

OSSERVATORIO

Dokk1: la co-creazione come nuovo metodo di lavoro in biblioteca

di Sidsel Bech-Petersen



Design thinking per le biblioteche

Dal momento che Dokk1 aprì le porte al pubblico, il 20 giugno 2015, divenne la più grande biblioteca della generazione di biblioteche moderne e ibride in Scandinavia. L'idea di fondo nella progettazione dell'edificio era che lo spazio della biblioteca costituisse uno spazio urbano coperto, e che questo spazio fosse destinato alle persone, non solo ai libri. Ecco perché il processo di progettazione e costruzione di Dokk1 doveva necessariamente essere partecipativo e coinvolgente. Attraverso centinaia di laboratori, focus group ed elaborazione di prototipi, abbiamo coinvolto cittadini, portatori di interesse, partner, politici ecc.¹. Soltanto coinvolgendo le persone che

SIDSEL BECH-PETERSEN, library transformer, Dokk1 – Aarhus Public Libraries, Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C, Denmark, e-mail sibp@aarhus.dk.

Maggiori informazioni su Dokk1 all'URL: dokk1.dk/english. Unitevi alla nostra Next library community internazionale all'URL: nextlibrary.net. Next library 2017 si terrà dall'11 al 14 giugno presso Dokk1 ad Aarhus. Se avete esempi o idee sul coinvolgimento degli utenti o avete dei commenti, contattate liberamente Sidsel Bech-Petersen.

Ultima consultazione siti web: 8 luglio 2016.

Traduzione di Matilde Fontanin.

¹ Peter Dalsgaard; Eva Eriksson, *Large-scale participation: a case study of a participatory approach to developing a new public library*. In: *CHI '13: proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems, Paris, France, April 27-May 2, 2013*. New York: ACM, 2013, p. 399-408.

avrebbero utilizzato Dokk1 è stato possibile generare un vivace spazio urbano. Inoltre, per il progetto era cruciale stabilire reti e cooperazioni che coinvolgessero sia le istituzioni che le aziende locali di Aarhus, per portarli a contribuire condividendo la loro conoscenza, aiutandoci a crescere e fornendo ispirazione.

In un processo come questo i cittadini costituiscono la fonte d'ispirazione e forniscono una chiara visione di ciò che occorre cambiare. Alla luce di questi sviluppi, le biblioteche si stanno dirigendo verso una nuova pratica di innovazione che si focalizza sulla co-creazione con gli utenti e che presuppone l'inclusione degli utenti stessi e l'attivazione di quella conoscenza che potrebbero non esser consapevoli di avere. In questo modo si aumenta il senso di proprietà e l'impegno degli utenti nei confronti della loro biblioteca: essi passano da essere coloro per i quali progettiamo ad essere parte del progetto stesso. Le innovative prassi di Dokk1 vengono perfezionate da anni attraverso progetti e programmi che applicano processi differenti per provocare il cambiamento, sempre in collaborazione con gli utenti. Questi processi partecipativi hanno reso Dokk1 ciò che è oggi. Un edificio inclusivo ed aperto che crea uno spazio urbano capace di aprire un dialogo e coinvolgere partner, cittadini e la comunità tutta, di giocare un ruolo centrale nella creazione di uno spazio vivace e aperto a tutti.

La cassetta degli attrezzi del *design thinking*

La costruzione e progettazione di Dokk1 hanno costituito un enorme processo di coinvolgimento degli utenti. In tutto il mondo le biblioteche si chiedono quale sia il loro futuro e come faranno a rimanere delle istituzioni significative per le loro comunità. Le biblioteche pubbliche di Aarhus e le Chicago Public Libraries hanno cercato di rispondere a questa domanda e di aiutare le biblioteche a scoprire come utilizzare i metodi del design per conoscere i bisogni della loro comunità. Con il supporto della fondazione Bill e Melinda Gates abbiamo coinvolto IDEO e portato avanti un progetto sul *design thinking* e su come potrebbe essere adattato ed applicato al meglio in un contesto bibliotecario. Il risultato finale venne reso pubblico nel 2015 con il nome di *Design thinking toolkit for libraries*². La cassetta degli attrezzi può essere adoperata da qualunque manager del personale di front-office per far fronte ai mutevoli bisogni degli utenti. L'idea è di aiutare i bibliotecari in tutto il mondo a diventare i migliori agenti di cambiamento possibili, così che possano aiutare i loro utenti e le loro comunità ad apprendere e a crescere.

La cassetta degli attrezzi guida il bibliotecario attraverso il *design thinking* in modo che questi possa inventare soluzioni per i problemi quotidiani in biblioteca. Il *design thinking*, o progettazione centrata sull'utente, ruota intorno alle persone – gli utenti che visitano le nostre biblioteche.

Teorie del *design thinking*

Co-creazione, *design thinking* e progettazione partecipativa stanno diventando sempre più popolari anche nel settore pubblico³. Anche nelle biblioteche si parla molto

² IDEO; Chicago Public Libraries; Aarhus Public Libraries, *Design thinking for libraries: a toolkit for patron-centered design*. 2015, <www.designthinkingforlibraries.com>.

³ Terry Costantino [et al.], *Participatory design of public library e-services*. In: *PDC '14: proceedings of the 13th participatory design conference, Windhoek, Namibia, October 6-10, 2014*. New York: ACM, 2014, vol. II, p. 133-136; Joe Marquez; Annie Downey, *Service design: toward a holistic assessment of the library*, «PNLA quarterly», 80 (2015), n. 1; Gustav Taxén, *Introducing participatory design in museums*. In: *PDC '14 cit.*, vol. I, p. 204-213.

della progettazione dei servizi, di *action-learning* e via dicendo. È tutto parte della stessa attitudine verso l'innovazione e lo sviluppo. L'idea di coinvolgere gli utenti finali nello sviluppo cominciò negli anni '60, ad esempio nell'approccio scandinavo alla progettazione, detto 'progettazione partecipativa' (*participatory design*)⁴. Allora questo modo di procedere veniva usato soprattutto per sviluppare le nuove tecnologie. Più tardi Donald Norman coniò il termine 'progettazione centrata sull'utente' (*user-centered design*) come variante di progettazione partecipativa. Negli anni '80 e '90 il nuovo verbo fu l'usabilità⁵, prima in quanto sperimentazione sugli utenti e in un secondo momento intesa come coinvolgimento degli utenti che divengono co-progettisti nel processo di progettazione. Quest'ultimo viene sviluppato in collaborazione tra i progettisti e lo staff da un lato e gli utenti dall'altro – un processo di condivisione del sapere nel quale gli utenti sono coinvolti fin dalle primissime fasi, e non soltanto alla fine.

Negli anni Novanta si cominciò a parlare di 'progettazione centrata sulla persona' e di progettazione dei servizi. Il *design thinking* è un approccio che serve ad assicurare di focalizzarci sull'utente e i suoi bisogni. Si tratta di «un approccio creativo, o una serie di passi che vi aiuteranno a progettare soluzioni significative per la vostra biblioteca»⁶. Il *design thinking* è un processo profondamente empatico che esplora possibilità alle quali spesso non facciamo caso. Non occorre essere un progettista per farlo, ma attraverso il *design thinking* si ottengono un numero di strumenti creativi che aiutano a risolvere i problemi. Il *design thinking* è anche un atteggiamento mentale, un nuovo modo di lavorare nel quale si guarda il mondo come lo guarda un progettista. Adottare la mentalità del progettista significa ad esempio essere curiosi, investigare l'ignoto, cominciare un processo senza conoscerne i risultati finali e così via.

I metodi e gli approcci per coinvolgere gli utenti hanno nomi diversi: innovazione guidata dall'utente, progettazione dei servizi, co-creazione e coinvolgimento dell'utente. Metodi e modelli variano, ma l'idea di fondo resta la stessa: assicurarci che le nostre biblioteche siano fondate sugli utenti e sulle loro necessità. *Design thinking* è un termine comprensivo generale per lo sviluppo radicato nei bisogni dell'utente.

Cos'è il *design thinking*?

Il *design thinking* è un processo iterativo centrato sull'utente e basato sulla comprensione profonda dei suoi bisogni combinati con sperimentazioni e prototipi. Si tratta di alzarsi dalla scrivania e allontanarsi dalla sala riunioni e di guardare il mondo da una nuova prospettiva. Questo ci permetterà di imparare qualcosa di nuovo rispetto alla biblioteca e agli utenti che conosciamo così bene.

Il processo del *design thinking* consiste in tre fasi:

1. Ispirazione: imparare qualcosa sul mondo.
2. Ideazione: analizzare ciò che abbiamo imparato e raccogliere idee.
3. Iterazione: costruire prototipi e imparare di più sui nostri utenti.

Queste tre fasi vengono ripetute continuamente in un processo iterativo.

4 Jørgen Bansler, *Systems development research in Scandinavia*, «Scandinavian journal of information systems», 1 (1989), n. 1, p. 3-20; Pernille Ingildsen, *User centred design: ideas, methods and examples*. Danfoss User Centred Design Group, 1998.

5 Donald A. Norman, *The design of everyday things*. New York: Doubleday, 1990.

6 IDEO; Chicago Public Libraries; Aarhus Public Libraries, *Design thinking for libraries* cit.



Figura 2 – L’approccio del *design thinking* consiste in tre fasi

Applicando il *design thinking* e la progettazione dei servizi possiamo essere certi di basare il design d’interni, la tecnologia e i nuovi servizi sulla conoscenza piuttosto che sulle supposizioni riguardo agli utenti. In altre parole, non è questione di far domande agli utenti, si tratta di osservarli e capire come percepiscono e vivono un servizio o una visita alla biblioteca.



Figura 3 – In un processo di *design thinking* si costruiscono prototipi delle idee fin dalla fase iniziale. Diverse concezioni vengono presentate agli utenti al bancone per raccogliere le loro opinioni

Se desiderate creare una biblioteca in collaborazione con gli utenti, la co-creazione e il *design thinking* devono essere visti sia come una nuova mentalità che come un metodo. Parte del processo per la risoluzione dei problemi consiste nell’individuare il giusto problema. Per farlo, occorre aprire l’organizzazione e stabilire una piattaforma aperta e flessibile – con accesso ai dati e nuovi strumenti per gli utenti – dove invitare questi ultimi a partecipare allo sviluppo.

I processi di co-creazione non vengono guidati a partire dai desideri dell’organizzazione o dall’idea di un membro dello staff, ma piuttosto dalla comprensione del contesto situazionale e dai bisogni degli utenti. Esistono diversi metodi per raggiungere questa visione: qualsiasi cosa può servire allo scopo, a partire da una chiacchierata con gli utenti su ciò che a loro piace o non piace di un certo servizio, fino alle lunghe interviste e all’osservazione degli utenti stessi.

Diventa cruciale comprendere che il *design thinking* e la co-creazione non si chiedono quali specifiche richieste i cittadini abbiano nei confronti delle biblioteche, ma rivelano i loro bisogni attraverso interviste, osservazioni, visualizzazioni e sperimentazione di prototipi. Il fatto che un esperimento o un prototipo abbiano successo o meno è molto meno importante della conoscenza che acquisiamo dallo sperimentare insieme agli utenti.



Figura 4 – Un gruppo di progettazione analizza i dati raccolti relativamente agli utenti.

È questione di scavare un po' più a fondo e capire quale sia il vero problema

Lezioni apprese

Pensando ai servizi abbiamo imparato molto su come progettarli. Attraverso le interviste e la preparazione di prototipi abbiamo imparato molte cose nuove sui nostri utenti e sul loro modo di usare la biblioteca. Abbiamo anche imparato che talvolta il problema risiede nella presentazione, e non nel servizio stesso, e abbiamo appreso nuovi metodi per concentrarci non tanto sulla demografia (genere, età, ecc.) ma di più sui comportamenti. Le abitudini degli utenti, i rituali, le routine e il loro viaggio attraverso il sistema bibliotecario, più che la loro età, spesso sono in grado di dirci molto di chi sono.

Il *design thinking* ha portato gli utenti al centro della nostra biblioteca e del nostro sviluppo, ci ha fornito strumenti per progettare insieme a loro e non semplicemente per loro.

La biblioteca dovrebbe essere, per la comunità, lo snodo locale dell'innovazione, ecco perché è logico incorporarvi metodi per la progettazione partecipativa. Il *design thinking* costituisce anche un servizio del quale i cittadini possono usufruire e in questo modo esso diventa un metodo che possono utilizzare per sviluppare e realizzare le loro idee e visioni.

Il lavoro che ci attende

Le biblioteche pubbliche di Aarhus e di Chicago sono ancora alla ricerca, insieme alla Fondazione Bill e Melinda Gates, di strategie per diffondere questi metodi nel campo delle biblioteche. Dal lancio nel gennaio 2015 la cassetta degli attrezzi è stata scaricata da più di 20.000 bibliotecari in più di 100 paesi, ed è stata tradotta in rumeno, giapponese e spagnolo; ulteriori traduzioni sono programmate per il futuro.

Anche altri progetti hanno attinto a questi metodi. Noi partecipiamo al progetto *New challenges for public libraries*, che utilizza il *design thinking*. L'Italia è rappresentata in questo progetto dal CSBNO (Consorzio Sistema Bibliotecario del Nord Ovest), dalla Regione Lombardia e dall'Università Milano-Bicocca.

Uno spazio aperto

La visione per il Dokk1 era di creare un ambiente aperto ed accessibile per l'apprendimento e per le esperienze, che fornisse nel contempo sia l'opportunità di svolgere attività, che di trovare tranquillità e contemplazione. Dokk1 dovrebbe anche contribuire alla promozione della democrazia e del senso di comunità.

Oggi abbiamo all'incirca 4.500 utenti al giorno a Dokk1 – e ogni giorno lo spazio bibliotecario viene co-creato con i partner e gli utenti. Questi ultimi hanno speso il Dokk1 – è il loro spazio. Circa il 60% dei nostri eventi vengono pianificati e portati a termine dai partner e dai cittadini. Pur trattandosi di una costruzione molto recente, essa riveste un ruolo centrale nello sviluppo della città e ha già generato ad Aarhus uno spazio nuovo e nuove opportunità.

Per supportare l'innovazione le biblioteche non dovrebbero aprire solo i loro dati, ma anche il loro spazio⁷. L'amministrazione di Aarhus ha una solida visione sui dati aperti e sui processi aperti di innovazione. Le biblioteche possono supportare questo movimento anche fornendo uno spazio aperto ed accessibile dove possano svilupparsi l'impegno civico e l'innovazione.

Per supportare la biblioteca come spazio di innovazione, più di 10 anni fa abbiamo fondato il Transformation Lab. Si tratta di uno spazio per la produzione di prototipi e nuove immagini della biblioteca fisica del futuro. Prima dell'apertura di Dokk1 vennero pubblicamente condotti degli esperimenti nel *foyer* della vecchia Biblioteca centrale di Aarhus; qui idee e modelli tangibili vennero testati in stretta interazione sia con i dipendenti che con gli utenti della biblioteca. Uno dei contributi del Transformation Lab fu di rendere gli utenti visibili in biblioteca.

Molti prototipi sono stati sviluppati nel Transformation Lab: pavimenti interattivi, nuove tecnologie per bambini, nuovi ambienti di apprendimento ecc. Uno dei progetti recenti è il People's Lab. Per poter continuare a far crescere il welfare è necessaria l'innovazione da parte dei cittadini e delle comunità. Il People's Lab negli ultimi due anni ha sperimentato iniziative che supporteranno su richiesta questi nuovi requisiti e competenze: pensiero critico, *problem solving*, creatività, innovazione, comunicazione e collaborazione. Il fare o il movimento dei *maker* sembrano essere una tendenza o approccio all'apprendimento che incoraggia questo approccio⁸.

Il movimento dei *maker* arricchisce la relazione della biblioteca con la sua comunità locale; la biblioteca diviene un motore locale per la cooperazione e l'impegno civico. Inoltre ciò costituisce un esempio della biblioteca che diviene cassa di risonanza per risorse e reti già esistenti nella comunità locale.

Lezioni apprese dal Transformation Lab

Il Transformation Lab ci ha mostrato che gli utenti desiderano impegnarsi nel creare la biblioteca del futuro. Un consiglio per tutte le biblioteche è di fare posto al loro interno ad uno spazio aperto che non sia mai completamente allestito, e quindi possa essere modificato con breve preavviso. Qui sarà possibile sperimentare sia la disseminazione di temi specifici che l'organizzazione dello spazio fisico, che potranno essere continuamente aggiustati a seconda degli input degli utenti. Così si modifica la visione degli utenti di ciò che una biblioteca può essere, e quest'ultima finisce per non essere più lo spazio dei soli bibliotecari, ma quello degli utenti.

Il Transformation Lab ha dimostrato che la tecnologia gioca un ruolo importante nel reinventare la biblioteca fisica. La lezione che abbiamo appreso è che spesso sono le

⁷ Mariana Salgado; Sanna Marttila, *Discussions on inclusive, participative and open museums*. In: *Beyond control: the collaborative museum and its challenges. International conference on design and digital heritage. NODEM 2013 Conference proceedings, Stockholm, December 1-3, 2013*. Stockholm: Interactive Institute Swedish ICT, 2013, p. 41-48.

⁸ Sampsa Hyysalo [et al.], *Collaborative futuring with and by makers*, «CoDesign», 10 (2014), n. 3/4, p. 209-228.

tecniche elementari a produrre il maggiore impatto. Agli utenti piace essere coinvolti – posto che ciò non comporti una fatica eccessiva e produca un risultato istantaneo.

Trasformare la biblioteca con la tecnologia

Uno dei valori chiave dietro Dokk1 è di creare un edificio che funga da ponte tra i cittadini, la tecnologia e la conoscenza. Questa connessione si crea, ad esempio, portando nuove tecnologie nello spazio fisico della biblioteca e provvedendo affinché l'edificio sia online e connesso. La tecnologia non consiste in una singola installazione che l'utente può adoperare entrando, ma è onnipresente, parte costituente dell'edificio.

L'intento della presenza dei nuovi media in Dokk1 è di esporre gli utenti alle nuove tecnologie, invitarli e rendere l'invisibile visibile. Si tratta anche di dare ai cittadini questo spazio e permettere loro di lasciarvi tracce, ispirazione e informazioni che gli altri potranno usare.

Quelli che seguono sono esempi di come la tecnologia possa aprire lo spazio bibliotecario:

1. Media civici.

Sui grandi schermi disseminati nell'edificio non mostriamo esclusivamente contenuti controllati, ma essi fungono anche da piattaforma per un utilizzo civico dei media. Quando un utente posta una foto in Instagram e la tagga con #dokk1, questa comparirà sui grandi monitor e diventerà una parte della storia condivisa di Dokk1. Ecco di nuovo un esempio di come evolversi dallo spazio della biblioteca allo spazio dell'utente, e di rendere manifesto che questo posto appartiene ai cittadini.

2. Il gong: online e connessi.

Il gong è una grande campana tubolare che pende al centro di Dokk1. È connessa ad Internet e ogni volta che un bambino nasce i genitori possono premere un pulsante nel reparto maternità del locale ospedale per inviare un segnale a Dokk1, e far suonare il gong. Un'altra installazione: il binocolo interattivo li solleva in aria e gli utenti possono zoomare su specifici luoghi e siti nell'area cittadina. Entrambe queste installazioni costituiscono metodologie per connettere la biblioteca alla città e al resto del mondo.

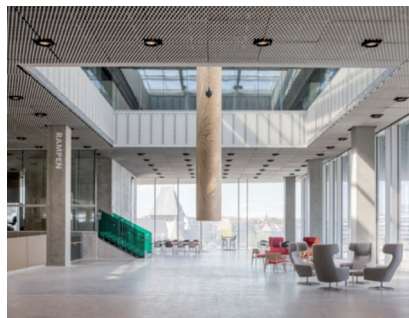


Figura 5 – Il Gong suona ogni volta che nasce un bambino ad Aarhus

3. Il suono dei dati.

Nell'area di accoglienza un ambiente sonoro interattivo dà il benvenuto nell'edificio. Questa installazione è online e alcuni suoni vengono creati utilizzando dati dell'area circostante. Gli utilizzatori stessi possono interagire e creare i loro suoni. Il paesaggio sonoro è usato per creare un'atmosfera accogliente e rassicurante durante la giornata.

4. Gioco e consapevolezza dei servizi bibliotecari.

Il pavimento interattivo promuove stili di apprendimento differenziati ed interattivi attraverso il gioco e l'attività fisica. I bambini usano le loro mani e piedi per interagire con il pavimento e svolgere le attività. Altre installazioni come i distributori automatici di libri, pavimenti e tavoli interattivi mettono in evidenza recensioni, libri e suggerimenti inviati dal sistema bibliotecario. Questo è un nuovo modo per rendere il contenuto della biblioteca accessibile.



Figura 6 – Il pavimento interattivo a Dokk1 è usato per l'apprendimento e il gioco

5. Piattaforme aperte da programmare.

Intorno a Dokk1 ci sono piattaforme e superfici disponibili per i partner, gli artisti o gli studenti che desiderino sperimentare le nuove tecnologie e i nuovi media per creare nuove esperienze. L'ambiente sonoro, il grande soffitto digitale della Great hall e tutti i nostri monitor possono essere programmati da altri. Questa è un'opportunità per gli utenti per aggiungere qualcosa allo strato digitale nell'edificio.

6. Biblioteca intelligente.

Dokk1 ha sensori PIR, punti di accesso e fotocamere che ci possono fornire molti dati rilevanti su come viene usato l'edificio. Usando l'apprendimento automatico (*machine learning*) possiamo ottenere nuova conoscenza fattuale sugli utenti e sul modo in cui vengono occupati gli spazi della biblioteca. L'obiettivo è ottimizzare l'esperienza degli utenti, il design d'interni, la segnaletica, l'orario di apertura, le attrezzature, i programmi e i servizi nell'edificio della biblioteca – basandosi su dati fattuali relativi agli utenti della biblioteca.

La biblioteca nella città intelligente

L'edificio è pronto ad incorporare la tecnologia. Dokk1 è stato costruito incorporando la flessibilità ai nuovi sviluppi della tecnologia, dei media, e del consumo di cultura. I cittadini, i portatori d'interesse, i ricercatori e i partner sono invitati alla co-creazione dello sviluppo di tecnologia in Dokk1, e l'edificio è divenuto una componente essenziale nello sviluppare la città intelligente ad Aarhus.

Conclusione

La biblioteca del futuro dovrebbe venire co-creata con i cittadini. Dobbiamo sviluppare dei prototipi e creare insieme agli utenti, ascoltare i loro suggerimenti e riconoscerli come risorsa. Per fare questo, dobbiamo incorporare nuovi ruoli e lavorare in modi diversi all'interno delle biblioteche, per esempio usando il *design thinking*. Con spazi per la trasformazione e la possibilità di usare le nuove tecnologie possiamo sviluppare lo spazio fisico della biblioteca in nuove direzioni, creando nuove opportunità sia per noi come biblioteca che per i nostri utenti.

Ringraziamenti

Grazie ai partner, alla rete e ai cittadini che hanno preso parte al processo di creazione di Dokki, e che hanno continuato ad usarlo come un laboratorio continuo per la sperimentazione e la partecipazione.

L'azienda di design IDEO e le Chicago Public Libraries sono stati i nostri partner nello sviluppare la cassetta degli attrezzi per le biblioteche. Il progetto è stato sostenuto dalla fondazione Bill e Melinda Gates.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- [1] Bansler, Jørgen, *Systems development research in Scandinavia*, «Scandinavian journal of information systems», 1 (1989), n. 1, p. 3-20.
- [2] Costantino, Terry [et al.], *Participatory design of public library e-services*. In: *Proceedings of the 13th participatory design conference: short papers, industry cases, workshop descriptions, doctoral consortium papers, and keynote abstracts*. Windhoek, Namibia, October 6-10, 210. New York: ACM, 2014, vol. II, p. 133-136.
- [3] Dalsgaard, Peter; Eriksson, Eva, *Large-scale participation: a case study of a participatory approach to developing a new public library*. In: *CHI '13: proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems. Paris, France, April 27-May 2, 2013*. New York: ACM, 2013, p. 399-408.
- [4] Hyysalo, Sampsa [et al.], *Collaborative futuring with and by makers*, «CoDesign», 10 (2014), n. 3-4, p. 209-228.
- [5] IDEO; Chicago Public Libraries; Aarhus Public Libraries, *Design thinking for libraries: a toolkit for patron-centered design*. 2015, <www.designthinkingforlibraries.com>.
- [6] Ingildsen, Pernille: *User centred design: ideas, methods and examples*. Danfoss User Centred Design Group, 1998.
- [7] Marquez, Joe; Downey, Annie, *Service design: toward a holistic assessment of the library*, «PNLA Quarterly», 80 (2015), n. 1, p. 37-47.
- [8] Norman, Donald A., *The design of everyday things*. New York: Doubleday, 1990.
- [9] Robertson, Toni [et al.], *Designing an immersive environment for public use*. In: *PDC '06: proceedings of the ninth conference on participatory design: expanding boundaries in design*. New York: ACM, 2006, vol. I, p. 31-40.
- [10] Salgado, Mariana; Marttila, Sanna, *Discussions on inclusive, participative and open museums*. In: *Beyond control: the collaborative museum and its challenges. International conference on design and digital heritage. NODEM 2013 Conference proceedings, Stockholm, December 1-3, 2013*. Stockholm: Interactive Institute Swedish ICT, 2013, p. 41-48.
- [11] Schön, Donald A., *Educating the reflective practitioner*. San Francisco: Jossey-Bass, 1991.
- [12] Taxén, Gustav, *Introducing participatory design in museums*. In: *PDC '04: proceedings of the eighth conference on participatory design: artful integration interweaving media, materials and practices*. New York: ACM, 2004, vol. I, p. 204-213.

Articolo proposto il 6 luglio 2016 e accettato il 16 settembre 2016.

ABSTRACT AIB studi, vol. 56 n. 3 (settembre/dicembre 2016), p. 441-450. DOI 10.2426/aibstudi-11510

SIDSEL BECH-PETERSEN, library transformer, Dokk1 – Aarhus Public Libraries, Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C, Danmark, e-mail sibp@aarhus.dk.

Dokk1: la co-creazione come nuovo metodo di lavoro in biblioteca

Questo articolo presenta Dokk1, rappresentante della nuova generazione di biblioteche ibride e moderne. Dokk1 è co-creato con gli utenti, i partner e i portatori di interesse. È divenuto uno spazio bibliotecario aperto e flessibile che utilizza anche la tecnologia come mezzo per invitare gli utenti a diventare parte dello spazio stesso. Utilizzando nuovi metodi di lavoro basati sul design thinking, anche la co-creazione diviene una fase dello sviluppo di nuovi servizi e spazi e un nuovo modo di lavorare per il personale bibliotecario. Dokk1 è una biblioteca per le persone, non per i libri. Essa rappresenta uno spostamento nello sviluppo bibliotecario dall'orientamento al mezzo a quello verso i cittadini. Una biblioteca orientata ai cittadini necessita di co-creazione a livelli differenti, ad esempio: 1) un nuovo modo di lavorare, ovvero diventare una biblioteca guidata dal design, 2) spazi aperti che permettano ai cittadini, ai partner e alla biblioteca di fare cose insieme e 3) tecnologia che supporti il fatto che la biblioteca appartiene ai suoi utilizzatori.

Dokk1: co-creation as a new way of working in libraries

This article presents Dokk1 as an example of the new generation of modern, hybrid libraries. Dokk1 is co-created with users, partners and stakeholders. It has become an open, flexible library space that also uses technology as a way to invite the users to become part of the space. Using design thinking as a new way of working, co-creation also becomes a part of developing new services and spaces and a new way of working for the library staff.

Dokk1 is a library for people, not for books. It represents the shift in library development from being media-oriented to being citizen-oriented. A citizen-oriented library requires co-creation on different levels, for example: 1) a new way of working and becoming a design driven library; 2) open spaces that allows citizens, partners and the library to do things together and 3) technology that supports the fact that this library belongs to the users.