



# Realtà Open Library

---

23-25 GIUGNO 2017

VISITA ALLE BIBLIOTECHE DANESI DI COPENHAGEN, AARHUS, BILLUND E MIDDELFART



BIBLIOTEKET RENTEMESTERVEJ – KØBENHAVN



HOVEDBIBLIOTEKET (BIBLIOTECA CENTRALE)

– KØBENHAVN



BILLUND  
BIBLIOTEKERNE &  
BORGERSERVICE

BILLUND BIBLIOTEKERNE & BORGERSERVICE – BILLUND



DOKK1 – AARHUS

MIDDELFART  
KULTUR &  
BIBLIOTEK



KULTURØEN, MIDDELFART KULTUR & BIBLIOTEK –  
MIDDELFART



## ORIENTAMENTI E LINEE GUIDA COMUNI A TUTTE LE BIBLIOTECHE VISITATE

E' doveroso fare una premessa generale circa le linee guida a cui tutte le biblioteche danesi si attengono e in forza delle quali attuano un **continuo e costante ripensamento e riposizionamento del proprio ruolo nonché dei servizi** che la biblioteca può mettere in atto per rispondere alle nuove esigenze delle persone.

**La persona**, infatti, è il **centro dell'offerta delle biblioteche**, che in Danimarca sono ormai efficienti centri culturali a tutto tondo.

Per rispondere al fisiologico calo dei prestiti, comune in tutta Europa, e alle più recenti problematiche cui le biblioteche devono far fronte è stato istituito dal Ministero della Cultura danese il *Committee on Public Libraries in the Knowledge Society*, che si propone di raccogliere buone pratiche e linee guida per lo sviluppo delle biblioteche. A margine di una istituzionalizzazione di questo tipo però, la penisola danese ha attivato anche **una cooperazione tra le reti di biblioteche** che parte "dal basso", costituendo **partenariati allargati** e avviando **progetti di cooperazione** che travalicano i confini nazionali.

**New Lib – New Challenges for Public Libraries**, progetto di cui CSBNO è capofila in collaborazione con Dokk1 Aarhus Public Library e altri centri culturali in Portogallo e Romania, ne è un esempio lampante.

Il **conteggio delle visite** alle biblioteche, così come le **valutazioni dei dati di partecipazione ai servizi offerti** sono i nuovi valori che le biblioteche dovranno tenere in considerazione e che rappresentano un punto di vista radicalmente diverso rispetto ai dati legati ai soli prestiti.

In accordo con le potenzialità di ciascuna biblioteca, in tutte le realtà visitate è stato possibile riscontrare alcune linee guida comuni:

- ① Applicazione del modello del **Design Thinking** in termini di progettazione e di rivisitazione di spazi e servizi
- ① Investimenti nei **sistemi ICT** e di **digitalizzazione** dei servizi e nella riqualificazione degli incarichi del personale bibliotecario
- ① Un occhio attento alla **riconversione degli spazi** bibliotecari, per cui vengono promossi investimenti sull'attrattività dei luoghi e sul restyling di edifici e spazi già esistenti
- ① Una progressiva e sempre maggiore **autonomia degli utenti** nelle attività all'interno della biblioteca, inclusi prestiti, ritiri e resa
- ① Disponibilità laddove possibile di **servizi al cittadino** (in danese Borgerservice), dall'ufficio anagrafe all'emissione dei passaporti, e di **Info-tourist point**
- ① Ampliamento dell'**orario di apertura**, con l'ausilio di un servizio di guardiania nelle ore in cui il personale di biblioteca non è presente
- ① Numerosi sono gli spazi a disposizione dei **bambini**, tutti orientati alla dinamicità e allo sviluppo delle competenze e delle abilità motorie, cognitive e relazionali.

## 23 GIUGNO – BIBLIOTECA RENTEMESTERVEJ, COPENHAGEN

La Biblioteket Rentemestervej, situata in un quartiere ad alto livello di immigrazione e disoccupazione, rappresenta un efficiente Hub Culturale con un approccio multifunzionale. E' un vero e proprio luogo di inclusione sociale oltre che centro culturale e biblioteca. La struttura ha anche un forte impatto architettonico che si inserisce in modo positivo nel rinnovamento e sviluppo urbanistico. L'architettura richiama alla mente delle scatole impilate avvolte in lamiera stirata color oro. All'ingresso è posto un dispositivo di lettura card (viene richiesta una tessera equivalente alla Tessera Sanitaria Italiana) per consentire l'accesso anche nelle ore in cui non è disponibile il personale di biblioteca. 84 sono le ore di apertura settimanale di cui 36 in self-service, durante le quali per motivi di sicurezza è comunque presente una guardia.

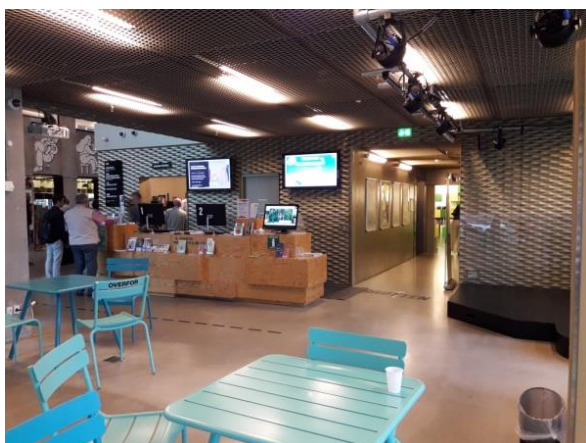


All'interno si incontra subito il bancone di accoglienza con una postazione di info-tourist insieme ai terminali per l'autoprestito e una saletta dove semplicemente vengono impilati i libri richiesti in attesa di ritiro dell'utente. L'assistenza di un operatore è comunque sempre disponibile su richiesta. L'autoprestito e l'autorestituzione sono possibili anche in assenza di personale.

Nel foyer sulla destra c'è anche uno spazio per eventi e, poco più avanti, un servizio ristorazione.

Sempre al piano terra troviamo una sala interamente dedicata ai bambini chiamata "grottone", dove i più piccoli – ma non solo – possono arrampicarsi sui grossi cubi colorati che sporgono dalle pareti per leggere o giocare.

Terminali di auto prestito



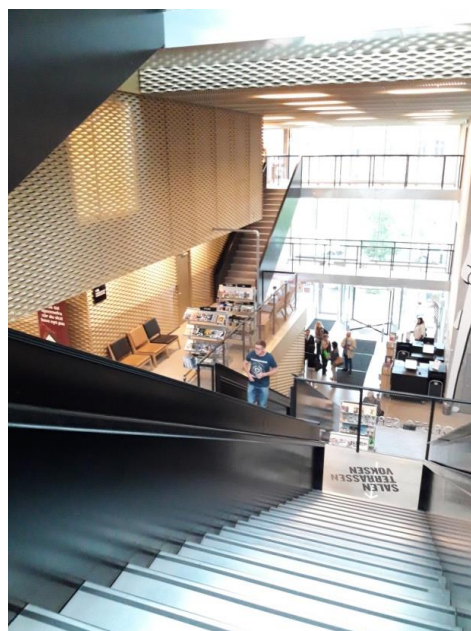
spazio eventi, bancone e info-tourist



servizio di ristorazione



il grottone

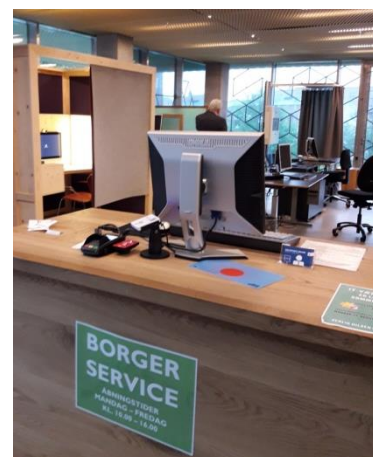


vista dai piani superiori

Ai piani superiori troviamo sale lettura, sale studio o per riunioni, spazi polivalenti e multifunzionali per attività di vario genere e l'area dedicata ai servizi al cittadino (Borgerservice), dove è possibile accedere ai servizi di anagrafe e persino richiedere il passaporto.



sale lettura e servizi al cittadino



## 23 GIUGNO – BIBLIOTECA CENTRALE, COPENHAGEN (HOVEDBIBLIOTEKET)

**Sanne Caft** – Vicedirettrice della biblioteca

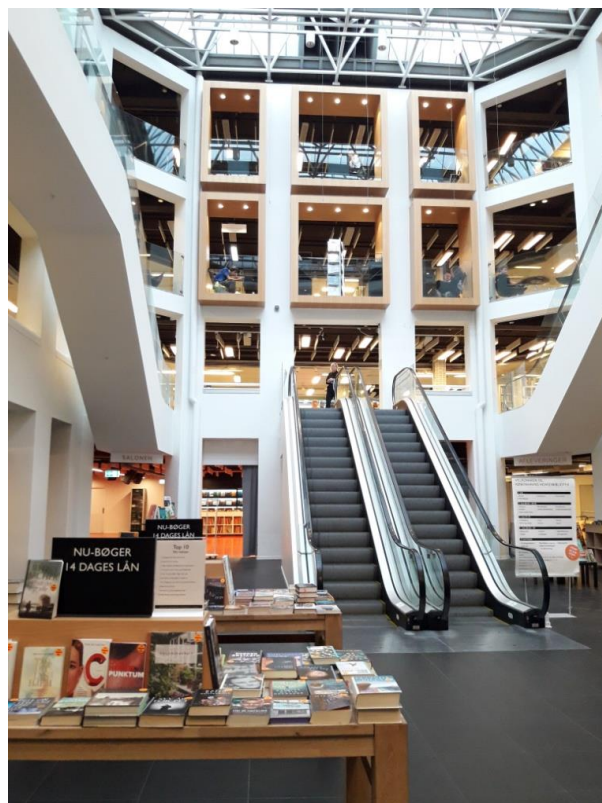


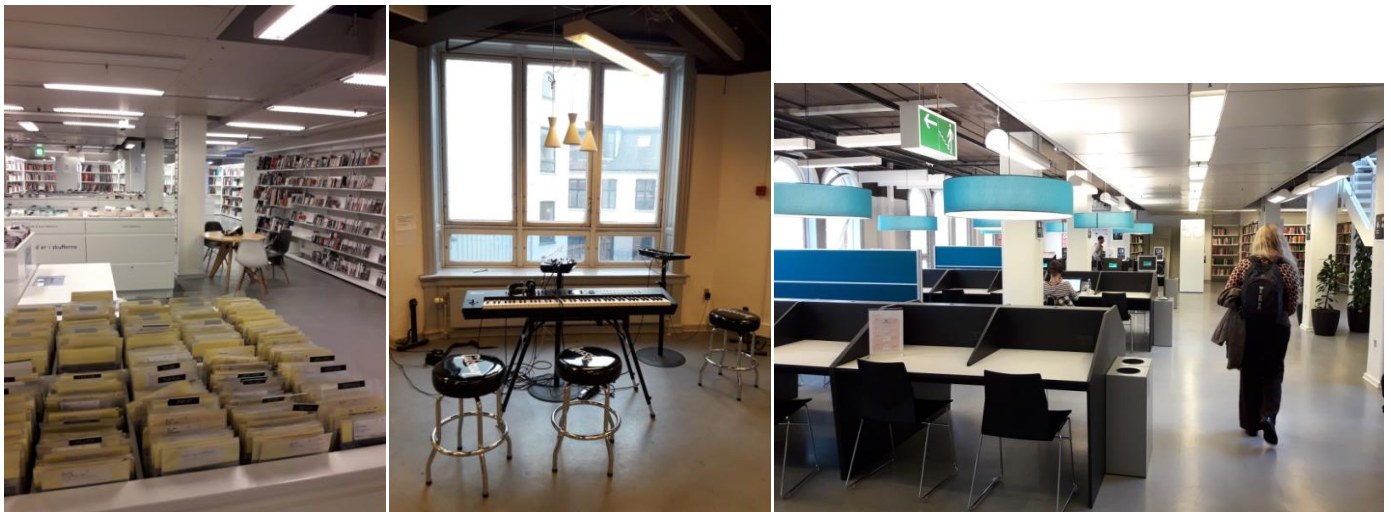
Situata nel centro di Copenhagen, coniuga elementi di tradizione e modernità. Un affascinante grande spazio al piano terra accoglie i visitatori immediatamente dopo l'ingresso. La struttura, che anticamente nasceva come fabbrica di cuscini, è stata completamente rinnovata di recente ed è oggi composta di ampi spazi luminosi. Nel momento in cui si entra si ha la sensazione di stare in una libreria, a cominciare dalle modalità di esposizione dei libri. I numeri di copie in esposizione sono stati ridotti in virtù della minore richiesta da parte degli utenti e anche per fare spazio ad un layout più visibile

e di tipo orizzontale. Al piano terra vengono esposti i titoli più recenti ma i libri destinati al prestito sono distribuiti, suddivisi per generi, su tutti piani della biblioteca. Sempre al piano terreno è collocato il bar ed alcuni PC utilizzabili per un breve tempo (20 minuti), mentre al terzo piano è possibile trovare ulteriori terminali, prenotabili e utilizzabili per un tempo più lungo, stampanti e fotocopiatrici. Anche in questa biblioteca è attivo il servizio di autoprestito a terminale. Per qualsiasi necessità il personale della biblioteca può essere contattato per mezzo di display interattivi. La risposta viene assicurata entro 30 secondi dalla chiamata. Se la chiamata avviene nelle ore di lavoro, il bibliotecario potrà rispondere e recarsi personalmente in aiuto dell'utente. Qualora la chiamata avvenga in orario serale o comunque in assenza di personale addetto, un responsabile risponderà attraverso una videochiamata.

Tutti i servizi e le attività proposte sono in costante evoluzione e vengono attivati miglioramenti o variazioni laddove la sperimentazione rileva qualche debolezza. In questo senso la biblioteca è estremamente dinamica anche nella riformulazione continua di spazi e attività.

I piani superiori si affacciano tutti sul grande foyer d'ingresso al piano terra per mezzo di grandi vetrate a vista. Qui troviamo diversi settori e servizi. Al secondo piano, una grande area dedicata alla musica ospita cd, dvd e vinili per il prestito ma anche spazi di ascolto e strumenti musicali a disposizione per l'utilizzo in cuffia e per eventi. C'è anche una sala di registrazione dove vengono incisi podcast, per esempio, di lettura dei quotidiani.





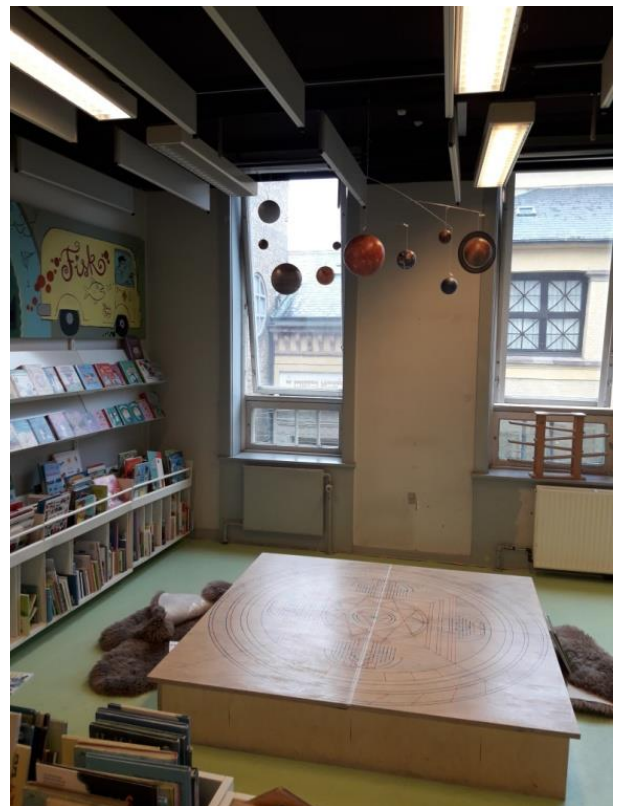
spazio musica e aree studio

Nello spazio dedicato ai servizi al cittadino – al primo piano - è possibile ad esempio effettuare i pagamenti delle tasse, richiedere passaporto, patente, assicurazione sanitaria e carta del conducente.

Lo spazio bambini, collocato al secondo piano, è ampio e include giochi e aree per le attività oltre ad una vasta collezione di libri. Agli ultimi piani troviamo le aree studio e le sale polifunzionali.



spazio bambini



## 24 GIUGNO – BIBLIOTECA DI BILLUND

Billund è una città danese di 6.139 abitanti. Qui ha sede LEGO, la nota società produttrice di giocattoli famosa soprattutto per i suoi mattoncini assemblabili. Billund è conosciuta anche per il parco a tema *Legoland*. La città serve, oltre ai propri, altri 20mila abitanti distribuiti nelle zone limitrofe e 1.5 milioni di turisti all'anno. Grazie alla cooperazione con LEGO, Billund è oggi conosciuta come la "Capitale dei Bambini". La sua biblioteca non fa eccezione. Inserita in un centro culturale più ampio che include fra gli altri servizi un info-tourist, un teatro e una chiesa, e gestita in coordinamento con LEGO Foundation, rappresenta al meglio lo spirito della città. Tutte le forme di edutainment proposte sono pensate e realizzate insieme al team di innovazione di LEGO.



Lo staff è a disposizione degli utenti dal lunedì al sabato negli orari canonici (10-18) ma la biblioteca rimane aperta in modalità self-service anche la domenica dalle 7 alle 15 e durante la settimana dalle 7 alle 22.

E' un luogo ideale per i più piccoli ma anche per gli adulti che vogliono riscoprire la propria creatività. Gli spazi sono studiati a misura di bambino, perfetti per la fascia di età 0-10 e incentrati sull'esplorazione, il gioco libero, il movimento fisico e l'apprendimento attivo in autonomia. I concetti fondanti della filosofia di questa biblioteca sono infatti **creare, esplorare, collaborare, apprendere e sviluppare nuove idee attraverso il gioco, coinvolgere le persone, creare qualcosa di nuovo**. La parola d'ordine è **"do it together"**. Nel 2016 i visitatori sono aumentati del 20%.

Le diverse aree sono tutte collocate in un grande openspace e i vari servizi – tavoli di lettura, banconi, pc, maker space etc - distribuiti armoniosamente in tutto lo spazio. Sin dall'ingresso un colorato nastro verniciato sul pavimento accompagna il visitatore tra le varie installazioni che occupano gran parte dello spazio centrale, su cui i più piccoli possono arrampicarsi e giocare. Tra queste, uno spazio multisensoriale permette di sperimentare attività di lettura, di ascolto musicale e narrazione di storie per mezzo di altoparlanti collegabili in wireless ai diversi dispositivi elettronici, in solo ascolto oppure accompagnate da proiezioni di immagini, adagiati su una comoda piattaforma circolare. Un angolo totalmente dedicato al gioco e alla sperimentazione ospita un tavolo che mette a disposizione mattoncini e motorini di *LEGO Technic* per cimentarsi in creazioni e mettere alla prova anche le abilità dei più grandi.

Non manca, anche qui, la disponibilità dei servizi al cittadino.



Installazioni di gioco, terminali pc, scaffali libri, tutto in un unico grande ambiente, solo una saletta polifunzionale è separata



Sotto, l'installazione circolare multisensoriale per attività di storytelling condivise



L'angolo dei makers

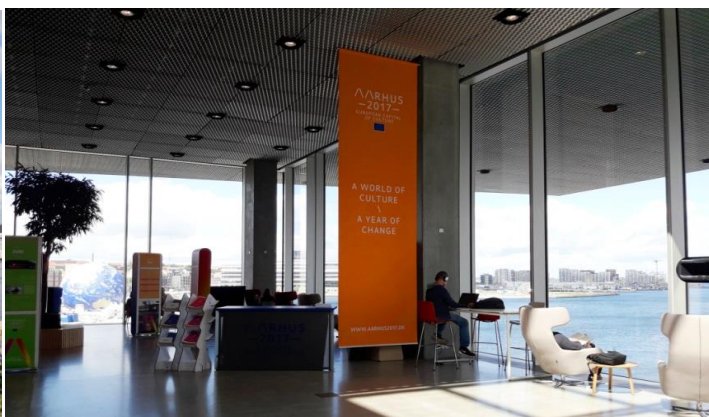


## 24 GIUGNO – DOKK1, AARHUS

Marianne Krogbaek - Designer Dokk1



Inaugurata nel 2015, già nell'anno successivo diventa semplicemente la migliore biblioteca del mondo secondo IFLA. La sua città, Aarhus, è inoltre Capitale Europea della Cultura 2017. Costruita nella zona portuale da cui prende il nome, [Dokk1](#) è il centro propulsivo delle iniziative di intrattenimento culturale della città ed è contemporaneamente l'esemplificazione di quella che può essere definita una "piazza" flessibile e polifunzionale e un luogo di aggregazione sociale.



Le ore di apertura settimanale sono 77 di cui 20 in self-service. Gli orari vanno dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e dalle 10 alle 16 il sabato e la domenica.

Imponente è l'investimento che ha portato alla sua realizzazione, che è il risultato di un progetto di lungo corso, così come ingenti sono stati gli investimenti anche dal punto di vista dell'automazione, a partire dai futuristici [parcheggi](#) interrati a piattaforma automatica fino al sistema di restituzione automatico. Senza dubbio è un gigante in fatto di dimensioni (35mila m<sup>2</sup>), di avanguardia e certamente anche di disponibilità economica. Ma vincente sopra ogni cosa è la filosofia **"non per i libri ma per le persone"** che si traduce in una serie di soluzioni creative e stimolanti, applicabile pressoché ovunque. Moltissimi spazi sono a misura di famiglia, oltre ai servizi e alle aree appositamente studiate per i bambini, differenti a seconda delle diverse fasce di età. Anche qui è predominante l'incoraggiamento al gioco e alla sperimentazione, tipica dei paesi scandinavi, sin dall'esterno dove sono state posizionate delle installazioni-parco giochi per i più piccoli, adatte anche ai bambini con disabilità o con esigenze specifiche. Le installazioni simboleggiano inoltre i continenti verso cui sono geograficamente orientati e rappresentano un dragone Cinese, un orso, un'aquila di mare e una scimmia.

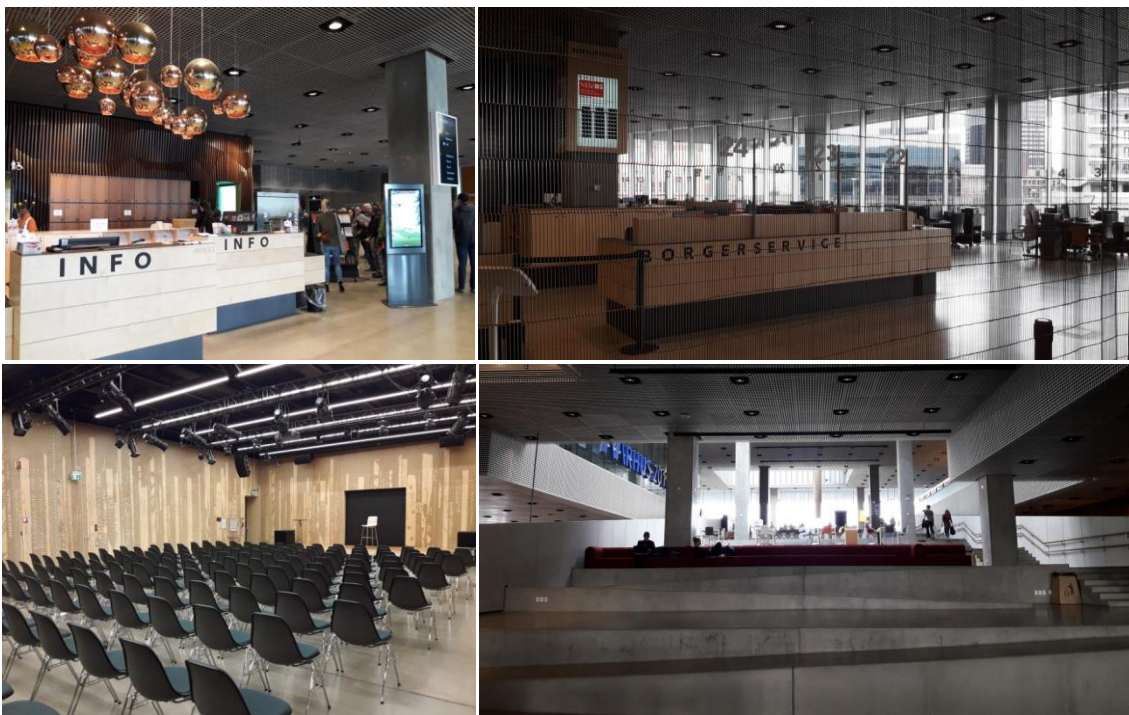




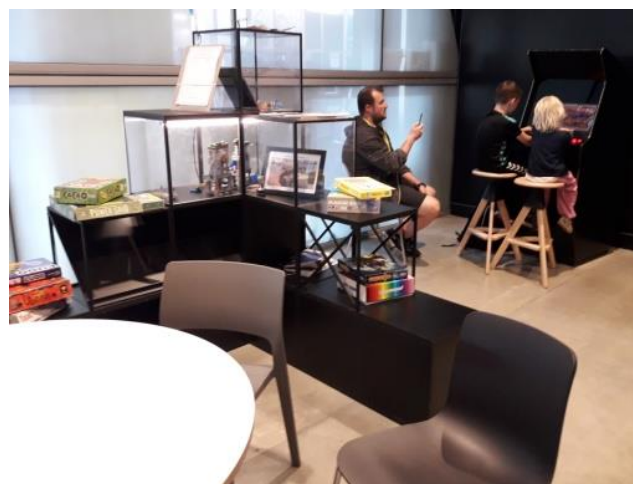
Cittadini, politici, operatori, consulenti, collaboratori così come le cooperazioni avviate in networking, tutti hanno contribuito a fondare i sette valori importanti per Dokk1:

- 🌀 Il cittadino al centro
- 🌀 L'apprendimento durante tutto l'arco della vita e la comunità
- 🌀 La diversità, la cooperazione e il fare rete
- 🌀 Cultura e sperimentazione
- 🌀 Creare un collegamento tra i cittadini, le tecnologie e la conoscenza
- 🌀 Organizzazione flessibile e professionale
- 🌀 Icona di sostenibilità per Aarhus

Tra i servizi offerti si annoverano i servizi al cittadino, e gli **spazi affittabili** anche da privati - un **Auditorium** che ospita fino a 260 persone adatto per eventi e conferenze, aule polivalenti, sale riunioni e **laboratori** per un totale di 10mila m<sup>2</sup>. Una grande **rampa centrale** porta al piano superiore ed è adatta anche ad ospitare mostre, demo ed eventi vari.



Vasti spazi sono pensati per accogliere le **famiglie**, con intrattenimenti, attività, videogiochi e giochi da tavolo per i più piccoli. L'impronta di **modernità e innovazione** è presente pressoché ovunque ma è stata ricreata anche una suggestiva **area "retro"** che ospita oggetti d'altri tempi, poco o per nulla conosciuti dai più giovani, come una macchina da scrivere, un telefono in bachelite a cornetta e una console di Super Mario Bros.

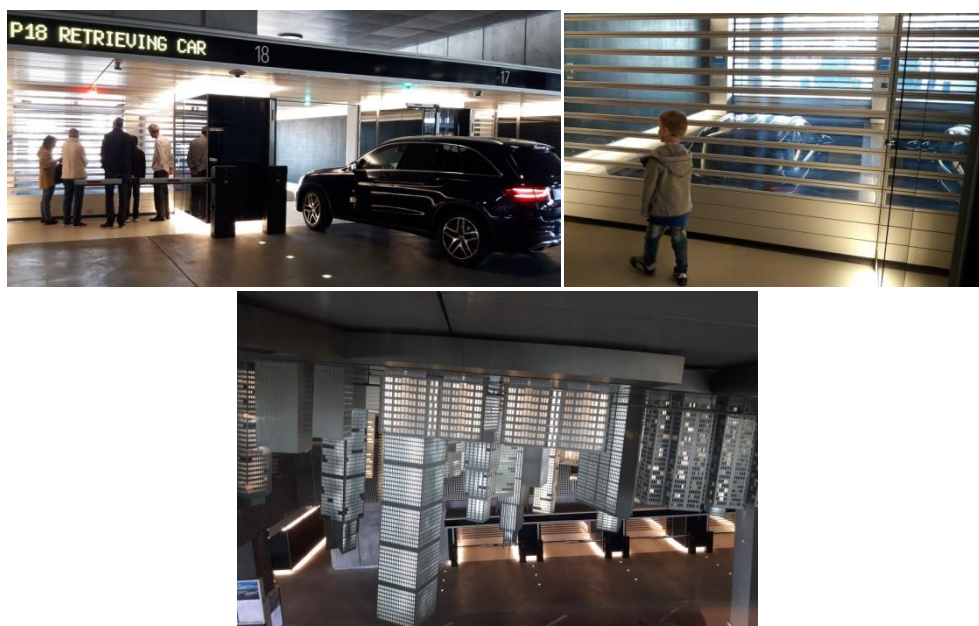




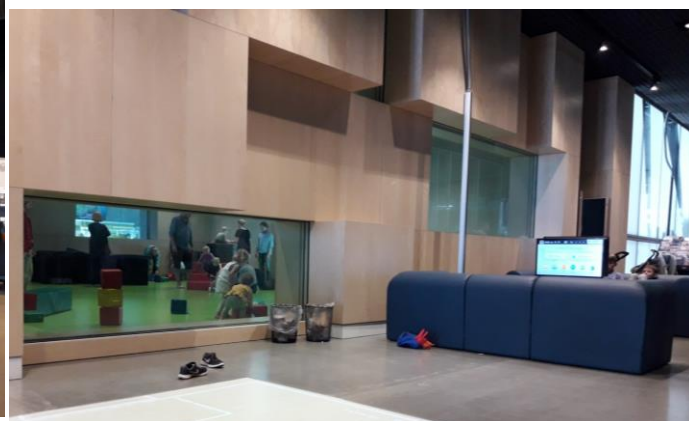
A proposito di innovazione, degno di nota è il **sistema automatico di raccolta e smistamento dei libri resi**. Posizionato poco dopo l'ingresso "ritira e conduce" i resi attraverso un nastro trasportatore fino ad una grande sala al piano inferiore, dove vengono smistati meccanicamente (ma delicatamente) in diverse pile predisposte su carrellini per il successivo riposizionamento. Il tutto con una supervisione umana.



Automazione del sistema dei libri resi, sopra,  
e dei parcheggi interrati, sotto, con la sovrastante installazione che raffigura una città capovolta – una delle tre opere d'arte presenti nella biblioteca



Momenti e spazi di socialità all'interno del Dokk1



## 25 GIUGNO – BIBLIOTECA DI MIDDELFART (KULTURØEN)

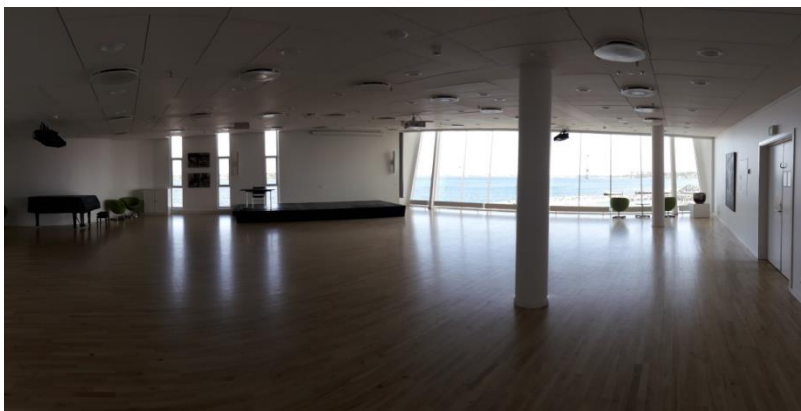


Opera degli stessi architetti che hanno progettato Dokk1 e inaugurata nel 2005, anche questa biblioteca sorge su un molo. L'intero centro culturale, che include un **ristorante-brasserie**, **due sale cinematografiche**, un bar e ampie **sale polivalenti** con pianoforte e grandi vetrate che si affacciano direttamente sul molo, copre un'area di 4500 m<sup>2</sup>, di cui 2500 di biblioteca. E' aperto dal lunedì alla domenica, dalle 7 alle 22.

La cittadina conta 19.705 abitanti ed è anche meta di numerosi turisti e come in tutte le precedenti biblioteche visitate anche qui c'è un **tourist-information point**.



Da sinistra, l'ingresso al ristorante, una sala polivalente, la vista dal molo





Per la restituzione è stata adottata una soluzione che ricalca quella di Dokk1 sebbene in dimensioni ridotte.

Il personale fisicamente a disposizione degli utenti è stato ridotto in virtù di un ripensamento e di una ricollocazione dei ruoli degli addetti ai lavori per privilegiare le attività di back-office, progettazione, valutazione e ridefinizione dei servizi offerti che,

come già detto, sono costantemente work-in-progress per meglio rispondere alle esigenze dei cittadini.



Sopra, biglietteria e servizio bar, terminali di biglietteria automatica e una delle due sale del cinema.

A fianco, particolari dell'ingresso e della zona caffetteria





## CONCLUSIONI

Il viaggio nel futuro tra i modelli di **Open Library** danesi è un interessante spunto per lo sviluppo di nuovi orizzonti anche per le biblioteche italiane, che sono chiamate a essere ripensate e riorganizzate in un'ottica incentrata sulle nuove e reali esigenze delle persone. Prendendo atto dei **processi di digitalizzazione** comuni ormai in tutto il mondo, nei più svariati settori, è possibile attivare percorsi di rinnovamento anche a vantaggio della redistribuzione delle risorse comuni e di una **maggiore condivisione della cultura**.

L'idea quindi di **una biblioteca aperta e condivisa** può e deve essere applicata tanto nella rielaborazione dei servizi offerti – grazie ai processi digitali e alle innovazioni messe a disposizione dall'**Intelligenza Artificiale** e dal **Machine Learning** – quanto negli spazi fisici a disposizione di utenti e turisti.

L'obiettivo è quello di trasformare la **biblioteca in un luogo per le persone**, una piazza di incontro, di scambio e arricchimento culturale, di integrazione sociale, flessibile e polifunzionale, con un'offerta di servizi e potenzialità ben lontana dai rigidi schemi che ancora popolano l'immaginario pubblico.