



**MASTER UNIVERSITARIO IN PROGETTAZIONE, COMUNICAZIONE E
MANAGEMENT DEL TURISMO CULTURALE**

A.A. 2020/2021

ABSTRACT

Titolo della tesi: **La progettazione basata sull'utente applicata alle biblioteche civiche: il progetto TOP Library – Torino Open Library**

Nominativo studente: Megliola Giorgia

Il presente lavoro ha come obiettivo lo studio del Design Thinking e della progettazione basata sull'utente, applicata al progetto Torino Open Library, realizzato dalle Biblioteche Civiche Torinesi in partnership con Melting Pro.

Le biblioteche si muovono da sempre all'interno dello spettro delle istituzioni culturali, dotate di un intrinseco ruolo informativo e ad alto potenziale di impatto culturale e sociale.

Oggi sono spazi di contatto con le comunità, punti di riferimento culturali, profondamente radicate nel territorio, pertanto privilegiate nell'osservazione e nella promozione di cambiamenti culturali e sociali che si manifestano attraverso la nascita di nuovi bisogni, di spazi o di offerta. Sebbene fondamentali per la comunità e la cultura, molte biblioteche restano sottoutilizzate e dispongono di risorse e di budget limitati; le sfide che si trovano a dover affrontare sono reali, complesse e molteplici.

Per una biblioteca il Design Thinking può voler dire innovare molto in una condizione di scarsità di risorse, permettendo di mettere al centro il pubblico e includendo nel processo gli utenti. L'Audience Centered Experience Design, d'altro canto, integra il processo di Design Thinking stimolando un cambiamento organizzativo profondo, che parte dall'*ascolto empatico* del pubblico e (soprattutto) delle persone che formano l'organizzazione, ascoltandone i bisogni e rendendole attivamente partecipi del cambiamento.

Questo tipo di progettazione può dare alle biblioteche gli strumenti per innovare il loro modo di agire sul territorio, permettendo loro di sperimentare nuove metodologie di gestione e co-gestione che le rendano ancora di più patrimonio comune, vissuto e abitato dalla comunità.

