biblioteche accademiche. In questo contesto, la biblioteca accademica si trova a dover lavorare per costruire nuovi percorsi narrativi di *audience engagement* o *audience development*, di partecipazione dei pubblici¹⁵ per rafforzare il rapporto tra scienza e società.¹⁶

In che modo la biblioteca accademica può svolgere questo ruolo? Ad esempio, sfruttando le potenzialità degli strumenti social, partecipando e/o organizzando eventi, seminari e festival sul tema della scienza aperta rivolti al grande pubblico oppure puntando, ancora una volta, sull'alfabetizzazione informativa che si evolverà, in questo caso, in alfabetizzazione scientifica (*scientific literacy*):¹⁷ riempire di nuovi contenuti scientifici i corsi di information literacy, presentare in sessioni pubbliche e nei corsi di formazione i dilemmi etici della scienza, educare a una partecipazione consapevole dei cittadini all'utilizzo e alla creazione partecipata della scienza (la cosiddetta *citizen science*) per dare vita a scelte democratiche condivise.

Le attività e i progetti di public engagement

Veniamo, infine, alle attività di *public engagement*, un termine ombrello che include una gamma molto ampia di iniziative ed eventi, prevalentemente orientate al grande pubblico, alle associazioni e agli ordini professionali, alle scuole.

Le iniziative di *public engagement* sono il mezzo più immediato e diretto per aprirsi ai diversi pubblici e al territorio. Hanno una dimensione fortemente territoriale essendo in parte legate alla vivacità degli eventi culturali promossi dall'ateneo e sul territorio.

Sarebbe estremamente utile riuscire a ottenere un quadro d'insieme delle iniziative di *public engagement* che le biblioteche accademiche stanno realizzando in questi anni.

Consultando in rete i siti dei sistemi bibliotecari di ateneo si colgono eventi di vario tipo: caffè letterari e *science café*, presentazioni di libri su temi divulgativi, flash-mob, progetti di alternanza scuola-lavoro, concerti, visite guidate.

Un caso vicino a chi scrive è quello della partecipazione di due biblioteche accademiche – la biblioteca “Norberto Bobbio” e la biblioteca “Arturo Graf”



Biblioteca storica di Ateneo Arturo Graf (foto di Andrea Guermani)

dell'Università di Torino – al BiblioTour, il percorso turistico-culturale della Regione Piemonte.

L'idea del BiblioTour nasce nel 2016 da una proposta della Direzione promozione della cultura, turismo e sport della Regione Piemonte per promuovere e valorizzare i beni librari delle biblioteche piemontesi storiche collocate nel centro della città di Torino. L'itinerario è un esempio di rete di collaborazione territoriale che vede coinvolti a diverso titolo: la Regione Piemonte, le agenzie e le guide turistiche locali, le biblioteche: storiche, civiche, specialistiche e accademiche.

In ciascuna visita guide di eccezione sono i bibliotecari che conoscono, e sanno valorizzare, la storia della biblioteca, dei suoi fondi, delle collezioni storiche possedute.¹⁸ La partecipazione da parte di due biblioteche di università a un percorso turistico-culturale cittadino mette in evidenza come anche tra gli interlocutori esterni stia cambiando la percezione della biblioteca accademica.

Nelle attività di *public engagement* si possono far rientrare le attività di formazione. Abbiamo discusso in precedenza dell'alfabetizzazione scientifica. Sono

molteplici, tuttavia, le attività di alfabetizzazione informativa (*information, media, digital o scientific literacy*) che la biblioteca accademica può organizzare, rivolgendosi a pubblici di tipo diverso. Ad esempio, agli studenti delle scuole secondarie o agli insegnanti.

Quali conclusioni possiamo trarre sul futuro della biblioteca accademica in relazione alle attività di Terza missione?

Da un lato, sembra configurarsi all'orizzonte un nuovo modello di biblioteca accademica. Un modello certamente più aperto e meno autoreferenziale che non in passato. Su questo nuovo modello occorrerà riflettere: in mancanza di una nuova idea di biblioteca accademica, infatti, senza un modello di riferimento, le attività di Terza missione, per quanto interessanti e gratificanti sotto molti aspetti, resteranno un mero esercizio per uscire dalla quotidianità, riconquistare utenti perduti, conquistare nuovi pubblici, attrarre finanziamenti.

Dall'altro occorre sottolineare che la Terza missione va, comunque, inserita in un percorso progettuale che valuti attentamente gli obiettivi da porsi, le priorità di azione e la sostenibilità delle attività.

Infine, la Terza missione può anche aprire la strada a un nuovo modo di valutare la biblioteca accademica, sia quantitativamente che qualitativamente. In Italia il discorso della misurazione e valutazione resta fermo all'esperienza del Gruppo interuniversitario di monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo. L'ultima indagine risale all'ormai lontano 2010. Includeva come novità alcuni indicatori per la misurazione delle risorse elettroniche e del loro utilizzo.¹⁹

Nel frattempo sono maturate, in modo del tutto informale e non standardizzato, una batteria di nuove metriche, sia quantitative che qualitative, grazie alla diffusione degli strumenti social che consentono un'interazione diretta, se pur remota, con gli utenti. E un feedback immediato.²⁰

Con la Terza missione si aprono nuovi interrogativi circa il ruolo sociale, reale o potenziale, della biblioteca accademica. Per rispondere a tali interrogativi serviranno anche nuovi strumenti di misurazione e valutazione.²¹ Quali e in che modo applicarli è un argomento ancora tutto da approfondire.

NOTE

¹ Tra i pochi contributi ad oggi pubblicati: MARIA CASSELLA, *Strumenti social e ruolo della biblioteca accademica tra missione istituzionale e identità sociale*, "Biblioteche oggi", 32 (2014), 4, p. 11-19; MARIA CASSELLA, *La terza missione incontra le biblioteche accademiche: open science e citizen science*, in *La biblioteca aperta: tecniche e strategie di condivisione*, Milano, Editrice Bibliografica, 2017; MARIA CASSELLA, *La Terza missione dell'università: cos'è, come si valuta (con un'appendice sulle biblioteche)*, "Biblioteche oggi trends", 3 (2017), 2, p. 59-68. Sulla valorizzazione dei beni culturali di Ateneo si leggano: FEDERICA ROSSI, *Per i beni culturali di Ateneo. Riflessioni e prospettive*, "Bibliotime", XIX (2016), 3 e il recente volume *Il patrimonio culturale si svela: le biblioteche dell'università tra didattica, ricerca e nuove opportunità*, Atti della tavola rotonda, Ferrara, Salone Restauro-Musei, 22 marzo 2017, Ferrara, UniFePress, 2017, <http://sba.unife.it/it/eventi/il-sistema-bibliotecario-di-ateneo-al-salone-restauro-musei-2017>. Sui rapporti tra biblioteche accademiche e territorio segnalò il dossier pubblicato da "Biblioteche oggi" sul numero di marzo 2017.

² Il programma del seminario è pubblicato sul sito dell'AIB alla pagina: <http://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/commissione-nazionale-biblioteche-delle-universita-e-della-ricerca/2016/59399-biblioteche-accademiche-territorio>.

³ L'ANVUR ha analizzato le attività di Terza missione nell'ultima VQR 2011-2014. I risultati della misurazione sono stati analizzati nel *Rapporto finale sulla Terza missione della Commissione di esperti della valutazione della Terza Missione*.

⁴ LUIGI CROCCETTI, *Bibliothecarius technologicus: rivoluzione quantitativa o nascita di una nuova specie?*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), 4, p. 6-10.

⁵ Saunders mette in luce come gli spazi fisici siano al secondo posto tra le priorità delle biblioteche accademiche nordamericane. Al primo posto lo sviluppo delle collezioni. Cfr. LAURA SAUNDERS, *Academic libraries' strategic plans: top trends and under-recognized areas*, "The Journal of Academic Librarianship", 41 (2015), p. 285-291.

⁶ Il *public engagement* fa riferimento a tutti "i possibili modi in cui le attività e i benefici della didattica e della ricerca universitaria possono essere condivisi con la società civile". Citazione tratta da: PAOLO POMATI, *Comunicare la Terza missione: il Public engagement nella università. Esperienze a confronto*. Seminario ANVUR "La valutazione della terza missione", Verona, 4 marzo 2015, <https://www.univr.it/documenti/Documento/allegati/allegati774289.pdf>.

⁷ Un ruolo di diffusione delle competenze scientifiche viene riconosciuto, comunque, anche alle biblioteche pubbli-

che. Nel 2016 l'AIB Veneto ha lanciato il progetto *Euklidea*, una campagna di sensibilizzazione della diffusione della scienza alla società.

⁸ Sul tema degli archivi di autore e i LOD segnalò la pubblicazione del recente articolo di FRANCESCA TOMASI, *Archivi di persona in Linked Open Data: il modello concettuale come strumento di integrazione nei GLAMs*, "AIB Studi", 57 (2017), 2, p. 283-310.

⁹ FEDERICA ROSSI, cit., 2016.

¹⁰ Sui fondi di autore si legga: FABIO VENUDA, *Le raccolte di documenti personali: uno studio per la ricerca e la valorizzazione*, "AIB Studi", 57 (2017), 1, p. 63-78, <http://aibstudi.aib.it/article/view/11612/10895>. Data l'importanza che sta assumendo il tema della valorizzazione dei fondi di autore, nel 2012 l'AIB ha istituito una Commissione nazionale biblioteche speciali, archivi e biblioteche di autore, <http://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/gbaut>.

¹¹ Per esempio: la mostra "Tesori inesplorati" curata dalle biblioteche dell'Ateneo fiorentino e realizzata presso la Biblioteca Medicea Laurenziana. La mostra raccoglie le rarità e le particolarità delle raccolte librerie delle biblioteche universitarie fiorentine.

¹² LORENZO BALDACCHINI, ANNA MANFRON, *Dal libro raro e di pregio alla valorizzazione delle raccolte*, in *Biblioteche e bibliotecnologia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine, Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, p. 341.

¹³ Per apprendere come si allestisce una mostra non va trascurata la possibilità di prestare volumi e documenti per mostre realizzate da terzi. Il prestito del materiale soggetto a tutela è autorizzato dalle Soprintendenze archivistiche e bibliografiche.

¹⁴ Il termine "ricerca-azione" viene coniato dallo psicologo Kurt Lewin nel 1946 con l'intento di produrre un'azione sociale con il lavoro di ricerca.

¹⁵ Sul tema si legga l'interessante contributo di ALESSANDRO BOLLO, *Cinquanta sfumature di pubblico e la sfida dell'audience development*, in *I pubblici della cultura. Audience development, audience engagement*, a cura di Francesco De Biase, Milano, Franco Angeli, 2014. Bollo individua tre strategie di *audience development*: ampliamento del pubblico, diversificazione, miglioramento della relazione.

¹⁶ Il tema del rapporto tra scienza e società è estremamente complesso e non può essere qui esplorato. Basti ricordare che esistono tre modelli del rapporto tra scienza e società: il modello basato sul deficit, quello basato sul dialogo e quello, più avanzato, basato sulla partecipazione dei cittadini alle attività di ricerca.

¹⁷ L'OECD PISA Science Framework (2015) definisce la *scientific literacy* come: "the ability to engage with science-re-

lated issues, and with the ideas of science, as a reflective citizen”, http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/education/pisa-2015-assessment-and-analytical-framework/pisa-2015-science-framework_9789264281820-3-en#.WivY00riaUk.

¹⁸ Per approfondimenti sul BiblioTour si legga l'articolo di BRUNA BLASCO, *BiblioTour Piemonte*, “Biblioteche oggi”, 35 (2017), 7, p. 54-58.

¹⁹ Sulla misurazione delle risorse elettroniche si legga: ILARIA FAVA, *Misurazione delle risorse elettroniche in biblioteca: una panoramica*, “JLIS.it”, 2 (2011), 2, http://eprints.rclis.org/16574/1/Fava_JLIS.pdf.

²⁰ Anche le indagini di *customer satisfaction* sembrano poco diffuse nelle biblioteche accademiche. Per approfondimenti e un'analisi sul tema si legga: *La customer satisfaction nelle biblioteche di università: elementi teorici, linee guida e casi di studio*, a cura di Chiara Faggiolani e Iliaria Moroni, Fiesole, Casalini libri, 2012. Accessibile alla URL: <http://eprints.rclis.org/17473/1/9788876560071.pdf>.

²¹ A titolo di cronaca ricordo che nel 2014 è stata pubblicata la norma ISO 16439: 2014, *Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. La norma si concentra sulle metodologie valutative e tende a misurare l'impatto della biblioteca nel suo complesso, non quello delle singole attività.

ABSTRACT

The article deals with the topic of the Third Mission (or Third Stream), i.e. the social and cultural stream of the university. In Italy academic and research libraries are strengthening their activities of Public Engagement by organizing manifold events. These activities essentially follow three drivers: the development and exploitation of the Cultural Heritage; the support to the Open Science paradigm; the Public Engagement, i.e. the participation in school projects, the collaboration in cultural locally-organized events, i.e. festivals, the European Researchers' Night, Science cafés etc. By performing all these public activities, academic libraries play a concrete role in the development and the success of the Third Mission. Thus, the Third Mission offers the opportunity to rethink the traditional role of the academic library and to reflect on its social inclusive role.

DOI: 10.3302/0392-8586-201803-62-1