

CO-DESIGN PER LA BIBLIOTECA.

Percorsi di co-progettazione per i nuovi spazi della Biblioteca "Franco Galato" in Cà Busca.

Report conclusivo

Valentina Facchetti & Giulia Simeone
Polimi DESIS Lab - Dipartimento di Design - Politecnico di Milano



*INDICE

01. Introduzione	04
02. Obiettivi	06
03. Metodologia e Strumenti	08
04. Struttura e Obiettivi delle Attività di Co-design	14
05. Risultati	20
06. Ispirazioni progettuali	30
References	40

INTRODUZIONE

Il design si è sempre preoccupato del benessere della società (Cooper, 2011). Se gli anni del boom economico del 900 hanno visto il design coinvolto nella progettazione di oggetti funzionali, sperimentando l'applicazione di nuovi materiali e processi di lavorazione, dagli anni '70 si è accentuato il passaggio da una progettazione orientata al profitto a una **progettazione umana**.

A partire dalla fine degli anni '90 il design è diventato sempre meno focalizzato sugli oggetti, in quanto il suo campo di applicazione si è esteso dagli oggetti, dagli edifici, dai paesaggi e dagli spazi urbani alle strategie, ai servizi, alla logistica, alla pianificazione, allo **sviluppo della comunità, all'innovazione sociale, alla prototipazione e alla conduzione di esperimenti democratici** (Manzini, 2015). E' in questo panorama che si è affermato il ruolo del Service Design, ossia la pratica della progettazione dei servizi che mette in relazione i processi, le tecnologie e le interazioni che riguardano l'erogazione di servizi, usando un approccio incentrato sull'uomo. Oggi il service design è applicabile in diversi settori, contribuendo al raggiungimento di obiettivi strategici e tattici sia per il settore privato che per quello pubblico.

Negli ultimi anni, i servizi non sono più concepiti come un fine in sé, ma sono sempre più considerati come un motore per trasformazioni sociali più ampie (Sangiorgi, 2011). I servizi sono discussi come mezzi per sostenere l'emergere di una società e di un'economia più collaborative, sostenibili e creative. Laurel Anderson (2010) suggerisce che **i servizi**, essendo profondamente integrati e diffusi nelle ecologie sociali, hanno il potenziale di avere un impatto sugli individui, sulle famiglie e

sulle comunità, **proponendo nuovi modelli di comportamento e di interazione**. Tale costruzione richiede una società basata sulla democrazia inclusiva e partecipativa, in cui gli attori si impegnano in un processo comunicativo e influenzano le decisioni collettive (Hendriks, 2009; Dryzek & Stevenson, 2011).

Si parla quindi di processi partecipativi e di co-design quando le comunità di riferimento e i designers collaborano attivamente insieme in un processo di progettazione con fine di contribuire a garantire che il sistema-servizio incontri i loro bisogni e desideri. Il co-design è definito da Sanders e Stappers (2008) come un modo per "riferirsi alla creatività dei designer e delle persone non-designers che lavorano insieme nel processo di sviluppo di un progetto". La creatività è definita come la capacità di contribuire e partecipare - in modi diversi - a un processo di progettazione. Il design centrato sull'uomo (HCD) si allarga al **design centrato sulla comunità (CCD)** (Meroni, 2007) quando si affrontano sistemi complessi di sfide che hanno a che fare con gruppi e comunità a scala di società, al fine di **"creare nuove soluzioni innovative radicate nei bisogni reali delle persone"** (IDEO.org, 2015).

In questo contesto si inserisce il ruolo del gruppo di ricerca del **POLIMI DESIS Lab del Dipartimento di Design del Politecnico di Milano**. Il POLIMI DESIS Lab è un gruppo di ricerca che lavora adottando un approccio strategico e sistemico al design, con un focus specifico sul design per i servizi, il design partecipativo e l'attivismo progettuale. Ha un background nella progettazione di servizi e prodotti-sistemi per la sostenibilità e studia il modo



→
Fig. 01
Attività di co-design,
Polimi DESIS Lab.

in cui il **design può sostenere e innescare l'innovazione sociale**, combinando creatività e visione con la capacità di impegnarsi in processi di co-design. Il gruppo di ricerca ha una particolare esperienza di collaborazione con le amministrazioni pubbliche, le organizzazioni del terzo settore e le aziende. Il POLIMI DESIS Lab si occupa di innovazione sociale dal 2004: il team ha formulato il concetto di **community-centred design** come un modo per lavorare con gli ecosistemi locali, al fine di consentire alle persone, alle comunità, alle imprese e agli attori sociali di **attivare e gestire processi di innovazione, volti a sperimentare modi di vita sostenibili e collaborativi**.

02

OBIETTIVI

Questa sezione del report si propone di delineare gli obiettivi raggiunti e quelli da perseguire nell'ambito delle attività di progettazione partecipata all'interno del progetto di ampliamento della Biblioteca Civica 'Franco Galato' di Gorgonzola.

Obiettivi primari

Coinvolgere la cittadinanza

Uno degli obiettivi principali del processo di partecipazione è il coinvolgimento attivo della cittadinanza. Questo coinvolgimento è iniziato dai gruppi di utenti identificati dall'Amministrazione e si è esteso a gruppi di cittadini attivi, con l'intento di far emergere le loro **aspettative e desideri**. La partecipazione diretta degli utenti è stata fondamentale per mappare in modo esteso i bisogni e i desiderata della comunità di riferimento.

Fornire spunti progettuali

Un altro obiettivo primario è quello di **fornire spunti e suggerimenti utili ai professionisti** che si occuperanno della progettazione degli spazi. Questi input riguardano sia le attività sia possibili soluzioni d'arredo da considerare nella fase di progettazione, assicurando che i **nuovi spazi siano funzionali, inclusivi e rispondano alle esigenze emerse durante il processo partecipativo**.



←
Fig. 02
Gruppo di lavoro
Giovani e Studenti:
realizzazione
moodboard.



→
Fig. 03
Gruppo di lavoro
Innovatori:
condivisione idee.

Obiettivi secondari

Far emergere le specificità e le trasversalità

Durante il processo partecipativo, è importante far emergere le specificità di ogni gruppo di utenti. Al contempo, bisogna identificare le **esigenze comuni trasversali a più gruppi**. Questo approccio permette di comprendere meglio le diversità all'interno della comunità e di progettare soluzioni che siano sia specifiche che inclusive.

Raccogliere e restituire le idee

Un obiettivo secondario, ma non meno importante, è raccogliere tutte le idee e i contributi emersi durante il processo partecipativo e restituirli in modo chiaro e comprensibile. Tale documentazione sarà fondamentale per garantire che le opinioni dei cittadini siano realmente considerate nella fase di progettazione finale.

03

METODOLOGIA e STRUMENTI

Il **percorso di co-design** portato avanti dal Polimi DESIS Lab e dall'Amministrazione Comunale è stato strutturato in **quattro macro fasi** ognuna delle quali ha restituito un output utile al conseguimento delle fasi successive:

1) Condivisione della metodologia e prima mappatura a diversi livelli dell'offerta "as is";

2) Incontro aperto a tutti i cittadini in cui è stato presentato il percorso di co-design ed è stata ampliata la mappatura "as is" con i desiderata dei cittadini;

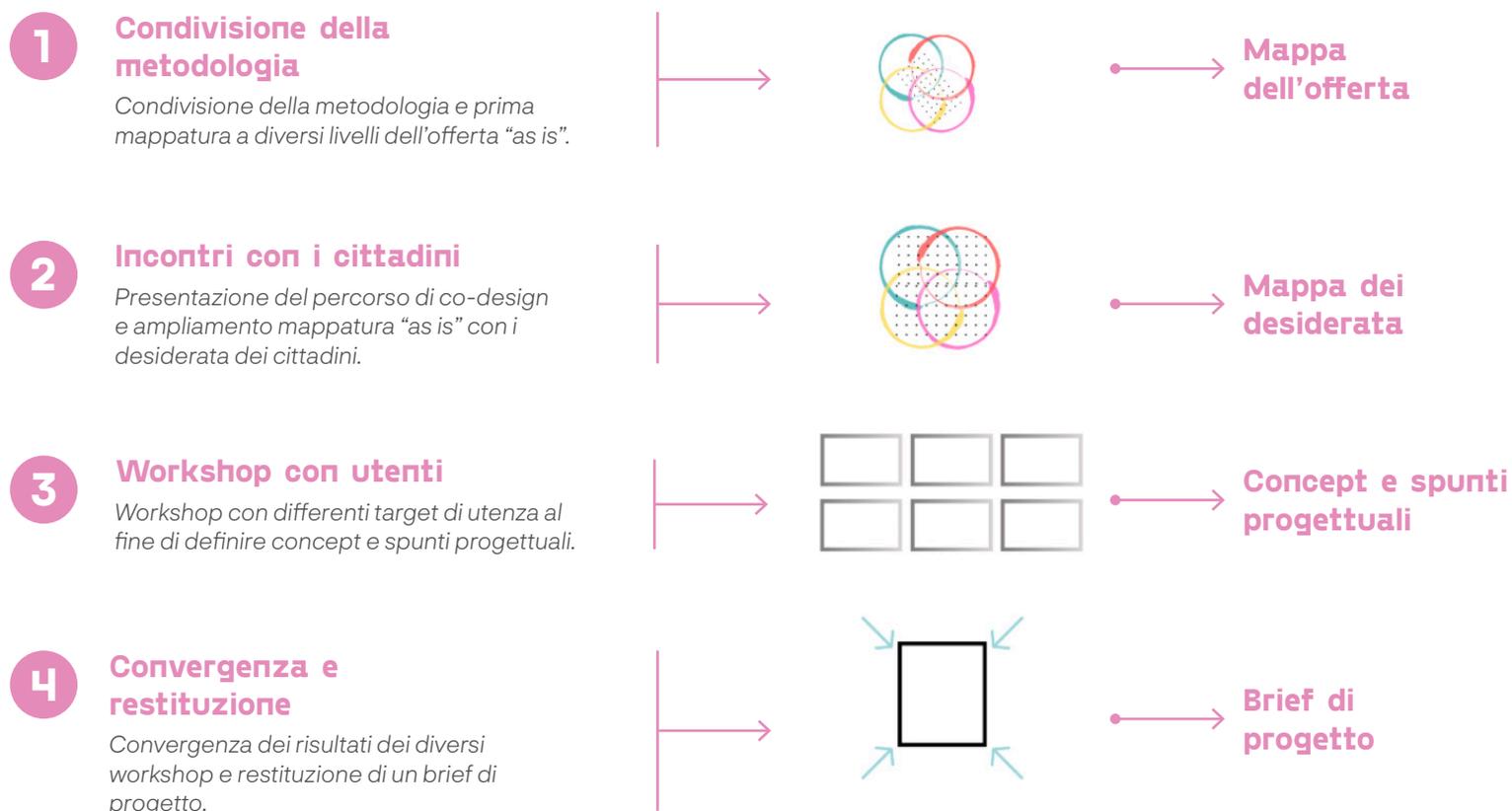
3) Serie di workshop con differenti target di utenza al fine di definire concept e spunti progettuali per l'implementazione di nuove attività, funzioni e servizi negli spazi della biblioteca;

4) Convergenza dei risultati dei diversi workshop e restituzione di un brief di progetto da consegnare ai responsabili in carico di progettare l'allestimento degli spazi della biblioteca.

La metodologia applicata ha seguito un approccio partecipativo volto all'identificazione dei bisogni e dei desiderata dei futuri utenti.



←
Fig. 04
Workshop e strumenti
utilizzati.



→
 Fig. 05
 Processo di co-design
 applicato al contesto
 della Biblioteca di
 Gorgonzola.

3.1 Condivisione della metodologia e analisi dell'esistente

Il percorso di co-design si articola in quattro fasi a partire da un'analisi dell'esistente della biblioteca di Gorgonzola.

Seguendo il filtro offerto dalla **teoria dei Quattro Spazi** (SLSK, 2016) sono state mappate le attuali attività già in essere in biblioteca. Secondo questa teoria, sviluppata nelle biblioteche del Nord Europa secondo cui le biblioteche diventano fattore strategico di sviluppo urbano, poi adottata anche da IDEO (2014) per svolgere workshop partecipativi in altre biblioteche del mondo, ogni attività presente in biblioteca non è isolata nel

suo scopo, ma converge e si sovrappone alle altre rientrando in ognuna delle quattro definizioni di spazi: **Ispirazione, Performance, Incontro e Apprendimento**. Il risultato è la creazione di una mappa dell'offerta di attività e servizi collocati, per loro stessa natura, in uno o più ambiti di definizione dei quattro spazi.

Lo schema di seguito mostra l'esercizio di prima mappatura delle attuali attività della biblioteca secondo lo schema dei Quattro Spazi.



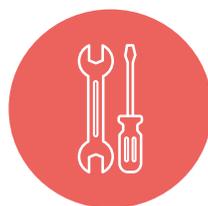
ISPIRAZIONE

- * Lettura
- * Incontri con gli autori
- * Letture ad alta voce
- * Spettacoli teatrali e musicali
- * Cinema all'aperto
- * Giochi



INCONTRO

- * Gruppi di lettura
- * Sala studio di gruppo
- * Spazi di incontro
- * Spazi relax
- * Centro di aggregazione GATE



PERFORMANCE

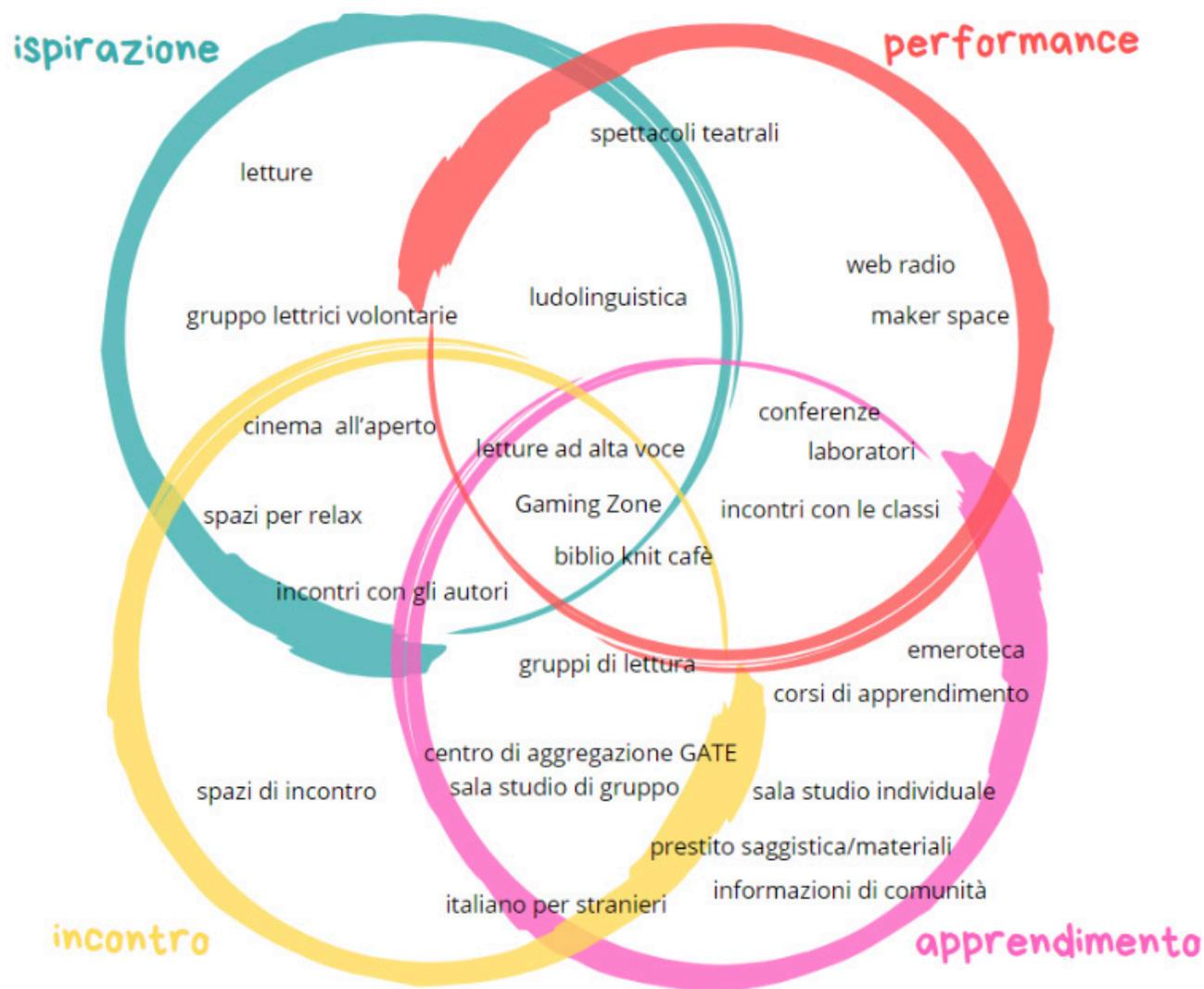
- * Laboratori
- * Biblio knit café
- * Maker space
- * Web radio
- * Gruppo lettrici volontarie
- * Ludolinguistica



APPRENDIMENTO

- * Prestito saggistica/materiali
- * Conferenze
- * Incontro con le classi
- * Informazioni di comunità
- * Sala studio individuale
- * Italiano per stranieri
- * Emeroteca
- * Corsi di apprendimento

←
Fig. 06
Mappatura offerta
esistente seguendo le
categorie dei 4 Spazi.



→
Fig. 07
Mappatura offerta
esistente seguendo lo
schema dei 4 Spazi.

Questo esercizio analitico è stato svolto per **comprendere meglio la natura delle attività e il loro scopo principale**. Ha richiesto uno sforzo di sintesi per poter collocare le singole attività in una sola delle quattro aree concettuali poiché, ad una più approfondita lettura, ognuna di queste attività ha ricadute in tutti e quattro gli ambiti, con pesi diversi. Questa seconda mappatura è mostrata nella Figura 07. La mappatura delle attività è il risultato corale di un lavoro di analisi effettuato dai tecnici della biblioteca accompagnati al team del Polimi DESIS Lab. L'esercizio è stato quello di stressare le caratteristiche principali di ogni singola attività per poterla collocare in uno degli spazi, o a cavallo tra più.

3.2 Incontro di informazione e di co-design aperto a tutti i cittadini

A seguire, in data 4 aprile 2024, è stato organizzato un incontro aperto alla cittadinanza per presentare sia il progetto di ristrutturazione dell'area interessata, sia il percorso di co-design voluto dall'Amministrazione Comunale. In questa occasione il team del Polimi DESIS Lab ha svolto una prima agile attività di co-design coinvolgendo le circa settanta persone presenti in sala.

3.3 Serie di cinque workshop con utenti specifici

In cinque date successive, tra maggio e giugno, sono stati organizzati **workshop di due ore** ciascuno, rivolti a target specifici di utenti:

- * Giovani e studenti;
- * Famiglie ed educatori 0-5 anni;
- * Cittadini e residenti;
- * Innovatori;
- * Tavoli di co-programmazione dei servizi sociali.

Questi incontri, di cui approfondiremo più avanti, hanno avuto l'obiettivo di esplorare in modo più approfondito i pensieri e le idee delle tipologie di utenti coinvolte, ossia coloro che saranno fruitori degli spazi e dei servizi della biblioteca.

3.4 Convergenza e restituzione

Infine, il gruppo del Polimi DESIS Lab, ha confrontati i risultati dei diversi workshop e fornirà una lettura sia delle trasversalità emerse, sia delle specificità di ogni gruppo, delineando uno scenario propedeutico alla progettazione dei nuovi spazi, che sia **sintesi di quanto esplicitato durante tutto il percorso di co-design**.



→
Fig. 08
Attività di co-design
durante i workshop.

STRUTTURA e OBIETTIVI ATTIVITA' CO-DESIGN

Questa sezione del report si propone di illustrare le strutture e gli obiettivi delle diverse fasi del processo di co-progettazione.

Incontro informativo

*Incontro aperto ai cittadini
4 aprile 2024*

Il primo incontro è stato di tipo informativo, volto alla spiegazione del processo di progettazione partecipata che si sarebbe innestato all'interno del progetto di riqualificazione di Ca' Busca in corso.

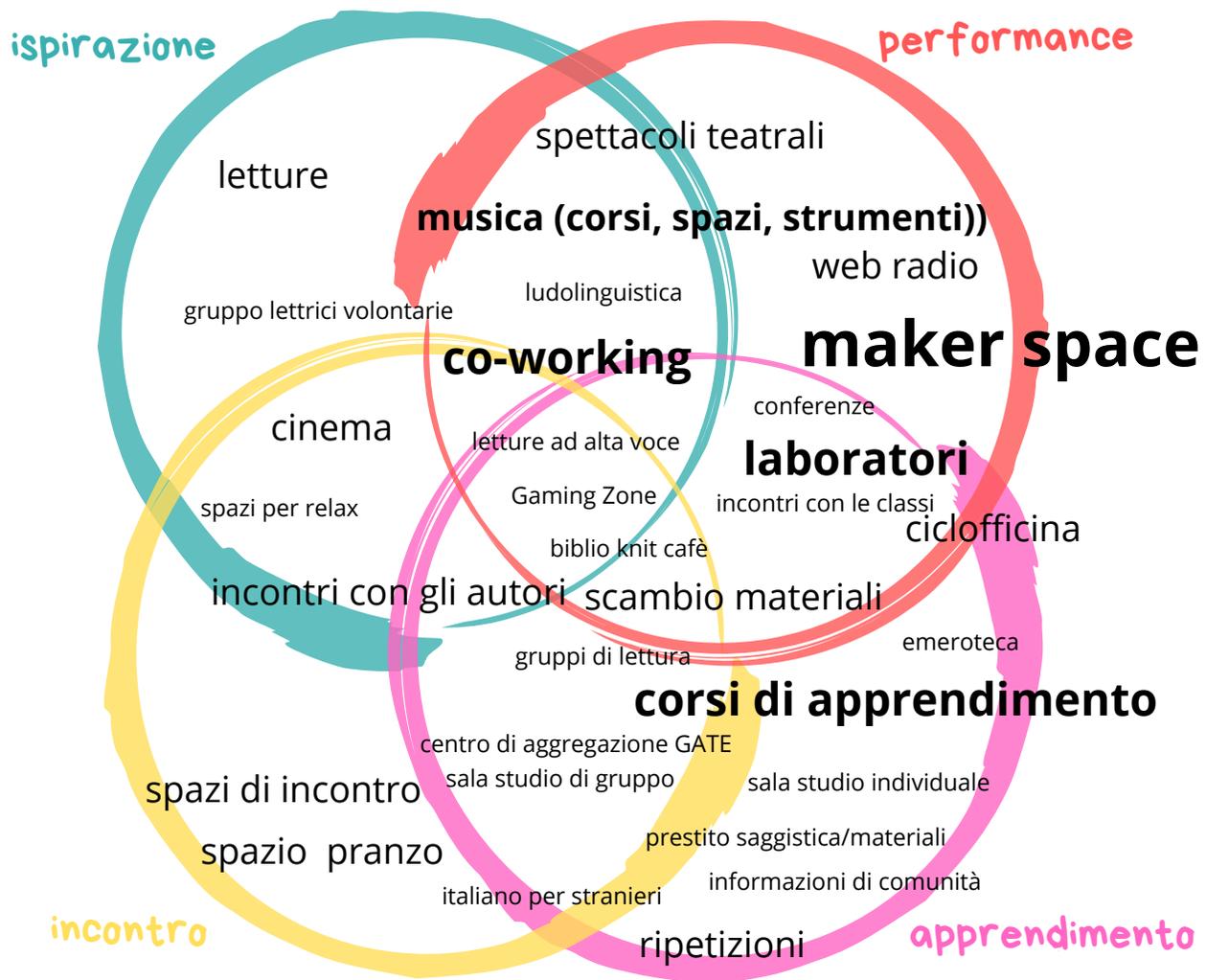
Obiettivi:

- 1) Spiegare il senso di utilizzare delle attività partecipative per la raccolta dei bisogni e dei desideri rispetto a spazi e servizi che saranno destinati alla città;
- 2) Cominciare a esplorare l'effettivo utilizzo degli attuali servizi e raccogliere idee, seppur non strutturate, sulle aspettative relative a possibili nuovi servizi da implementare;
- 3) Invogliare la partecipazione della cittadinanza ai tavoli di lavoro delle diverse sessioni di co-progettazione;
- 4) Illustrare la pianificazione degli incontri di co-design e illustrare la metodologia applicata.

Ai partecipanti è stato chiesto di compilare la mappa dell'offerta provando a seguire due punti:

- * Indicare, tra le attività già svolte dalla biblioteca, quella (o quelle) che vorrebbero vedere potenziata(e);
- * Segnalare idee per nuove attività/funzioni/servizi, ad oggi non ancora presenti in biblioteca, che potrebbero essere avviate nei nuovi spazi.

Di seguito la mappa dell'offerta arricchita a seguito dei risultati raccolti durante l'incontro del 4 aprile 2024. La mappa è stata elaborata restituendo in maniera visuale la **frequenza di ricorrenza delle attività indicate dagli utenti in ogni singola scheda**. Alcune di queste voci possono essere ulteriormente esplose in sotto-attività, che ne caratterizzano la natura. Ad esempio, con "Laboratori" si identificano tutte quelle attività creativo-espressive che sono state declinate dagli stessi utenti in: laboratori di lettura, laboratori teatrali, laboratori artistici, laboratori musicali, ecc. Lo stesso vale per l'attività "Corsi di apprendimento".



→
Fig. 09
Mappatura offerta con
la raccolta dei primi
risultati.

Workshop di co-design

Diversi target di utenza

Maggio-Giugno 2024

Gli altri **cinque incontri** sono stati articolati come **tavoli di lavoro di co-design suddivisi per target di utenza**. Utilizzando strumenti di co-design, si alimenta la discussione e si facilita la visualizzazione delle idee. Non si è ritenuto necessario avere un elevato numero di partecipanti, ma è fondamentale che chi partecipa abbia chiaro le proprie intenzioni e le proprie necessità.

Obiettivi:

1) Esplorare in profondità le aspettative specifiche delle diverse tipologie di utenti che già usufruiscono degli spazi e delle attività fornite della biblioteca e nuovi possibili utenti che potrebbero frequentare di più i nuovi spazi;

2) Mappare e identificare dei pattern di bisogni a cui ad oggi il territorio di Gorgonzola non risponde e potrebbero essere soddisfatti con l'implementazione dei servizi della biblioteca;

3) Identificazione di spunti per la progettazione degli spazi come ad esempio elementi d'arredo, materiali, colori, funzioni e flussi.

Gli incontri sono stati organizzati secondo questo calendario:

- * Giovani e studenti - 8 maggio 2024;
- * Famiglie ed educatori 0-5 anni - 11 maggio 2024;
- * Cittadini e residenti - 11 maggio 2024;
- * Innovatori - 5 giugno 2024;
- * Tavoli di co-programmazione dei servizi sociali - 19 giugno 2024.

Ogni workshop è stato strutturato in tre fasi:

Presentazione

Costruzione dei profili personas dei futuri utenti attraverso le presentazioni dei partecipanti presenti al workshop.

Strumento utilizzato: Carta di Identità.

Osservazione

Analisi di usi e prassi degli utenti-fruitori dello spazio, delle aree spaziali e dei servizi offerti dalla biblioteca attualmente. Identificazione delle aree di implementazione e delle possibili espansioni dei servizi offerti.

Strumento utilizzato: Mappa dell'Offerta.

Ispirazione

A partire dagli output della seconda fase si realizzano visualizzazioni che restituiscano suggestioni relative alle attività/

funzioni che il nuovo spazio dovrà accogliere, così come anche ispirazioni relative a colori, finiture, materiali e arredi.

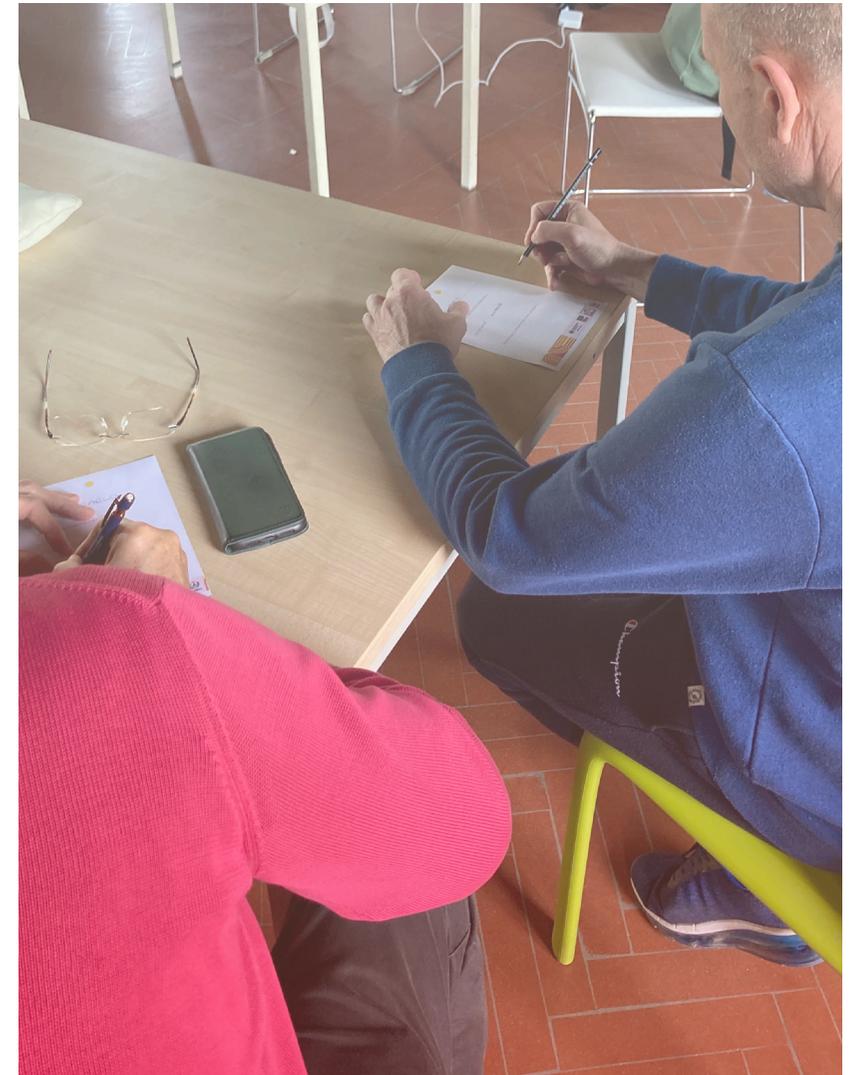
Strumento utilizzato: Moodboard.

Carta d'identità

La prima attività proposta ai diversi gruppi di lavoro ha avuto come obiettivo principale quello di attivare tutte le parti interessate attraverso un momento di presentazione al gruppo. Ogni partecipante, utilizzando la scheda dedicata, ha compilato la **Carta d'Identità** disegnando il proprio volto, indicando il proprio nome e il proprio ruolo e descrivendosi attraverso alcune icone raffiguranti attività, passioni, oggetti della vita quotidiana.

La creazione della propria Carta d'Identità è stato un espediente per dare ad ogni partecipante la possibilità di iniziare a prendere confidenza con gli strumenti del design partecipativo e di raccontarsi attraverso parole e rappresentazioni visive. Oltre ad essere un collaudato strumento di ice-breaking, la Carta d'Identità aiuta (e forza) ogni partecipante a descrivere sé stesso seguendo uno schema analogo per tutti. **L'insieme delle Carte d'Identità raccolte, aiuta i designer a delineare un profilo di utente-tipo**, che è la sintesi delle descrizioni ottenute dai partecipanti stessi e non un assunto teorico.

→
Fig.10
Strumento Carta
d'Identità.



Mappa dell'offerta

Il secondo strumento utilizzato durante la fase di co-progettazione è stata la **Mappa dell'Offerta**. La mappa dell'offerta è lo strumento tecnico che ha come obiettivo quello di mostrare all'utente, ciò che il servizio fornisce. Tramite questo strumento, la promessa di valore del servizio è esplosa ad un più o meno raffinato livello di dettaglio attraverso l'articolazione delle singole attività. Per questo motivo, non esiste un format standard, ma la produzione può essere elaborata con diverse tecniche, immagini, parole e grafi. In una mappa dell'offerta è possibile approfondire i livelli di ogni attività fino alle singole funzioni che permettono l'erogazione del servizio.

Per lo scopo di questo percorso di co-design, si è scelto di tenere la mappa dell'offerta ad un **livello macro di attività** che avvengono (o che potrebbero avvenire) all'interno della biblioteca. Questa scelta è stata indicata dalla ricchezza e dalla complessità delle molteplici attività riscontrate e dal fatto che una chiave di lettura per la mappatura è stata offerta dalla teoria dei Quattro Spazi, che ha permesso di collocare ogni attività nel tessuto dell'offerta delle rispettive quattro aree (Performance, Ispirazione, Apprendimento e Incontro). Come esercizio di stile, sarebbe possibile sviscerare ogni attività secondo uno schema di funzioni e sottofunzioni che ognuna di queste genera, ma, per gli scopi di questo percorso di co-design e il livello di approfondimento richiesto, non fornirebbe nessun elemento utile in aggiunta.



←
Fig.11
Strumento Mappa
dell'Offerta.

Moodboard

Infine abbiamo provato a realizzare a piccoli gruppi dei **moodboard** che esprimessero visivamente alcuni degli aspetti emersi nell'attività precedente. Il moodboard è un **collage di elementi esistenti o creati ad-hoc, che serve a comunicare un'intenzione progettuale**. Arriva dalla tradizione architettonica e viene utilizzato in altre discipline per la sua flessibilità. Viene utilizzato spesso, ma non solo, per visualizzare suggestioni estetiche, esperienziali, stilistiche o per modellare embrioni di contesti da sviluppare. **Permette di allineare una visione sensoriale comune tra i partecipanti**.



→
Fig.12
Strumento
Moodboard.

05

RISULTATI

Utenti tipo - personas



Giovani e Studenti

Sono ragazzi motivati, curiosi e hanno voglia di fare. Si pongono positivamente verso gli altri e si dichiarano **socievoli e creativi**. Hanno interesse in attività legate all'**arte e allo sport**. Gli studenti utilizzano la **biblioteca** sia come **luogo di studio e di scambio di conoscenze**, ma anche come luogo di **incontro di persone** con i loro stessi interessi. Chi lavora, invece, vede la biblioteca come uno spazio **catalizzatore di eventi** e luogo in cui fare **smartworking**.



Famiglie con bambini 0-5 e educatori/educatrici

E' emerso che entrambi i ruoli, sia quello di genitori, sia quello di educatori, curano molto **l'aspetto ludico** e tutto ciò che favorisca l'esplorazione da parte dei bambini, amano la **lettura e il contatto con la natura attraverso attività all'aperto, escursioni e offrendo attenzione all'ambiente**. I genitori, in particolare, esprimono volontà e bisogno di **socializzare con altre famiglie**, di scambiare esperienze e vedono nella biblioteca uno spazio attento alle esigenze dei più piccoli, ma anche a quelle delle loro famiglie, spesso rumorose.

Nota: le persone che hanno partecipato a questo workshop sono, per la maggior parte, sia genitori che educatori. Abbiamo chiesto loro di immedesimarsi in entrambi i ruoli compilando, per chi ne aveva i requisiti, due Carte di Identità.



Cittadini attivi

Questo workshop è stato aperto alla cittadinanza per dare modo ai cittadini più propositivi di dare il loro contributo. Pertanto tutti hanno dichiarato una spiccata sensibilità ai **progetti culturali e sociali**, buona capacità di collaborare e di osservare e approfondire le tematiche a loro care. E' stato mostrato molto **interesse nei confronti della lettura, della sostenibilità ambientale** e, alcuni di loro, sono cittadini attivi in iniziative solidali proposte da associazioni locali.



Innovatori

Il divertimento e la passione è ciò che anima ogni associazione presente. Tutte sono presenti sul territorio, chi da più tempo, chi da meno, con continuità e modalità diverse a seconda della loro natura e delle risorse a disposizione. Tutte sono **aperte all'accoglienza di nuovi utenti e vorrebbero poter potenziare la loro offerta sul territorio**, anche attraverso la collaborazione tra associazioni. Durante l'attività di presentazione è nato spontaneamente un gioco tra i partecipanti in cui tutti cercavano di individuare modalità e occasioni di condivisione con le altre associazioni presenti. Emerge un'indiscussa competenza che garantisce **qualità alle attività che ogni associazione propone**. Lo spettro delle tematiche su cui le associazioni operano spaziano dalla **lettura, al teatro, scienza, elettronica, gaming, lavori manuali e benessere psico-sociale degli utenti**, mostrando l'ampiezza dell'offerta associativa del territorio.

Nota: i partecipanti di questo workshop sono stati invitati direttamente dall'Amministrazione Comunale in quanto rappresentativi della compagine più innovativa del tessuto associativo gorgonzolese e perché già animatori, attraverso le loro attività, degli attuali spazi della biblioteca. Ai presenti è stato chiesto di compilare la Carta d'Identità a titolo dell'associazione rappresentata. Alla serata erano presenti le seguenti associazioni: Gosub42, Associazione Centro Psicologia e Counseling, L'Altro Filato, MarteLab, MarteLudica, Coop. Verdeacqua/Alberto Mattavelli, Trama di Penelope, Spazi di Teatro, Tre libretti sul comò.



Tavoli di co-programmazione

I rappresentanti dei tavoli si sono mostrati decisi nel mostrare con chiarezza le loro motivazioni e i loro obiettivi, diversi a seconda della rappresentanza. **Tutti propensi ad una visione comunitaria e collaborativa della parte di società di cui si sentono parte attiva.** Ben disposti nei confronti della comunità di appartenenza, non sempre agili nell'interagire in modo trasversale tra i tavoli. Hanno interessi personali comuni, come la lettura, piccoli lavoretti manuali, attività creative e sport.

Nota: anche per questo workshop i partecipanti sono stati invitati direttamente dall'Amministrazione. Per qualche motivo, tuttavia, si è riscontrata poca partecipazione. Erano presenti solo rappresentanti del tavolo "Minori e Famiglie", del tavolo "Giovani" e del tavolo "Anziani", con la partecipazione della Responsabile del Settore 4 - Servizi alla Persona.

Osservazione 1 - Aspettative relative al potenziamento di attività e servizi già esistenti. Mappa dell'offerta.

Giovani e Studenti

Tra i servizi già attivi in biblioteca, questi utenti vorrebbero vedere potenziata la bacheca annunci, differenziando i contenuti per tematiche; incrementare e migliorare lo spazio dedicato allo studio per permettere anche **lavoro smart** (wifi, riunioni online, ecc); poter usufruire di più degli **spazi all'aperto**, sia per lo studio/lavoro che per il relax; migliorare l'area attuale dedicata al **relax** con anche la possibilità di **consumare dei pasti veloci** in compagnia (angolo cucina dedicato).

Famiglie con bambini 0-5 anni ed educatori/educatrici

Il gruppo di genitori ed educatrici presenti propone di potenziare, tra quelli presenti, la **lettura** in tutte le sue varianti già proposte e **un'area morbida sia nello spazio lettura che nell'area relax di un possibile bar**. Chiede di ampliare l'offerta di **laboratori manuali e creativi** dedicati ai bambini più piccoli e degli **spettacoli** a loro dedicati.

Cittadini attivi

I cittadini partecipanti all'incontro propongono di potenziare l'attuale offerta dedicata agli approfondimenti: **incontri con autori, con esperti e lettura di gruppo, oltre che di laboratori creativi, spettacoli teatrali e musicali**.

Associazioni/Innovatori

Premesso che questo gruppo è tra i più attivi negli spazi della biblioteca, rispetto all'attuale offerta esprimono necessità più legate al potenziamento del tempo e degli spazi che attualmente dedicano e occupano. Se avessero più risorse a disposizione, **vorrebbero offrire più occasioni di incontro, più eventi, più laboratori e curare meglio i propri cataloghi e avere spazi meglio attrezzati**: scaffali dedicati con materiali di lavoro, hardware per taglio laser; stampante per resina; tavolo per fai-da-te; spazi per il gioco riservati e insonorizzati; kit di elettronica e robotica...

Tavoli di co-programmazione

Nonostante la natura eterogenea del gruppo, anche qui è stata espressa la necessità di **aumentare gli spazi esterni** e di implementare le attuali **attività laboratoriali in uno spazio flessibile e polifunzionale**, oltre a migliorare l'offerta di spazi dedicati al relax e alla convivialità, come un **bar autogestito e una zona per il pranzo**.

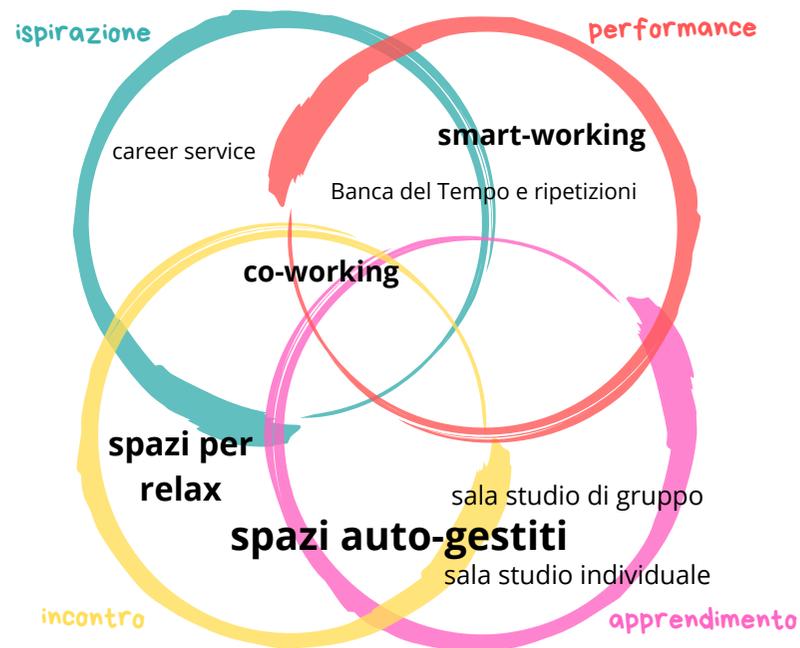
Osservazione 2 - Nuove attività e nuovi servizi desiderati. Mappa dell'offerta innovativa.

Giovani e Studenti

L'innovazione per questi utenti sta nell'apertura di **spazi gestiti in autonomia**, possibilmente tramite app, per poter **studiare o lavorare di sera o la domenica**; altra richiesta è la possibilità di prenotare aule per studio di gruppo o esami online e di scrivanie per lo studio individuale, lo smart-working e per favorire il co-working tra giovani all'inizio della loro attività. Desiderano uno **spazio per il pranzo e un'area bar**, possibilmente dotata di **giochi che favoriscano la distensione** (ping-pong, calcio balilla...).

Un interessante sviluppo di una **bacheca annunci** ben organizzata potrebbe essere il **career-service**, come già collaudato in università, alimentato però dalle aziende del territorio e dedicato ai giovani di Gorgonzola.

Questa bacheca potrebbe anche servire come sportello per la **Banca del Tempo**, dove ognuno mette a disposizione e scambia in maniera reciproca il proprio tempo e le proprie competenze. (Ad esempio: chi sa fare piccole riparazioni mette a disposizione le proprie competenze 2 ore la settimana, in cambio può chiedere ad un altro membro, che sa usare bene il computer, di risolvergli/le i problemi con il pc. Lo stesso meccanismo, tra studenti, può funzionare con le ripetizioni.)

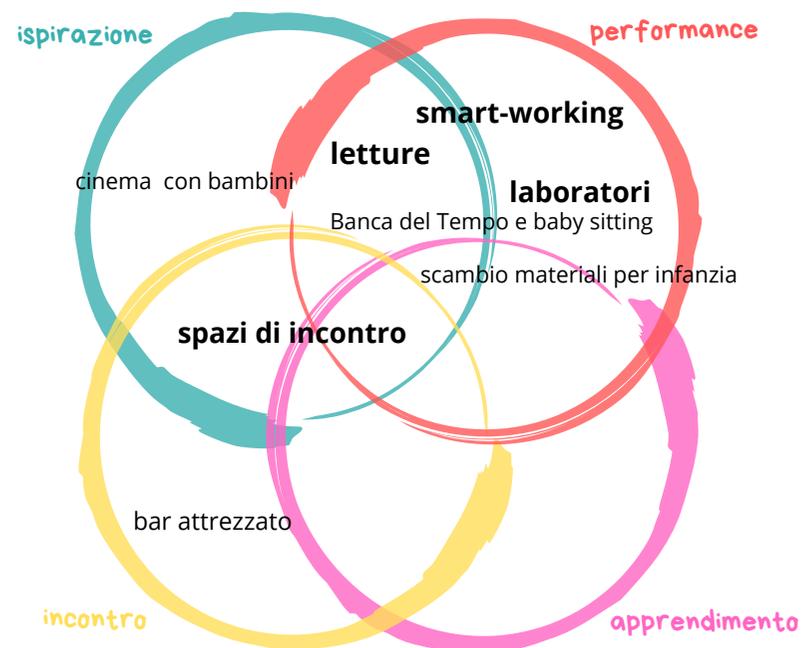


←
Fig.13
Mappa dell'Offerta
Innovativa: giovani e
studenti.

Famiglie con bambini 0-5 anni ed educatori/educatrici

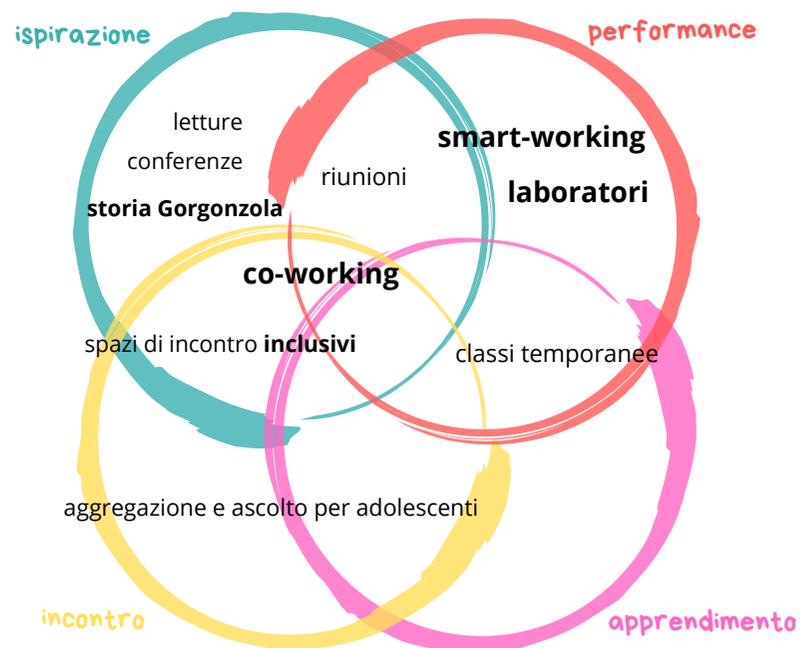
Questo gruppo piccolo, ma molto propositivo e consapevole della propria identità e delle proprie esigenze, vorrebbe vedere attivare una serie di **servizi** che, in genere, sono rivolti ad altri tipi di utenza, ma declinati alla loro specificità di **famiglie con bimbi piccoli: spazi per lo smart-working**, per risolvere il problema del rumore e delle continue interruzioni che si hanno a casa, associato ad un servizio collaborativo di **baby-sitting**, in cui a turno alcune mamme curano i figli di chi lavora negli spazi della biblioteca. Per quanto riguarda il riuso e lo scambio, propongono una **"biblioteca degli oggetti"** dedicata agli articoli per l'infanzia, così come l'organizzazione di uno spazio permanente per lo scambio di attrezzature. Altro servizio di cui, al momento, denunciano una mancanza su Gorgonzola è quello di uno **spazio conviviale dedicato alle mamme, ai papà e ai loro bambini** in cui scambiare esperienze e conoscenze. L'analogia è quella del potenziamento dell'attuale consultorio, però senza finalità sanitarie, più conviviale e sociale e che permetta di uscire di casa anche in caso di maltempo e trovare comunque un luogo accogliente adatto ai bambini. Altra idea interessante emersa è quella del **cinema per famiglie con neonati**, che generalmente richiede buio e silenzio e che, di conseguenza, è un luogo interdetto alle famiglie con bimbi molto piccoli. In questo spazio possono essere proiettati film attuali, non necessariamente per bambini, in cui vengono tollerati i rumori, il volume è più basso dei cinema tradizionali e c'è un po' di illuminazione per muoversi in sicurezza.

→
Fig. 14
Mappa dell'Offerta
Innovativa: famiglie
con bambini 0-5
anni ed educatori/
educatrici.



Cittadini attivi

Il gruppo, molto eterogeneo e con diversi interessi, propone la creazione di **spazi per l'inclusione di bambini con disabilità che siano gli stessi frequentati dagli altri bambini**. Attento alle esigenze di una fascia spesso lasciata in disparte, vede la biblioteca come un luogo di aggregazione per adolescenti, corredata però da uno **sportello di ascolto**. Anche questa utenza vedrebbe molto utile uno **spazio strutturato per il co-working e lo smart-working**, uno **spazio per le riunioni delle associazioni e uno spazio dedicato a classi temporanee** (es: studenti in visita, studenti di lingua italiana...). Alcuni propongono **l'installazione di corner che raccontino la storia di Gorgonzola**, in coerenza con la storicità del luogo di Ca'Busca.



←
Fig. 15
Mappa dell'Offerta
Innovativa: cittadini
attivi.

Innovatori

Il gruppo si è dimostrato da subito reattivo e propositivo. Tutti sono molto propensi ad attivare iniziative in sinergia, ognuno con il proprio contributo. Esempi di proposte emerse sono:

* **curatela di festival tematici sulla scienza;**

* organizzazione di **campi estivi per bambini** co-gestiti dalle associazioni ed estendibili ad altri spazi comunali;

* sviluppo **progetti** i cui output siano a **beneficio della città** (piccole infrastrutture ambientali, elementi di arredo urbano...)

* creazione di un **portale digitale delle associazioni** che serva da vetrina per le attività proposte.

Ogni associazione si è poi espressa rispetto alle proprie specificità, sempre però con grande attenzione alla condivisione di **spazi polifunzionali**, alcuni attrezzabili con PC, proiettori e tablet gestiti dalle associazioni stesse; oppure all'organizzazione di **eventi rivolti a tipologie di utenti condivise** e, quindi, progettati con un approccio multidisciplinare.

Viene proposta anche una forma di "**abbonamento**" rivolto ai **cittadini per poter fruire dei servizi tecnologici e degli spazi attrezzati offerti dalla biblioteca**, possibilmente anche fuori dagli orari di apertura.



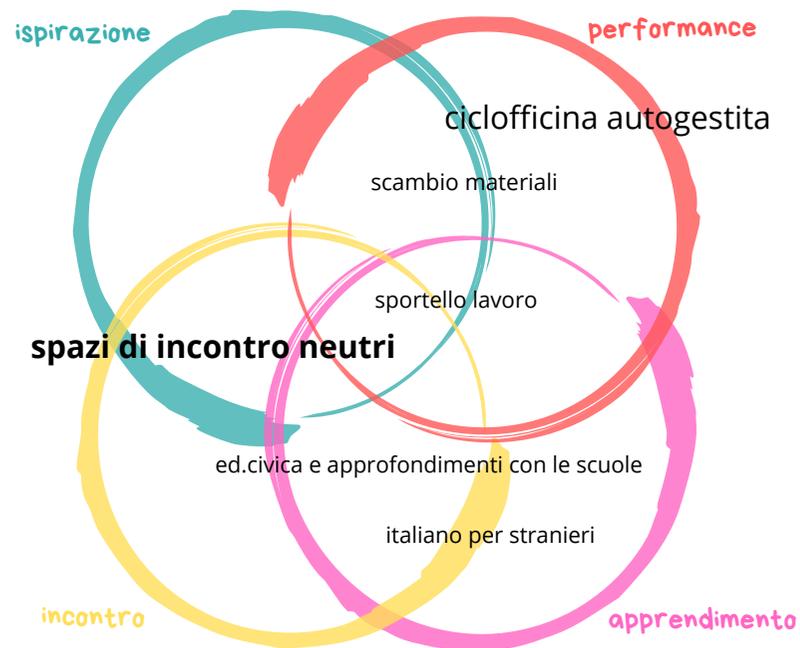
→

Fig.16

Mappa dell'Offerta
Innovativa: innovatori.

Tavoli di co-programmazione

L'incontro con questo gruppo di cittadini ha confermato la validità e l'urgenza di alcune idee già espresse dai gruppi precedenti. La loro è la visione di una **biblioteca intergenerazionale**, in cui è necessario **dare spazio a tutti**, in particolare alle **categorie più fragili** che nella biblioteca possono trovare un luogo neutro per avere riscontro ai loro problemi: ad esempio un primo orientamento e accesso ai servizi sociali, all'educazione finanziaria e ad altri ambiti che nei luoghi convenzionali possono essere visti come pregiudizievole e discriminatori. Allo stesso modo, la biblioteca è vista come un luogo a **servizio della città**: gli spazi dovrebbero favorire la **commistione culturale, generazionale e professionale** attraverso corsi di linguistica, uno sportello per la **domanda/offerta di lavoro** e ricerca di professioni specifiche, uno **spazio compiti gestito tra pari**, la **biblioteca degli oggetti** e l'apertura di attività di pubblica utilità, come una **ciclofficina autogestita**. Infine, il gruppo intravede nella scuola e nella **relazione biblioteca-scuole** gorgonzolesi, un potenziale **sviluppo di progetti di educazione civica**, ma anche di offerta di **attività culturali** dedicate agli studenti, ma sviluppate in collaborazione con le scuole e **coerenti con gli argomenti di lezione**.



←
Fig.17
Mappa dell'Offerta
Innovativa: tavoli di
co-programmazione.

ISPIRAZIONI PROGETTUALI

Dai “Quattro Spazi” ai quattro meta-spazi

La **teoria dei Quattro Spazi** è fin qui servita come **guida metodologica** sia per contenere, sia per **stimolare il processo creativo**, che ha portato tutti i gruppi ad esprimere le loro preferenze e a generare output visivi (mappe dell’offerta e moodboard) coerenti e densi di significato.

A partire da questi elaborati, si è poi effettuato un **lavoro di sintesi** per fornire spunti di **ispirazione alla successiva fase progettuale** che riguarderà gli spazi della nuova biblioteca in Ca’ Busca. Questa sintesi ha **individuato quattro meta-spazi**:

Giardino

Il giardino è uno spazio esterno, potenziato rispetto all’attuale, attrezzato per il relax e per incontrare altri utenti, ma dove sia possibile anche studiare e lavorare. Questo spazio sarebbe utilizzato prevalentemente da famiglie con bambini piccoli e da giovani e studenti.

Principali “Spazi” interessati: Incontro e Ispirazione

Co-smart-working

Uno spazio dedicato al lavoro, che garantisca comfort e funzionalità individuali e che favorisca anche, per chi lo desidera, l’interazione professionale tra utenti. Questo spazio attrezzato potrebbe essere utilizzato, oltre che da professionisti, anche dalle associazioni per portare avanti le attività che prevedono la collaborazione tra più realtà.

Principali “Spazi” interessati: Performance e Ispirazione

Spazio polifunzionale

Uno spazio agile e adattabile alle esigenze degli utenti interpellati, che preveda arredamenti leggeri, multifunzionali e temporanei, per facilitare l’auto-gestione e la rimessa in ordine da parte di chi lo occupa. Questo tipo di spazio è stato espressamente richiesto da tutti i gruppi, sia come semplice spazio di ritrovo per le famiglie, sia come luogo adatto a incontri di gruppo con esperti, come conferenze e corsi, sia come spazio performativo per il teatro e la musica.

Principali “Spazi” interessati: Apprendimento, Ispirazione e Performance

Spazio DIY

Lo spazio DIY è uno spazio dedicato al fai-da-te, con accesso controllato ma disponibile a chi ne fa richiesta, dove si possono trovare materiali, attrezzature e tecnologie che a casa sono difficili da approntare o da usare in autonomia. Questo luogo sarebbe particolarmente utile alle associazioni e ai cittadini di ogni età, dove possono trovare competenze tra pari e sviluppare progetti anche di pubblico interesse, oltre a trovare attrezzatura da poter prendere in prestito per svolgere piccoli lavori a casa propria.

Principali “Spazi” interessati: Performance, Ispirazione.

INDOOR



→
Fig.18
Diagramma dei
quattro meta spazi
identificati.

Moodboard: concept dei quattro meta-spazi

Per offrire una restituzione visuale e d'ispirazione degli quattro meta spazi definiti precedentemente, le ricercatrici del Polimi DESIS Lab hanno elaborato i risultati dei gruppi di lavoro realizzando delle moodboard riassuntive. Di seguito sono quindi proposte quattro **moodboard relative ai quattro meta spazi** in cui è raccontato attraverso l'utilizzo di immagini e parole chiave l'atmosfera, le funzioni e le attività che ogni singolo spazio potrà ospitare. Come emerso dalle riflessioni precedenti tutti e quattro i meta **spazi potranno ospitare, in momenti diversi della giornata, target differenti**. Per questo motivo è importante orientare la **progettazione degli interni che sia flessibile e adattabile a tutti i target di utenza**.

Le tavole di moodboard sono accompagnate anche da due materialboard in cui sono sintetizzati i materiali e le finiture che rispecchiano i desiderata degli utenti coinvolti nel processo di co-designing.

GIARDINO

OUTDOOR STUDY



LUOGO D'INCONTRO



GIARDINAGGIO

PERCORSI CULTURALI



GIOCO 0-99

SPAZIO CO-SMART-WORKING

IMMERSI NELLA NATURA



SALE MEETING



AREA LUNCH/BREAK



CO-WORKING

SPAZIO POLIFUNZIONALE

FLESSIBILITA'



EVENTI & CONFERENZE



ARREDI CONTENITORI

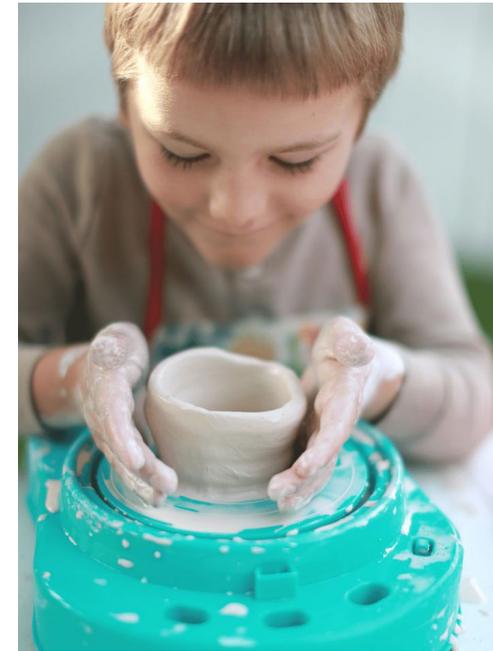


MODULARITA'

SPAZIO DIY

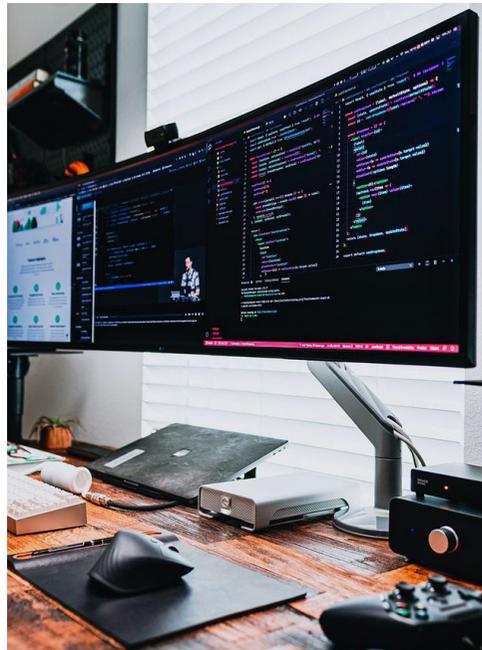
NOLEGGIO ATTREZZATURE

CREATIVITA'

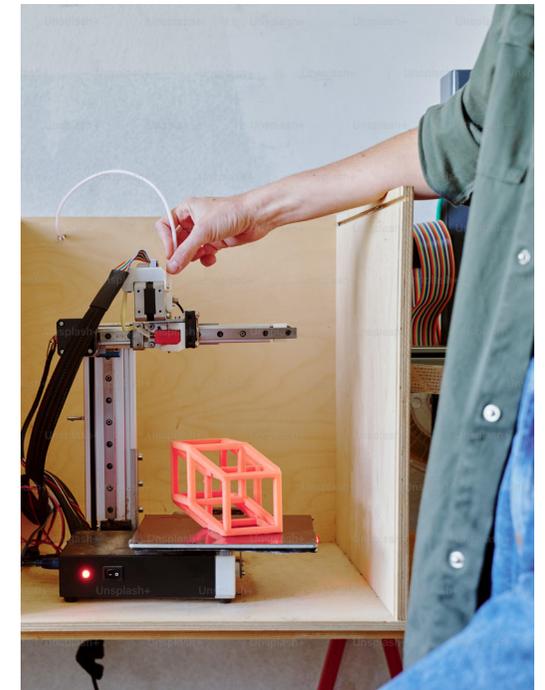


LABORATORI 0-99

STRUMENTI TECH-DIGITALI



BANCA DEL TEMPO



Materialboard: finiture e materiali

Le tavole di moodboard sono accompagnate anche da due **materialboard in cui sono sintetizzati i materiali e le finiture che rispecchiano i desiderata degli utenti** coinvolti nel processo di co-designing.

Lo spazio esterno dovrebbe essere potenziato rispetto all'attuale con l'integrazione di maggiori piante e fiori che andrebbero ad arricchire la **biodiversità del giardino**. L'inserimento di arredi, spazi gioco o passerelle come suggerito dalla moodboard presentata precedentemente dovrebbero essere realizzati, quando possibile, con **materiali naturali e finiture che esaltino la matericità** del materiale stesso. Mentre alcuni **elementi d'arredo** possono essere utilizzati per ricreare dei **punti di colore** all'interno dell'area verde.

Gli **spazi interni** invece dovrebbero essere **ampi e molto luminosi**, favorendo l'ingresso della luce naturale. La natura del giardino e del parco circostante potrebbe contaminare gli spazi interni con l'**inserimento di elementi naturali** che non siano solo ornamentali, ma anche funzionali ad esempio alla purificazione dell'aria. Gli elementi di arredo rivolti ai più piccoli (ma non solo) dovrebbero prediligere **materiali morbidi e texturizzati**. Infine il **colore** potrebbe essere utilizzato come **elemento comunicativo** nello spazio per indicare specifiche attività o funzioni dello spazio. In generale è importante esaltare la natura della struttura esistente.

MATERIALBOARD

Outdoor

maggior biodiversità
degli spazi verdi



matericità



materiali naturali



punti di colore attraverso
l'uso dell'arredo



MATERIALBOARD

Indoor

la natura del giardino
contamina gli spazi interni



utilizzo del vetro per aprire
gli spazi e creare una
connessione con l'esterno



funzioni spaziali
& colore



materiali morbidi
e texture



REFERENCES

Bibliografia

- * Anderson, L. (2010). Improving well-being through transformative service. *Journal of Service Research*, 13(1), 4-36.
- * Cooper, R. (2011). Preface. In D. Sangiorgi & A. Meroni (Eds.), *Design for Services* (pp. 12–13). essay, Routledge.
- * Design Thinking for Libraries. (n.d.). <https://designthinkingforlibraries.com/>
- * Dryzek, J. S., & Stevenson, H. (2011). Global democracy and earth system governance. *Ecological economics*, 70(11), 1865-1874.
- * From libraries to Learning Labs. IDEO. (2014). <https://www.ideo.com/works/from-libraries-to-learning-labs>
- * Hendriks, C. M. (2009). Deliberative governance in the context of power. *Policy & Society*, 28, 173–184.
- * IDEO.org. (2015). *The Field Guide to Human-Centered Design*.
- * Manzini, E. (2015). *Design, when everybody designs: An introduction to design for social innovation*. MIT Press.
- * Meroni, A. (2007). *Creative communities. People inventing sustainable ways of living*. Poli.Design.
- * Sanders, E. B.-N., & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. *CoDesign*, 4(1), 5–18.
- * Sangiorgi, D. (2004). *Il Design dei Servizi come Design dei Sistemi di Attività: la Teoria dell'attività Applicata alla Progettazione dei Servizi*, tesi di dottorato di ricerca in Disegno Industriale, tutor Giuliano Simonelli, relatore Elena Pacenti, co-relatore Stefano Maffei, Politecnico di Milano.
- * Sangiorgi, D. (2011). Transformative services and transformation design. *International Journal of Design*, 5(1), 29–40.
- * Stickdorn, M., Hormess, M.E. et al. (2018), *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World*. O'Reilly Media
- * SLKS - The Agency for Culture and Palaces, Danish Minister of Culture (2016). <https://web.archive.org/web/20210413080443/https://modelprogrammer.slks.dk/en/before-you-begin/urban-developer/>

Casi studio

- * AltSchool by Architecture + Information (A+I) - <https://architectureplusinformation.com/altschool>
- * Biblioteca Oodi Helsinki - <https://oodihelsinki.fi/en/>

Valentina Facoetti valentina.facoetti@polimi.it
Giulia Simeone giulia.sim@gmail.com

Polimi DESIS Lab - Dipartimento di Design - Politecnico di Milano