

## Design dei servizi

L'articolo descrive come è stato affrontato in Italia il tema della strutturazione di interventi di *cohousing*: il sondaggio nell'opinione pubblica, la costruzione del gruppo di lavoro, i nodi problematici da sciogliere e il primo progetto di costruzione di una comunità, quella di "Urban Village Bovisa 01" a Milano.

Il punto di vista specifico è riconducibile all'area tematica del "Design dei Servizi", disciplina che studia le relazioni tra il sistema dei servizi e l'utente; in particolar modo l'attenzione è focalizzata su casi di "soluzioni abilitanti" (*enabling solutions*), ovvero su sistemi di prodotto-servizio che mettono l'utente in grado di raggiungere il risultato desiderato, fornendo gli strumenti, la conoscenza e le informazioni necessarie (Pacenti, 2004).

# Urban Village Bovisa 01: la prima esperienza di *cohousing* in Italia

**Strumenti partecipativi  
per realizzare abitazioni  
e servizi insieme  
agli abitanti**



**Roberta Conditi**  
service designer  
[roberta.conditi@fhs.it](mailto:roberta.conditi@fhs.it)

Ad avviare lo studio delle forme di organizzazione complessa nate dal basso è stata una ricerca europea (Emude, *Emerging user demands for sustainable solutions*). Il ma-

teriale prodotto da questa ricerca ha aperto la nuova sfida del "Design dei Servizi": riuscire a replicare queste forme di organizzazione mantenendone la qualità.

Il ruolo del designer dei servizi ha avuto particolare peso nel processo di progettazione partecipata, in quanto ha sviluppato una serie di strumenti per facilitare il dialogo sia tra utenti che tra progettisti e utenti. In particolare, di seguito si farà riferimento all'utilizzo di uno di questi strumenti: le "*activity cards*".

Tuttavia, il lavoro svolto dai designers non si deve ricondurre esclusivamente alla progettazione di qualche strumento, quanto piuttosto alla visualizzazione dell'intero processo e all'approccio originale che ha aperto una nuova sfida: quella di riprodurre forme di organizzazione complessa, come appunto un progetto di *cohousing*.

## Welfare attivo

Il tema così proposto si pone in continuità con un filone di studi intrapreso nell'ambito del Politecnico di Milano finalizzato alla sostenibilità sociale e ambientale: in particolare si guarda al welfare attivo come scenario di riferimento, inteso come sintesi di benessere fisico, psichico, ambientale e relazionale. Con la crisi del welfare state, e quindi l'impossibilità da parte dello Stato di tutelare appieno i diritti della cittadinanza e rispondere ai nuovi bisogni, il designer di servizi ha captato la forza e la creatività della società civile segnalando la consistente presenza

di iniziative dal basso di persone e gruppi che si auto-organizzano per risolvere insieme dei problemi o per trasformarli in nuove opportunità. Ha inoltre indagato nuovi comportamenti e nuove idee di benessere, distanti dal rigido modello di welfare assistenzialista, e perfettamente coerenti con la definizione di welfare attivo, dove i servizi sono visti come dei sistemi abilitanti.

Queste pratiche sono espressione di una voglia di socialità ormai perduta, e propongono nuovi modelli di vita associativa a livello urbano, di quartiere fino al microcosmo della dimensione abitativa più elementare, quello della casa.

### Abitare

La creatività sociale genera e favorisce attività e relazioni che rispondono, ovviamente non in maniera esaustiva, ai bisogni emergenti dei singoli, soprattutto di quel privato sociale che, consapevole delle limitate risorse disponibili in ambito pubblico, ha cercato una strada diversa per contrastare la mancanza di servizi. Molti dei casi generati dalla creatività sociale riguardano da vicino la dimensione abitativa: una dimensione del vivere in cui l'aspetto della condivisione e della socializzazione si rivela di importanza prioritaria. Attualmente questi modelli di condivisione sono auspicati da tutti quei cittadini che non dispongono dell'appoggio delle reti familiari, amicali, di vicinato o di mutuo soccorso che al contrario, in alcune esperienze del passato, esercitavano un ruolo di sostegno quotidiano.

Poiché sono mutati sia la struttura familiare (non più la classica famiglia tradizionale ma un'articolazione di nuclei di convivenza che caratterizzano nuove tipologie di utenza) che i bisogni abitativi, anche lo spazio architettonico va ripensato in questa ottica di cambiamento. Esiste infatti un utilizzo più intenso e prolungato della casa, con attività aggiuntive rispetto a quelle tradizionali derivate da un sistema più articolato delle attività del lavoro e della produzione (Turchini e Grecchi, 2006).

Il ripensamento del concetto di abitare che evolve verso forme con un maggior grado di condivisione e socializzazione, porta ad individuare la formula del *cohousing* come risposta ai bisogni della comunità, in quanto vengono ripristinate, o almeno favorite, le reti di vicinato, che non solo forniscono un supporto essenziale nella risoluzione di problemi quotidiani ma sono in grado di guarire anche la "solitudine sociale".

Il *cohousing*, riducendo lo spazio privato a favore

### Urban Village Bovisa 01, the first experience of cohousing in Italy

**Roberta Conditì**

service designer

*The article describes how the cohousing project organization has been addressed in Italy: public opinion survey, assembly of the work group, problem resolution, and the first community-building project, the "Urban Village Bovisa 01" in Milan, Italy.*

*The article is oriented specifically to "Service Design", a discipline that studies the relations between a system of services and the user. A particular focus is dedicated to enabling solutions, i.e., systems of products and services that put the users into a condition whereby they are able to achieve a desired result. Enabling solutions provide the necessary tools, knowledge, and information for achieving a given goal. The springboard for studying complex grassroots organizational forms was a European program of activities known as EMUDE, Emerging User Demands for Sustainable Solutions. The material produced by this program has provided a new challenge for Service Design: succeed in replicating these forms of organization while maintaining quality.*

*The service designer has had a strong influence in the joint design processing question by developing an array of instruments to facilitate dialogue among users and between users and designers. We make reference below to the use of one of these instruments: activity cards. However, the role of the designers must not be understood exclusively as the creation of instruments. It also involved envisioning the entire process and devising an original approach that opened the way to a new challenge: that of reproducing forms of complex organization, such as a cohousing project.*

dello spazio residenziale condiviso e integrando le due sfere, sembra essere un modello positivo e funzionante, soprattutto se lo si pensa in un'epoca di transizione verso una società che invecchia, che è quella verso la quale ci stiamo avvicinando, anche a causa della scarsità e dell'inadeguatezza delle politiche familiari.

### Cohousing

Il *cohousing*, comunità residenziale con servizi condivisi, nasce in Danimarca negli anni '60, ed è a oggi diffuso specialmente in Svezia, Olanda, Inghilterra, Stati Uniti, Canada e Giappone.

È essenzialmente la combinazione dell'abitazione privata, con la propria autonomia e la propria pri-



Fig. 1. Milano, la corte interna di Urban Village Bovisa 01

vacy, con i vantaggi dei servizi degli spazi condivisi, quali ad esempio micro-nidi, laboratori per il fai da te, lavanderie, stanze per ospiti, orti e giardini, etc, trovando da questo connubio benefici per la comunità sia dal punto di vista sociale che ambientale ed economico.

Gli insediamenti di *cohousing* ospitano dalle 25 alle 40 unità abitative in cui famiglie e single, dopo un lungo processo di progettazione partecipata, decidono di andare a coabitare.

La fase di progettazione partecipata, oltre ad essere essenziale nel processo edilizio, è indispensabile per costruire una comunità di vicinato: infatti, prima dello spazio fisico individuale, è necessario progettare lo spazio collettivo, dotandolo dei servizi condivisi scelti dalla stessa comunità.

Le motivazioni che spingono le persone verso questa nuova forma di vicinato sono essenzialmente due: ri-trovare una maggiore socialità nei rapporti di vicinato riducendo allo stesso tempo la complessità della gestione delle attività quotidiane e, di conseguenza, anche lo stress e la fatica.

### Come cambia la casa

Le attuali strutture architettoniche di edilizia residenziale, che trovano nella sequenza degli spazi giorno cucina-pranzo-soggiorno e degli spazi notte camera da letto-bagni la loro articolazione e la loro conclusione, sono ancora tarate sul vecchio modello familiare (padre, madre con due figli) e non sono più capaci di soddisfare un insieme di bisogni/esigenze che è mutato perchè, negli anni, è cambiata la struttura stessa del nucleo familiare: crescono i single, diminuiscono le coppie con figli, si prolunga la permanenza dei figli all'interno dei nuclei familiari, aumentano le famiglie con più nuclei (cioè quelle famiglie ricostruite dopo lo scioglimento di una precedente unione coniugale). Mutamenti che incidono

sia nei comportamenti delle singole persone, come nella fruizione della stessa struttura residenziale.

Lo spazio fisico influenza notevolmente le relazioni tra i soggetti, che saranno pertanto diverse in una organizzazione tipologica a torre, rispetto ad una struttura in linea, a schiera, etc. Nei progetti di *cohousing* si preferisce adottare una tipologia con strutture edilizie basse e affaccio su strada interna, per facilitare le relazioni di vicinato. All'esterno, il *cohousing* prevede un'area di parcheggio comune, dove gli abitanti della comunità hanno modo di incontrare i loro vicini nel breve tragitto da compiere per arrivare alla propria abitazione. L'architettura dello spazio è progettata in modo da moltiplicare le possibilità di incontro e approfondire così le relazioni di vicinato.

### Le attività e gli spazi

Le attività che si possono svolgere in un *cohousing* sono essenzialmente quelle legate agli spazi condivisi o che, pur non avendo un luogo preciso di svolgimento, implicano sempre una relazione più o meno forte tra le persone.

Sono quindi delle attività legate alla dimensione conviviale (mangiare, svagarsi, aprire il *cohousing* al quartiere), alla dimensione organizzativa (gestire le attività comuni, lavorare, muoversi), alla cura (dei bambini, degli animali e degli altri attraverso piccole pratiche quotidiane) e al tempo libero (hobby, sport, cura del verde).

Nel *cohousing* l'architettura punta su un buon equilibrio tra spazi privati e spazi condivisi. Non esiste una tipologia architettonica predefinita, anche se sono più numerosi gli insediamenti con abitazioni private separate le une dalle altre, come in un villaggio, che affacciano sui vialetti interni, con i servizi condivisi centralizzati in un edificio comune facilmente accessibile da tutte le abitazioni.

Questa tipologia però non sempre è praticabile, in quanto non è semplice trovare aree edificabili in contesti urbani o prossimi alla città, a maggior ragione se ci riferiamo alla realtà della metropoli milanese, dove più frequentemente si è in presenza di edifici industriali dismessi da riconvertire in abitazioni private. In questi casi è di fondamentale importanza la scelta dei professionisti di progettare, insieme ai futuri abitanti, degli spazi in cui percorsi e connessioni tra le diverse funzioni possano stimolare l'interazione tra i vicini di casa.

Generalmente gli spazi condivisi occupano il 15-20% dell'area totale. Da studi effettuati su *cohousing* europei ed americani è emerso che gli spazi

comuni hanno priorità diverse in base alla destinazione d'uso; ad esempio la sala multifunzionale, luogo di ritrovo per l'intera comunità, ha sicuramente la priorità rispetto alla stanza per la musica, luogo di ritrovo per i soli appassionati. In un progetto di *cohousing* gli spazi tipicamente condivisi sono la cucina comune, la sala multifunzionale, il living room, la stanza dei bambini, la dispensa, la stanza degli ospiti, la lavanderia, il laboratorio per il fai da te, il locale ufficio, la stanza della musica, il deposito, lo spazio commerciale, l'orto e il giardino, la sala fitness e la sala relax.

### L'esperienza di "Urban Village Bovisa 01"

L'idea di promuovere il *cohousing* in Italia nasce dall'incontro di due realtà: l'agenzia per l'innovazione sociale INNOSENSE PARTNERSHIP e il Dipartimento INDACO del Politecnico di Milano, in particolare l'Unità di Ricerca DIS - Design ed Innovazione per la Sostenibilità.

Sondato l'interesse dei cittadini milanesi rispetto al tema dell'abitazione condivisa, attraverso l'elaborazione del sondaggio-evento ABITOMILANO, nel gennaio 2006 viene promosso il primo progetto di *cohousing*. Un'esperienza tutta italiana denominata "Urban Village Bovisa 01": a pochi passi dal Politecnico di Milano, in un ex opificio, è stato concepito un progetto di 32 unità abitative con circa 700 mq di spazi comuni. La Bovisa, quartiere in cui è localizzato "UVB01", è un'area urbanisticamente interessante, oggetto di importanti trasformazioni e rigenerazioni, ben servita e connessa con la città. Nel giugno 2006 è partito il processo di formazione della comunità residenziale, coinvolgendo le famiglie e le persone che hanno espresso interesse per il progetto. Il processo partecipativo, coordinato da un project manager e gestito da facilitatori sociali, che aiutano ad intraprendere decisioni consensuali, serve innanzitutto per coinvolgere le persone interessate nella costruzione di una visione condivisa della comunità definendo l'identità del gruppo ed i valori su cui si basa. I diversi soggetti coinvolti nel processo hanno lavorato inizialmente attorno a tavoli di discussione, utilizzando strumenti di interazione quali *brainstorming* e sessioni di workshop.

Nella prima fase, quella di *warm-up*, è stata utilizzata la tecnica dei gruppi rappresentativi, utile per costruire i valori condivisi della comunità. Successivamente sono state previste due giornate di workshop con l'obiettivo di costruire un'immagine



Fig. 2. Milano, attività partecipativa a Urban Village Bovisa 01

progettuale condivisa dello scenario abitativo. In questa occasione i cohousers hanno identificato le attività che desideravano condividere e le hanno idealmente collocate negli spazi comuni di Bovisa, fornendo così le indicazioni sull'uso che la comunità intendeva fare di questi spazi.

In questa fase del processo è stato utilizzato uno degli strumenti realizzati dal gruppo dei designer di servizi per facilitare la scelta delle attività da parte degli utenti, quello delle *activity cards*: un mazzo di 65 carte, suddivise in 4 macro aree (convivialità, la cura di, organizzazione, il tempo per) e 15 categorie (è pronto in tavola, svago, aprire il *cohousing*, corsi e cultura, bambini, animali, piccole pratiche, utile e necessario, gestione, lavoro, mobilità, hobby, sport, benessere, verde), dove comincia a configurarsi la dimensione poetica della rappresentazione. Queste "carte da gioco" sono state infatti graficamente pensate per dare rilievo alle azioni, ai gesti compiuti dalle persone: ridisegnando i luoghi con un lieve tratto grafico si è voluto astrarre i gesti dal contesto fisico in cui venivano compiuti, per dare loro più importanza e permettere così alle persone di immaginare il luogo fisico nella propria mente. Altrettanto interessante è stato poter osservare direttamente come le "*activity cards*" siano servite a far dialogare ed esprimere preferenze concrete da parte di tutti i membri della comunità. Oggi i cohousers della Bovisa condividono un living room con cucina comune, dove si ritrovano per vedere i film, far giocare i bambini e organizzare corsi workshop di cucina con cadenza mensile. Altri spazi comuni sono la lavanderia e l'hobby room a piano interrato, la piscina con solarium ed il giardino comune con l'angolo degli aromi.

### Il ruolo del "design dei servizi"

Il gioco di squadra è stato fondamentale per il buon avvio di "Urban Village Bovisa 01". Il designer ha

svolto un ruolo centrale non solo per la progettazione di alcuni strumenti, ma anche per la definizione di linee guida e la visualizzazione dell'intero iter.

Sia il processo che gli strumenti sono stati testati dagli stessi progettisti e dall'intero team di lavoro durante una serie di incontri preliminari svoltisi all'interno del Politecnico di Milano. In questi incontri è stata valutata non solo la linearità del processo, ma anche l'efficacia di tutti gli strumenti (dai più tradizionali "post-it" alle più originali "activity cards") che si intendeva adoperare, in modo da poter decidere la metodologia con cui somministrarli agli utenti.

Le "activity cards", come gli altri strumenti di lavoro e visualizzazione, fanno parte di un "toolkit" (una sorta di scatola degli attrezzi) creato dai designer con lo scopo di facilitare il dialogo tra utenti e tra progettisti e utenti. Il "toolkit", favorisce la dimensione organizzativa, lasciando alle persone non solo la libertà di esprimersi liberamente ma anche il compito di progettare insieme una parte del servizio.

## Conclusioni

Quattro sono le parole chiave che mi hanno guidato nella stesura di questo articolo: replicabilità, abitabilità, condivisione e design democratico, parole che poste l'una vicino all'altra hanno il sapore dell'innovazione sociale.

Vorrei concludere dicendo che la nuova sfida del design dei servizi si identifica proprio con la parola "replicabilità": far tesoro delle esperienze già fatte per cercare di riprodurre, anche in nuovi contesti, forme di organizzazione complessa, come appunto può essere un progetto di *cohousing*.

Riguardo ad "UVB01" posso dire che, a distanza di 2 anni dall'ingresso delle famiglie nelle abitazioni, l'entusiasmo non è scemato: gli abitanti hanno trovato una propria modalità organizzativa (diversa da quella proposta loro durante la formazione del gruppo) per arrivare a decidere quali e come portare avanti le numerose attività collaborative. All'inizio era stato suggerito di organizzarsi in piccoli gruppi di interesse per prendere delle decisioni da condividere successivamente nelle riunioni di gruppo; nel tempo gli abitanti hanno capito che questa modalità non li soddisfaceva in quanto si arrivava alle riunioni troppo poco informati. Hanno così optato per inserire una serie di passaggi intermedi (che consistono in cene, caffè, momenti informali creati per condividere le informazioni) che hanno facilitato notevolmente l'assunzione di scelte consensuali. Una dimostrazione concreta della crescita del gruppo e del grande spirito di condivisione e collaborazione che oramai identifica gli abitanti di "UVB01".

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Pacenti Elena, (2004), *Design dei Servizi*, in "Design Multiverso", POLI.Design, Milano
- Turchini Giuseppe, Grecchi Manuela, (2006), a cura di, *Nuovi modelli per l'abitare. L'evoluzione dell'edilizia residenziale di fronte alle nuove esigenze*, Il Sole 24 Ore, Milano

### URBAN VILLAGE BOVISA 01 in breve

Localizzazione:	via Giudice Maddalena Donadoni, 12 Milano Area industriale dismessa (ex fabbrica di tappi), nei pressi della sede universitaria di via Durando
Committente:	<i>Cohousing Ventures</i> Srl, società nata per iniziativa dell'Agenzia per l'Innovazione sociale INNOSENSE Partnership e del Dipartimento INDACO del Politecnico di Milano
Numero alloggi:	32, di vario taglio e tipologia (loft, duplex, mansarda, appartamenti tradizionali)
Tipologia abitativa:	palazzina di n. 3 piani disposta ad U attorno ad una corte aperta di circa mq 400
Destinatari degli alloggi:	famiglie, single, giovani coppie, anziani
Soggetti coinvolti:	Studio di progettazione architettonica Loftland Srl- Nuclei di utenza interessati
Servizi presenti:	Living room con cucina comune, Hobby room/ciclofficina, Lavanderia comune, Giardino con orto degli aromi, Piscina scoperta con solarium
Finanziamenti:	Fondi privati
Modalità di Gestione:	I cohousers si occupano della gestione, interfacciandosi con l'amministratore di condominio