

La definizione di nuovi standard per le biblioteche pubbliche

ROLF HAPPEL

Direttore, Citizens Services and Libraries
Città di Aarhus, Danimarca

Traduzione di Matilde Fontanin, Università di Trieste

Dokk1 ad Aarhus: dal coinvolgimento dell'utente al partenariato come strategia vincente

La nuova biblioteca centrale di Aarhus, Dokk1, inaugurata due anni fa, dalla sua apertura è stata un successo straordinario in termini di numeri di visitatori e di plauso dei recensori. A fronte di una popolazione di 330.000 cittadini, Dokk1 conta 1,3 milioni di visite all'anno, e la comunicazione sui social media con l'hashtag #dokk1 è travolgente: fino a ora gli utenti hanno caricato quasi 20.000 foto su Instagram. L'accoglienza più che positiva di questa nuova biblioteca da parte dei cittadini, dei turisti, dei critici internazionali e dei professionisti nel settore delle biblioteche richiede un'analisi e una spiegazione delle ragioni di un successo di tale portata. Qui di seguito cercherò di chiarire alcuni degli elementi che credo stiano dietro a tutto ciò.

Coinvolgimento dell'utente

Uno degli elementi più importanti e decisivi per il risultato è strettamente legato al concetto di coinvolgimento dell'utente. Ancor prima che il Consiglio Comunale prendesse la decisione di costruire una nuova biblioteca centrale ad Aarhus nel 2003 si era cercato di coinvolgere e impegnare la cittadinanza nel processo. Due anni prima della delibera, la dirigenza delle biblioteche istituì una commissione dedicata il cui incarico era formulare una *vision* su ciò che poteva essere una nuova biblioteca. I componenti del comitato erano persone con cono-

scenze delle dinamiche dell'architettura, delle biblioteche, delle tecnologie dell'informazione e del settore culturale, con funzioni di consulenza per il direttore della biblioteca (il sottoscritto) e il loro lavoro fu decisivo nella creazione del primo documento sulla *vision* per la nuova biblioteca centrale.¹ Dopo la delibera e la riorganizzazione del comitato per la *vision*, furono create due commissioni: lo *Strategic Advisory Board*, che avrebbe lavorato con l'assessore alla cultura (*Alderman*) al progetto e alla costruzione di una nuova biblioteca e l'*Idea Group*, che avrebbe supportato il direttore della biblioteca. Lo *Strategic Advisory Board* era composto da leader di alto profilo e rappresentanti del mondo degli affari e della cultura, mentre l'*Idea Group* era composto da persone scelte nelle diverse aree della società civile e nel settore pubblico che avevano avuto esperienza nell'intraprendere progetti innovativi e che erano capaci di pensare fuori dagli schemi. Questi due organismi costituivano il primo passo di un processo per la costruzione di una rete che aveva l'obiettivo di ancorare diffusamente l'idea della nuova biblioteca nella comunità locale. Usammo via via una moltitudine di formati per coinvolgere i portatori di interesse e gli utenti nello sviluppo di idee e piani che andavano, ad esempio, dalla formulazione di valori caratterizzanti della biblioteca per la mappatura dei servizi esistenti alla creazione di nuovi servizi e spazi in biblioteca, alla denominazione e identità visiva dell'edificio. Tra i meto-

di usati le interviste con focus group, seminari su come proporre un'idea, discussioni modello "village square", foto-prototipazione, accordi con utenti rappresentativi, sessioni creative con i bambini che inventavano la biblioteca e molte altre strategie di progettazione animate degli utenti. Nel 2008 avevamo acquisito così tanta esperienza e conoscenza che scegliemmo di pubblicare un vademecum per il coinvolgimento dell'utente² pensato per la comunità bibliotecaria nazionale e internazionale. In seguito la biblioteca di Aarhus e quella di Chicago, in cooperazione con la ben nota società di design IDEA e finanziate dalla Bill Gates Foundation, svilupparono una cassetta degli attrezzi per il *design thinking* nelle biblioteche,³ che è stata tradotta in molte lingue, incluso lo spagnolo e il cinese; questo modo di pensare si va ora diffondendo nelle scuole di biblioteconomia e la pratica sta cambiando in molte biblioteche.

Cultura dei makers

Un aspetto speciale del coinvolgimento dell'utente riguarda il "fare" e il "disfare". Negli ultimi anni i termini sono stati collegati a un movimento più vasto sviluppatosi nelle società complesse. Consiste in una sorta di ritorno ai valori dell'indipendenza, del riuso delle risorse, della condivisione di strumenti e conoscenza e in sostanza in un gesto di ge-

nerosità, ovvero nell'aiutarsi a vicenda a risolvere i problemi quotidiani. Il movimento ha influenzato enormemente le biblioteche pubbliche di molti paesi, e in Danimarca è confluito negli elementi della strategia danese per le biblioteche pubbliche diffuso dal Ministero della cultura,⁴ riempiendo uno degli spazi nel modello generale detto dei Quattro Spazi.⁵ A un livello teorico questa nuova concezione delle biblioteche si è guadagnata molta attenzione. Skot Hanses et al., con il loro modello a quattro spazi, aprono all'ispirazione un nuovo modello di pensiero: lo spazio di ispirazione (*inspiration space*), lo spazio di apprendimento (*learning space*), lo spazio di socializzazione (*meeting space*) e lo spazio di rappresentazione o creatività (*performative space*). Il modello non è pensato solo per gli spazi fisici, anche gli spazi virtuali sono inclusi, ma costituisce una solida base per le discussioni su quei servizi e attività che sono alla base della biblioteca fisica nel momento in cui la diffusione della conoscenza e dell'esperienza culturale sono divenuti sempre più digitali e basati sulla rete. La quarta stanza o spazio è il cosiddetto Spazio di Rappresentazione (*performative space*) – quegli spazi della biblioteca dove i cittadini non sono soltanto ammessi, ma sollecitati a creare ed esibirsi a piacimento – divenendo non solo consumatori di prodotti culturali, ma produttori di contenuto e creatori di cultura. Incoraggiando e organizzando, ad esempio, *hackerspaces*

o *maker fairs* in collaborazione con associazioni di volontariato o partner capaci, le biblioteche si assumono l'importante ruolo di catalizzatrici nello sviluppo di progetti, nello scambio di idee e nella costruzione di reti della società civile. Nella pratica, le biblioteche organizzano eventi e attività che invitano gli utenti a co-creare, aggiustare, produrre e interagire sotto forma, ad esempio, di *maker spaces*, *hackathons*, laboratori e *maker fairs*. In questo modo l'idea del *Performative Space* contiene una prospettiva nuova e potente che prepara il terreno per lo sviluppo del sé e l'innovazione.



La biblioteca Dokk1 di Aarhus vista dall'esterno. (Foto Adam Mørk)

Start-up

Questa attitudine al fare e disfare ci ha anche portati a lavorare intensamente con la comunità di start-up: piccole, nuove imprese che formano la base dell'ecosistema dell'attività di impresa in città. Organizziamo eventi nei quali le start-up possano ricevere consulenza da esperti e professionisti d'impresa e dove possano incontrare gli *business angels* che faranno loro da mentori e li sosterranno. In questo modo i potenziali investitori possono incontrare il "substrato fertile" e individuare aziende, prodotti e servizi emergenti e interessanti.

Le attività di coinvolgimento dei cittadini legate allo sviluppo di Dokk1 hanno ovviamente avuto l'effetto di creare un senso di appartenenza tra i cittadini di Aarhus anche prima che l'edificio fosse posto in uso. Inoltre, sembrano aver anticipato uno spostamento più paradigmatico nel coinvolgimento dei cittadini nei processi di politica locale, nei piani di sviluppo urbanistici e dei servizi pubblici, in Danimarca e in molti altri paesi. Dal punto di vista di un governo dei servizi basato sull'alleanza simbiotica tra politici e amministratori, sembra che i cittadini stiano diventando via via più centrali in tutti questi processi. Dove le audizioni pubbliche erano di solito prive di creatività, formali, monotone e poco coinvolgenti, si riscontra ora una nuova forte tendenza a formati molto più coinvolgenti e partecipativi, dove la conoscenza e l'esperienza dei cittadini non vengono semplicemente prese in considerazione, ma vengono usate attivamente e sfruttate per il beneficio della società. Il ruolo dell'amministrazione cittadina è sempre più quello di facilitare tali processi, e il ruolo della parte politica è di informare e comunicare nei processi e naturalmente di prendere le decisioni necessarie. Il coinvolgimento dei cittadini è passato da un approccio dal basso verso l'alto – nel quale gli amministratori avvertono delle decisioni prese e scarsa o nulla attenzione viene data al punto di vista dei cittadini – a una partnership nella quale i rappresentanti delle istituzioni incontrano e coinvolgono i cittadini attraverso forme partecipative, con un reale desiderio di capire e imparare da loro.

Il ruolo potenziale delle biblioteche in questo sviluppo può essere significativo. La biblioteca sembra l'arena fisica ideale per tali processi, dato che nella maggior parte dei paesi le biblioteche sono

viste come istituzioni neutrali e prive di interessi economici, legate alla società civile e guidate dai valori della condivisione, del dialogo democratico, della libertà di parola, pensiero e diritti uguali per tutti. Così, le biblioteche pubbliche in alcuni paesi stanno già assumendo il ruolo di mediatori e di luoghi di incontro per lo svolgersi di processi partecipativi e coinvolgenti, dove i cittadini co-creano e innovano.

Partenariati

Le biblioteche pubbliche di Aarhus sono basate sullo stesso principio dei centri di comunità. Gli edifici e i servizi bibliotecari forniscono la cornice e lo spazio dove le attività possono avere luogo, ma quelle stesse attività non vengono necessariamente portate solo dal servizio bibliotecario, vengono messe in atto attraverso alleanze con la società civile e i servizi pubblici attinenti. In linea di principio, il centro di comunità comprende tre attori principali:

1. la società civile con attività basate sul volontariato, come l'aiuto per i compiti a casa, gli archivi di storia locale e partenariati con volontari del settore sociale;
2. la biblioteca, con attività come il prestito e l'uso dei media in sede, l'orientamento, gli eventi culturali e i dibattiti, il prestito di attrezzature e altri servizi forniti grazie ad accordi con attori sia pubblici che privati;
3. i servizi sociali cittadini, con attività basate principalmente sul self-service all'interno di un'ampia gamma di servizi pubblici. Comprendendo la biblioteca fisica tra tali componenti, e considerando le attività come blocchi da costruzione è possibile assemblare questi blocchi in modi diversi, creando nuove istituzioni in grado di risolvere le sfide presenti e future. Ci sono spazi assegnati alle tradizionali attività bibliotecarie, come il prestito dei libri, i corsi e la programmazione culturale, ma la maggioranza delle attività dipendono dal quartiere, dalla comunità locale e dalle alleanze formate con le organizzazioni di volontariato, le associazioni locali e i servizi pubblici.

Perciò, un'attività cruciale due anni prima dell'apertura di Dokk1 fu la mappatura in città di potenziali partner per la biblioteca. Con quali organizza-

zioni poteva essere interessante lavorare a Dokk1 e come potevano le sinergie con la biblioteca recare beneficio a entrambe le parti? Una delle raccomandazioni centrali per le biblioteche nella strategia nazionale danese per le biblioteche pubbliche, pubblicata dal Ministero per la cultura nel 2010, trattava della formazione di partenariati. Creando alleanze con le associazioni di volontariato, le istituzioni educative, altri servizi del settore pubblico ed entità del non-profit, le biblioteche possono trarre enormi benefici dalle sinergie che ne derivano. Nella trasformazione delle biblioteche in istituzioni rilevanti per una società in rete e pervasivamente digitalizzata, i partenariati hanno il potenziale di giocare un ruolo cruciale. Invitando nuove risorse e competenze a entrare in biblioteca, volevamo acquisire conoscenza e ispirazione, ma allo stesso tempo aumentare la qualità e la diversità nel nostro servizio, e costruire la nostra rete. La teoria era che ne sarebbero usciti potenziati sia la nostra comunicazione generale che il nostro impatto di marketing. Muovendoci nel modo giusto i nostri partner sarebbero diventati i nostri ambasciatori. Perciò, dopo aver mappato partner interessanti nelle aree tematiche dell'istruzione e dell'apprendimento, il personale con livelli decisionali intraprese una serie di "disturbance talks" con i potenziali partner non commerciali, evidenziando le opportunità di un'alleanza con Dokk1, che poteva offrire spazi temporanei, visibilità nei programmi e sulla scena locale, assistenza logistica laddove il partner fornisse contenuti culturali e/o educativi per programmi ed eventi. Questi incontri ebbero un'ottima risposta tra i potenziali partner e sottoscrivemmo un buon numero di accordi. È importante sottolineare che non è necessario alcuno scambio di denaro! I partner forniscono contenuti e personale per condurre un programma o un evento, e la biblioteca mette a disposizione lo spazio, la visibilità e la logistica. L'attuale situazione è che abbiamo più di 130 accordi e più del 60% della nostra ampia offerta in questo senso (circa 140 programmi al mese) è condotto interamente o in parte dai partner. Il volume totale degli eventi e dei programmi a Dokk1 e nelle biblioteche satelliti ad Aarhus è superiore ai 2.000 annuali. Per le nostre partnership abbiamo sviluppato un modello a tre livelli. Il livello uno è quello strategico, dove le partnership sono legate a strategie di po-

lity e agli obiettivi delle biblioteche, e la dirigenza è coinvolta nella stesura dell'accordo. Quest'ultimo è sancito da accordi scritti e spesso viene modificato con il passar del tempo. Al livello due abbiamo le partnership basate sul servizio, che sono ancorate alle unità organizzative sottostanti – ad esempio all'ufficio informatico o all'ufficio Bambini e Famiglie – ufficializzate da un breve accordo scritto o da una lettera di intenti. E al livello tre abbiamo gli accordi, spesso molto informali, sulle Attività di cooperazione in rete intraprese da singole unità di personale nei gruppi che lavorano direttamente con il pubblico. La formalizzazione può consistere in una breve lettera di intenti sottoscritta da ambo le parti, ma a volte gli accordi sono semplicemente verbali. Ad esempio, un bibliotecario del settore ragazzi potrebbe accordarsi con un soggetto esterno affinché i membri di questo soggetto vengano a esibirsi per i bambini e le famiglie in biblioteca. Il bibliotecario è obbligato ad assicurarsi che ci sia il supporto per l'evento e che esso venga inserito nel programma della biblioteca e annunciato sugli schermi e le piattaforme digitali, sia all'interno che all'esterno della biblioteca.

Così, la biblioteca funge da cornice per le attività supportate dai partner, che a loro volta acquistano visibilità, e le alleanze creano una situazione in cui tutte le parti escono vincenti. Le biblioteche che hanno poche risorse riusciranno comunque a presentare un ricco programma culturale, i partner non commerciali avranno la visibilità e potranno beneficiare dell'uso dello spazio bibliotecario, e il pubblico avrà più opportunità di apprendere e fare esperienza nello spazio bibliotecario. In questo modo, è qualcun altro a farsi carico della risorsa e dei servizi specifici, e allo stesso tempo la biblioteca fisica ha la possibilità di attirare partner che potranno offrire il loro servizio fin tanto che resterà aperto a tutti e in linea con la *mission* della biblioteca, che il *Library Act* in Danimarca definisce come "promuovere la nascita delle idee, l'istruzione e l'attività culturale".

Esperimenti e progetti di sviluppo

Verso la fine degli anni Novanta il governo cittadino di Aarhus implementò uno schema per la decentralizzazione. I finanziamenti dati alle istituzioni avevano sempre un tetto massimo fisso, ma

ora a esse veniva consentito, entro certi limiti, di spendere il denaro come ritenevano opportuno, sempre entro il tetto. In questo modo vide la luce un modello di governo che in un certo qual modo allentava i rigidi vincoli precedenti. Questo liberò la dirigenza bibliotecaria e le permise di assumere un approccio più innovativo. La biblioteca poteva investire di più in tecnologia e di meno nelle posizioni di personale non più necessarie. Anche i progetti e le idee diventavano più facili da mettere in pratica.

In seguito abbiamo sviluppato una strategia per l'innovazione⁶

basata su una metodologia definita “sette cerchi per l'innovazione”⁷ e pochi semplici presupposti: i bisogni dei cittadini devono sempre costituire il punto focale; alleanze e collaborazione sono necessarie all'interno dell'organizzazione; le idee devono essere testate e prototipate; la replica è intelligente; è necessario concentrarsi sulla leadership. La strategia ha dato luogo alla pratica di aprire ogni anno a primavera una *call* tra il personale per proporre nuovi servizi. Le persone con idee e suggerimenti scrivono una breve proposta, che viene poi valutata dal gruppo manageriale. Le migliori proposte vengono presentate personalmente alla direzione. Per sviluppare le idee progettuali selezionate vengono concessi alcuni giorni, durante i quali il personale coinvolto viene sollevato dai compiti usuali. Una somma di denaro (al momento circa € 65.000) viene allocata dalla direzione come capitale iniziale per i progetti nei casi in cui sia necessario richiedere finanziamenti esterni, e la competenza interna alla biblioteca può aiutare al *fundraising* e a mettere a punto i dettagli delle descrizioni del progetto e i piani di lavoro. In questo modo la biblioteca è riuscita a raccogliere annualmente tra € 500.000 e € 1.000.000 in contributi esterni per sviluppare servizi insieme ai partner.

Sono ben più di cento i progetti che negli anni sono stati organizzati e portati a termine dalle biblioteche di Aarhus.⁸ Questi molti esperimenti e progetti hanno avuto enormi effetti in molte aree:



Dokk1 di Aarhus, vista della zona attualità e documentazione di primo livello

uno è quello immediato sui servizi di biblioteca. Ad esempio, un progetto iniziato a questo modo è stato il curriculum “ABC Digitale”, che lo staff bibliotecario ha sviluppato insieme ai locali insegnanti di scuola secondaria. Lo scopo del curriculum è insegnare ai giovani come accedere a importanti servizi pubblici digitali che i cittadini danesi devono obbligatoriamente usare: iniziato ad Aarhus, il curriculum è ora impiegato in tutta la Danimarca. O il pavimento interattivo, che ha avuto origine come idea progettuale e alla fine è diventato un prodotto che poteva essere venduto a terze parti. O il progetto ad accesso aperto “TING”, nato dal desiderio di introdurre delle API aperte nel catalogo della biblioteca e diventato poi la spina dorsale tecnologica della Biblioteca digitale danese, o la piattaforma ebook basata sulla stessa infrastruttura open source che consente a tutte le biblioteche di condividerla implementando comunque i singoli regolamenti per l'uso.

Un altro aspetto importante della vasta attività progettuale è la conoscenza che si accumula nell'organizzazione. Moltissimi membri dello staff verranno coinvolti nel tempo in uno o più progetti, e acquisiranno così non solo conoscenze relative ai contenuti del progetto specifico, ma, cosa ancora più importante, impareranno a lavorare trasversalmente, a collaborare con partner e fornitori al di fuori della biblioteca, a raggiungere gli obiettivi progettuali e a fare comunicazione esterna, acqui-

sendo conoscenze su molti altri utilissimi elementi. Tali processi faranno da sprone alla nascita di comunità di pratica all'interno del luogo di lavoro e incentiveranno lo sviluppo di una cultura di cambiamento e innovazione nell'intera organizzazione – questo è certamente accaduto ad Aarhus.

Bambini e gioco come punto focale

La creazione di un posto speciale per i bambini e le loro famiglie è sempre stata una parte importante della *vision* alla base della progettazione dell'edificio. Per mezzo del coinvolgimento dei cittadini e dei portatori di interesse ci si è resi conto che il concetto di "gioco" dovrebbe essere al centro della realizzazione della *vision*.

Abbiamo condotto una serie di progetti di sviluppo, ad esempio *Lab for Children – creating libraries of the future*, dove i bambini possono lavorare con il personale alla realizzazione della loro nuova biblioteca dei sogni. Altri progetti che abbiamo realizzato in cooperazione con biblioteche terze e con l'Università di Aarhus esploravano il "gioco" non

solo come un mezzo per socializzare e rafforzare i bambini, ma in quanto esperienza di vita allo stesso livello dell'esperienza della letteratura o dell'arte, come un qualcosa con un valore proprio.

Conducendo questi progetti e parlando con famiglie e bambini, giovani madri e padri, madri diurne e insegnanti, abbiamo imparato come trasformare il pensiero teorico in prassi concreta. Organizzare Dokk1 in modo che incoraggi il gioco, l'apprendimento e le esperienze condivise di bambini e adulti è diventato imperativo. Abbiamo destinato una particolare area dell'edificio a ospitare attività, media, consulenza e attrezzature mirate a bambini e famiglie. Ne è venuta fuori un'area che, a parte le tradizionali collezioni di libri illustrati, contiene anche un palcoscenico multifunzionale, un'area chiusa per il gioco rumoroso, una strada del *gaming*, un laboratorio per bambini, un *Tween's lab*,⁹ una speciale area gioco per i bambini di 1-2 anni, un armadio per i travestimenti, un salottino dove i bambini e le loro famiglie si possano rilassare e aree adiacenti per parcheggiare le carrozzine, una stanza dove poter mangiare e una stanza riservata all'allattamento.



Dokk1 di Aarhus, spazio di lettura che si trasforma in piccolo anfiteatro per animazioni

Come altre aree della biblioteca, queste sono flessibili e offrono una continua programmazione di attività con partner come scuole primarie, associazioni culturali dedicate all'infanzia e agenzie che si occupano della salute del bambino.

Spazio come servizio

Pianificando e arredando l'interno dell'edificio siamo stati sempre consci del fatto che l'edificio appartiene alla comunità, sono i cittadini che possiedono la biblioteca, non il personale o gli amministratori. Con questo abito mentale, ne consegue che le regole di comportamento vengano rafforzate in modo indiretto, usando tecniche di persuasione piuttosto che grandi cartelli di divieto. Ha giocato un ruolo fondamentale anche mantenere un equilibrio tra mobilio fisso e mobile e tra spazi aperti e aree programmate. È estremamente importante che gli utenti possano fare qualche aggiustamento negli ambienti senza infrangere le regole o rovinare il mobilio, ed è ancor più importante avere degli spazi aperti che non siano destinati a un uso specifico, da impiegare per quegli scopi e formati soggetti a continua evoluzione. Tali spazi aperti potrebbero venire arredati con tavoli e sedie e costituire la cornice per un laboratorio, o venire allestiti con cuscini per un'ora del racconto, o potrebbero venire usati per una mostra o uno spazio *maker*, o lasciati semplicemente vuoti – le possibilità sono infinite. Perciò, di nuovo riferendoci all'elemento umano come costante, è cruciale che in una biblioteca moderna ci si concentri sull'edificio come cornice per l'attività umana. Ne consegue che gli spazi non dovrebbero essere riempiti di scaffali, ci dovrebbero essere quelle che definiamo "oasi" tra gli scaffali – minime sistemazioni con poche, solide poltroncine e un piccolo tavolo; ci dovrebbero essere palchi per programmare, specie all'aperto; ci dovrebbero essere più spazi aperti e semi-aperti e meno spazi chiusi. Ci dovrebbero essere molte stanze per incontri e corsi e ci dovrebbero essere molte "celle" per lo studio individuale, e tutto questo gli utenti dovrebbero poterlo prenotare da web. Un elemento spesso trascurato che è fondamentale in biblioteca per un'esperienza piacevole è una buona acustica. Il silenzio delle biblioteche tradizionali può creare un'atmosfera tranquilla, ma può anche essere vissuto come spento e rigido, spingere gli

utenti a sorvegliarsi l'un l'altro al minimo disturbo. Una strategia migliore che imporre un generale silenzio è confinare il silenzio a specifiche aree chiuse e a prova di rumore – come le vecchie sale di lettura. Allo stesso tempo, le attività più rumorose possono essere svolte in aree altrettanto chiuse e isolate. In questo modo il resto della biblioteca può restare aperto per le attività umane e la comunicazione, generando un'atmosfera vivace ma allo stesso tempo rilassata e inclusiva, nella quale gli utenti possano fare attività o semplicemente soggiornare.

Dimensione umana

Dokk1 è una struttura enorme, 30.000 m², dei quali 18.500 m² sono usati per attività bibliotecarie e al servizio dei cittadini. L'esterno un po' scabro e spigoloso si inserisce bene nell'area circostante e nel paesaggio del porto, ci sono molto cemento armato, vetro, e profili metallici anche all'interno. Avrebbe potuto risultare un ambiente alienante e leggermente ostile per le persone, ma non lo è! Per capire il perché si deve considerare il modo nel quale è stata intrapresa la progettazione dell'edificio. Una delle prime scoperte nella nostra fase iniziale di esplorazione fu che non potevamo usare alcuna biblioteca esistente come modello per le nostre ambizioni. Anche le più nuove biblioteche visitate durante il nostro viaggio per famosi e iconici edifici erano pensate per la maggior parte sulla base della logistica dell'area del prestito e del libro in quanto artefatto. Le più innovative integravano l'uso dei PC e dei portatili, ma il progetto generale era sempre radicato in una *vision* tradizionale della biblioteca. Sapevamo che il nostro edificio doveva durare almeno per i successivi 100 anni. Nessuno sarebbe in grado di dirci se, tra 15 o 20 anni, i libri saranno ancora l'artefatto primo per la conoscenza, né di prevedere l'aspetto che assumerà la tecnologia dell'informazione tra 15 anni. Perciò, scegliemmo di lasciare che la forma, la struttura e i dettagli di Dokk1 si formassero intorno al principio che la costante sono gli esseri umani. Ciò che può essere cambiato sono i media, le stanze e gli spazi, le attività e le parti dell'edificio. La cornice e l'espressione della casa – la sua faccia – si doveva costruire per i successivi 100 anni, o anche più. Le strutture e le caratteristiche immutabili si dovevano perciò costruire a partire dai bisogni umani di vicinanza,

creazione di relazioni, esperienze, apprendimento, riflessione, serenità, percezione sensoriale e comunicazione. Questi bisogni sono determinati dalla società e dalle genetica, e non mutano radicalmente nei secoli. È perciò fondamentale che la logistica globale dell'edificio si decida nel rispetto dell'utente, dell'essere umano, non di attività e funzioni che cambiano continuamente. Allo stesso tempo è importante che la logistica dell'edificio venga comunicata e supportata per mezzo di sequenze di stanze e spazi logiche e dotate di una sensorialità elementale. La disseminazione di contenuto e le sequenze di stanze e spazi sono in gran parte basate su avanzate tecnologie, con le quali distribuiamo informazioni agli utenti attraverso sia i social media che un sistema di canale digitale sviluppato in open source, oltre che sui molti schermi digitali a Dokk1. Così l'interno di Dokk1 tiene conto allo stesso tempo dei bisogni umani universali e dell'era digitale del mondo esterno. Pensando alla biblioteca fisica come a un insieme di spazi multifunzionali interconnessi a servizio della comunità locale con lo scopo di promuovere l'apprendimento permanente, l'esperienza culturale, la collaborazione e la costruzione di comunità, piuttosto che come a un'entità preposta al deposito e alla disseminazione di informazioni mediate in formati ristretti (libri, giornali, riviste ecc.) risulta ovvio che l'idea della costante umana come denominatore

per l'organizzazione di spazi e logistica costituisca il principio guida di un valore che difficilmente potrà venire sopravvalutato.

NOTE

- ¹ https://www.aakb.dk/sites/www.aakb.dk/files/files/file_attachments/30._juni_2010_-_944/multimediahouse_in_Aarhus.pdf.
- ² https://www.aakb.dk/sites/www.aakb.dk/files/files/file_attachments/2013-06-25_1210/the_librarys_voice_eng1.pdf.
- ³ <http://designthinkingforlibraries.com>.
- ⁴ *The Public Libraries in the Knowledge Society*, 2010. http://english.slks.dk/fileadmin/publikationer/publikationer_engelske/Reports/The_public_libraries_in_the_knowledge_society_Summary.pdf.
- ⁵ Presentazione di uno degli autori, Henrik Jochumsen, http://nlus.eu/wp-content/uploads/sites/5/2014/11/Jochumsen_FourSpaces-small2.pdf.
- ⁶ <https://www.aakb.dk/nyheder/publikationer/innovation-strategy>.
- ⁷ http://di.dk/SiteCollectionDocuments/Downloadboks%20-%20lokale%20filer/Downlads%20lokale%20filer%2005-08/seven_circles_final.pdf.
- ⁸ Per ulteriori letture su alcuni dei progetti, cfr. *Transforming Libraries through Human-centered Design*, presentazione di Sidsel Bech Petersen, 2016, <http://tinyurl.com/ycmm49vb>.
- ⁹ Spazio creativo per i ragazzi dai 9 ai 12 anni. NdT

DOI: 10.3302/0392-8586-201708-005-1

ABSTRACT

The new main library in Aarhus, Dokk1, was inaugurated two years ago and has since the opening been a tremendous success in terms of number of visitors and praises from reviewers. This has been possible thanks to a long work of design begun years before the library opening. The several citizens involvement activities and the partnership strategy with local associations have had the effect of broadening our network and create a sense of ownership among the citizens in Aarhus even before the building was taken into use. The attention to children and the idea of space as a service have made of Dokk1 a user-friendly building, formed by the continuous principle that human beings are the constant.