

**DELEGATO DEL CONGO  
DI RITORNO IN EXPO  
VILLAGE DOPO UNA  
GIORNATA SUL SITO  
ESPOSITIVO/**

**A Congo delegate returning to  
Expo Village after a day at the  
Expo site**

---



**INQUADRA IL QR CODE PER RIVIVERE  
L'ESPERIENZA DI EXPO VILLAGE.  
PER RIASSAPORARE LO SPIRITO DI  
EXPO VILLAGE, VAI A PAG. 113/**

**FRAME THE QR CODE TO RELIVE  
THE EXPO VILLAGE EXPERIENCE.  
TO TASTE THE EXPO VILLAGE  
SPIRIT AGAIN, GO TO PAGE 113**





MILANO 2015



FONDAZIONE COLLEGIO  
DELLE UNIVERSITÀ MILANESI



EXPO VILLAGE

AN INITIATIVE OF



FONDAZIONE COLLEGIO  
DELLE UNIVERSITÀ MILANESI

### Membri della/ Members of **Fondazione Collegio delle Università Milanesi**



a cura di/by  
Nadio Delai

# EXPO VILLAGE

IL PASSAGGIO DA NON-LUOGO A COMUNITÀ/  
FROM NON-PLACE TO COMMUNITY

EXPO MILANO 2015  
L'ESPERIENZA DI RESIDENZIALITÀ MULTICULTURALE/  
MULTICULTURAL HOSPITALITY EXPERIENCE



MILANO 2015



FRANCOANGELI

Progetto grafico/ Graphic Design by  
**Floriana Acconcia/  
TemporaliaTimeDesign**

Fotografie/ Photo by  
**Roberto Caccuri, Matilde Corno, Pierpaolo Moro**

Video by  
**Lalà Productions**

Fonte delle tavole/ Source tables by  
**Ermeneia – Studi & Strategie di Sistema, per Fondazione  
Collegio delle Università Milanesi, 2015/ Ermeneia –  
Studi & Strategie di Sistema for Fondazione Collegio  
delle Università Milanesi, 2015**



---

**Ermeneia Studi & Strategia di Sistema, società fondata nel 1998, ha per oggetto lo sviluppo di attività di ricerca, di studio e di consulenza strategica, per conto di aziende, di associazioni di categoria, di ordini professionali, di istituzioni e di enti locali/ Ermeneia Studi & Strategia di Sistema, founded in 1998, manages the development of researches, studies and policies, on behalf of companies, industry associations, professional associations, institutions and local authorities.**

---

Copyright © 2016 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy

| ristampa                   | anno  |
|----------------------------|---|
| <u>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9</u> | <u>2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024</u> |

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sui diritti d'autore. Sono vietate e sanzionate (se non espressamente autorizzate) la riproduzione in ogni modo e forma (comprese le fotocopie, la scansione, la memorizzazione elettronica) e la comunicazione (ivi inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo: la distribuzione, l'adattamento, la traduzione e la rielaborazione, anche a mezzo di canali digitali interattivi e con qualsiasi modalità attualmente nota o in futuro sviluppata).

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633. Le fotocopie effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale, possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da CLEARedi, Centro Licenze e Autorizzazioni per le Riproduzioni Editoriali ([www.clearedi.org](http://www.clearedi.org); e-mail [autorizzazioni@clearedi.org](mailto:autorizzazioni@clearedi.org)).

Stampa: Geca Industrie Grafiche, Via Monferrato 54, 20098 San Giuliano Milanese

## RINGRAZIAMENTI/ Acknowledgments

**Stefano Blanco, Direttore Generale/ General Director**  
**Fondazione Collegio delle Università Milanesi**

### Grazie

**A Fabrizio Grillo e a Christian Malangone con i quali dal 2011 abbiamo ragionato ed immaginato Expo Village, senza di loro probabilmente non stareste leggendo queste righe. Agli ospiti di Expo Village e in particolare ai tanti che hanno contribuito alla realizzazione di questa ricerca. Tra questi Stefano Gatti con sua moglie Palmira e Bruno Pasquino che con le loro famiglie hanno vissuto in Expo Village: sono stati insostituibili compagni di viaggio. A Diana Bracco e al suo staff, in particolare Serenella Mariani, i cui consigli sono stati sempre discreti e preziosi.**

**A Silvia Pasolini che con la sua pervicace intelligenza ha seguito gli anni di progettazione e ha poi avuto la responsabilità di Expo Village. A Daniela Frascaroli, i suoi sorrisi e la sua fatica sono stati il volto dell'accoglienza in questi lunghi e appassionanti mesi di lavoro. A Leonardo Cascitelli, Alberto Borroni, Daniela Bosoni, Graziella Lovati per la passione e la competenza e a tutte le persone che si sono alternate alla Reception, svolgendo un lavoro insostituibile.**

**Al Comitato dei Garanti della Fondazione Collegio delle Università Milanesi che ha saputo sostenere il progetto in ogni occasione. L'aiuto dei Presidenti che si sono avvicendati, Giancarlo Lombardi e Salvatore Carrubba, ha poi fatto il resto. Infine a Ottorino Passariello, con Roberta Franciosi e Francesca Radice, sono stati non solo la nostra controparte contrattuale, ma persone che hanno condiviso un'avvincente quotidianità.**

### Thanks

To Fabrizio Grillo and Christian Malangone with whom, since 2011, we envisioned and planned Expo Village. Without them you wouldn't probably be reading these lines. To all the Expo Village guests and in particular to those who contributed to the implementation of this research. Among them Stefano Gatti and his wife, Palmira, and Bruno Pasquino who have lived in the Village with their families: they've all been unique companions in this experience. To Diana Bracco and her staff and especially to Serenella Mariani whose advice has always been discreet and precious.

To Silvia Pasolini who, with her stubborn wit, took care of the planning over the years and later directed Expo Village. To Daniela Frascaroli, whose smiles and efforts have been welcoming symbols in these long and passionate months of work. To Leonardo Cascitelli, Alberto Borroni, Daniela Bosoni, Graziella Lovati for their passion and competence and to all the people who did shifts at the Reception, their work has been precious and irreplaceable.

To the Guaranteeing Committee of the Fondazione Collegio delle Università Milanesi who supported the project on every occasion. The help of Giancarlo Lombardi and Salvatore Carrubba, who alternated in the role of President, took care of all the rest.

Lastly, thanks to Ottorino Passariello, who together with Roberta Franciosi and Francesca Radice, have not only been our contractual counterparty but also the people we shared an exciting daily routine with.

# INDICE/ Table of contents

## **Prefazione**

Diana Bracco, Presidente di Expo Milano 2015 e  
Commissario Generale del Padiglione Italia

## **Introduzione**

Stefano Blanco, Managing Director di Expo  
Village e Direttore Generale della Fondazione  
Collegio delle Università Milanesi

## **L'interpretazione d'insieme**

### **1. I processi contrattuali e organizzativi di Expo Village: obiettivi e contesto del progetto**

- 1.1. La definizione degli obiettivi e dei  
contenuti dell'attività di Expo Village
- 1.2. Le caratteristiche dell'affidatario  
individuato
- 1.3. La filosofia adottata dal soggetto  
affidatario

### **2. Il processo di attuazione**

- 2.1. Gli aspetti organizzativi
- 2.2. Un accompagnamento puntuale e  
accurato dell'attività
- 2.3. Alcuni numeri che sintetizzano i flussi

## **Preface**

Diana Bracco, President of Expo Milano 2015 and  
General Commissioner of the Italian Pavilion

## **Introduction**

Stefano Blanco, Expo Village Managing Director  
and General Director of the Fondazione Collegio  
delle Università Milanesi

## **Overview**

### **1. The contractual and organizational processes at Expo Village: project aims and context**

- 1.1. The definition of the Expo Village activities'  
goals and contents
- 1.2. Characteristics of the selected managing  
institution
- 1.3. The managing institution's corporate  
philosophy

### **2. The implementation process**

- 2.1. The organizational aspects
- 2.2. Accurate and timely monitoring and  
support of daily activities
- 2.3. Some numbers summarizing people and  
consumption flows

**010**

**012**

**014**

**033**

**047**

### 3. Le valutazioni degli Ospiti

- 3.1. Un buon livello di soddisfazione complessiva
- 3.2. Le ragioni dei giudizi positivi (prevalenti) e di quelli negativi
- 3.3. Il confronto con eventuali esperienze precedenti
- 3.4. Una parola per dirlo
- 3.5. I luoghi che più promuovono l'integrazione tra gli ospiti
- 3.6. Le "modalità" che possono favorire l'incontro e la convergenza tra le persone
- 3.7. La capacità di Expo Village di creare "spirito comunitario"

### 4. Alcune valutazioni da parte dei membri dello staff

- 4.1. Un elevato livello di soddisfazione anche per lo staff
- 4.2. L'importanza delle competenze acquisite sul campo
- 4.3. Una parola per dirlo
- 4.4. La capacità di Expo Village di creare "spirito comunitario"

### 5. La metodologia seguita

### Conclusioni

### 3. The guests' evaluations

- 3.1. An overall high level of satisfaction
- 3.2. The rationale for the (mainly) positive evaluations as well as for the negative ones
- 3.3. Comparisons with previous experiences
- 3.4. A word to say it
- 3.5. The places that promote guests' integration the most
- 3.6. The "ways" that may have favored the encounter and socializing among the people
- 3.7. The Expo Village capability of creating "community spirit"

### 4. Some staff members evaluations

- 4.1. The staff shows a high level of satisfaction too
- 4.2. The importance of the skills acquired on the field
- 4.3. A word to say it
- 4.4. The Expo Village capability of creating "community spirit"

### 5. The methodology adopted

### Conclusion

**071**

**095**

**110**

**116**

UN TIPICO TRAM MILANESE HA DATO IL BENVENUTO NELLA RECEPTION DI EXPO VILLAGE/



**"VICINO A EXPO MILANO 2015, INIZIATIVA ORMAI POSITIVAMENTE CONCLUSA, HA TROVATO POSTO UNA REALTÀ DI TIPO OSPITALE, QUELLA DI EXPO VILLAGE, APPOSITAMENTE PREDISPOSTA PER ACCOGLIERE LE DELEGAZIONI E I RELATIVI COLLABORATORI NEL PERIODO MARZO-DICEMBRE 2015"**

A typical "milanese tram" was the welcoming message at the Expo Village Reception



"LOCATED CLOSE TO EXPO MILANO 2015, EVENT ENDED SUCCESSFULLY, EXPO VILLAGE WAS AN ACCOMMODATION FACILITY THAT WAS SPECIFICALLY BUILT TO HOST THE COUNTRIES DELEGATIONS AND THEIR COLLABORATORS DURING THE PERIOD FROM MARCH TO DECEMBER 2015"

## PREFAZIONE/ Preface

**Diana Bracco**

**Presidente di Expo Milano 2015 e Commissario Generale per Padiglione Italia/**

**President of Expo Milano 2015 and General Commissioner of the Italian Pavilion**

**Con il suo tema, “Nutrire il Pianeta, Energia per la Vita”, Expo Milano 2015 è stata una tappa fondamentale nel dibattito planetario sui problemi dell’umanità nel terzo millennio: cibo, risorse e sostenibilità. L’idea di un Expo aperto e solidale, che permise a Milano di vincere la sfida con Smirne, ha rappresentato la cifra dell’Esposizione italiana, rendendola davvero “Universale” e l’espressione di multiculturalità vissuta in Expo Village ne è stata una naturale, concreta espressione.**

**Milano è una città che storicamente ha incarnato per generazioni di Italiani la speranza di una vita migliore. Negli anni del Dopoguerra il capoluogo lombardo è stato l’approdo di tantissime persone, che ha saputo integrare attraverso la cultura del lavoro. Oggi Milano ha rafforzato ulteriormente la sua vocazione di città accogliente, attrattiva e internazionale, anche grazie a questa esperienza vissuta dai delegati di ogni parte del mondo.**

**Con l’Expo abbiamo coinvolto il mondo intero per riflettere insieme sul problema dell’alimentazione nelle sue varie forme: malnutrizione, malattie, sprechi. Per questo l’Expo è stata un’occasione storica di incontro tra gli uomini, di confronto e di dialogo tra Popoli diversi. Nelle sale di rappresentanza di Palazzo Italia sono passati tutti i leader mondiali,**

**With its theme, “Feeding the Planet, Energy for Life”, Expo Milano 2015 was a fundamental stage in the planetary debate concerning the problems of Humanity in Third Millenium: food, resources and sustainability.**

The idea of an open and supportive Expo that allowed Milan to win the challenge with Smirne, represented the key of the Italian Exposition, rendering it truly “Universal” and the expression of Multiculturalism. The experience of Expo Village was a natural concrete expression of such.

Milan has historically been a city that has incarnated, for generations of Italians, the hope of a better life. In the Post War Years, the Lombard Capital was the landing-place of numerous people and it helped foster integration through its work-culture. Today, Milan has reinforced once again its vocation as being a “welcoming city”, attractive and international, also thanks to this experience lived by the Delegates and Delegations coming from all parts of the world.

With Expo Milano 2015, we involved the entire world to reflect together on the problem of nutrition in its various forms: malnutrition, disease, and waste. For this reason, Expo was a historic occasion of encounters amongst men and women, of comparisons and dialogues amongst diverse populations and ethnic groups. In the Welcoming Hall of Palazzo Italia passed the Leaders of the

**da Michelle Obama a Putin, da Hollande alla Merkel, dalla Regina di Spagna a quella del Belgio. Abbiamo accolto 148 Paesi e l'Italia, come nazione ospitante, ha saputo metterli a loro agio anche nella quotidianità della vita in Expo Village, realizzando un progetto innovativo per i servizi forniti e la vicinanza costante alle persone e ai loro bisogni. In fatto di accoglienza, la Fondazione Collegio delle Università Milanesi, che ha gestito Expo Village per dieci mesi, si è dimostrata una vera eccellenza, mettendo a frutto la sua decennale esperienza.**

World: from Michelle Obama to Putin, from Hollande to Merkel, from the Queen of Spain to the Queen of Belgium. We received 148 countries and Italy, as the host Country, was able to make them all feel at ease and comfortable. This holds true also for the daily life lived at Expo Village accomplishing an innovative project for the services furnished and constant proximity to the people and their needs. In the welcoming, the Fondazione Collegio delle Università Milanesi, that managed Expo Village for ten months, demonstrated a true excellence putting its ten years of experience to fruition.



**UNO SCORCIO DI EXPO  
VILLAGE/ A glimpse of Expo  
Village buildings**

---

## INTRODUZIONE/ Introduction

**Stefano Blanco**

**Managing Director di Expo Village e Direttore Generale della Fondazione Collegio delle Università Milanese/ Expo Village Managing Director and General Director of the Fondazione Collegio delle Università Milanese**

**Expo Village è una storia di persone e di vita vissuta insieme, ma è stata soprattutto una sfida. Vinta.**

**In questo rapporto troverete il resoconto ragionato e le chiavi interpretative di un progetto, di un'organizzazione, di persone che hanno creduto e realizzato qualcosa di unico all'interno e a supporto di un evento straordinario per la storia del nostro Paese, quale è stato Expo Milano 2015. Vi troverete il tentativo di leggere e fare sintesi dei risultati ottenuti in termini di convivenza multiculturale, di un'innovativa modalità di fornire una pluralità di servizi con al centro le persone, di una struttura organizzativa e dei processi che l'hanno contraddistinta. Questa ricerca vuole anche raccontare che oggi è possibile vivere insieme e in un clima di confronto tra persone di 130 nazionalità. Che non sempre è necessario comprendere e superare le contraddizioni della complessità contemporanea, non solo è possibile, ma realizzabile accettarle ed imparare a convivere. Regole chiare e uno stile di accompagnamento che guarda ai bisogni veri dei singoli sono stati la chiave delle positive relazioni instaurate in Expo Village. Della miriade di volti, di sguardi, delle cene, delle feste, degli arrivi e delle partenze, delle notti di lavoro e delle discussioni restano a ognuno i propri ricordi.**

**Expo Village is a story, made of people and of lives lived together but most of all it was a challenge, a challenge we won.**

Within this report you will find a reasoned account as well as the interpretative keys to understand a project, an organization and the people who believed in it accomplishing something unique. These people organized and supported an extraordinary event in the history of our Country, the Expo Milano 2015.

The text aims to synthesize and give meaning to the outcomes we obtained with regards to: the cohabitation of different cultures, an innovative way of delivering a plurality of services with people at the centre, an organizational structure and its distinctive processes.

This research wishes to tell everybody that nowadays people coming from 130 Countries can live together in a positive, collaborative climate. It also says that not only we can overcome the contradictions of modern complexities and cultural differences, but learn to accept them, move on and live with them. Clear rules and an accompanying style targeted on the individuals' actual needs have proven to be key elements for the development of positive relations within Expo Village.

Each will be left with his/her own memories of the countless faces, gazes, dinner, parties, the people coming and going, the nights spent working and the long discussions that went on for hours.

**“Expo Village è una storia di persone e di vita vissuta insieme, ma è soprattutto una sfida. Vinta”**

**Anche nei momenti più complessi e di seria difficoltà, il lavoro di squadra, le positive relazioni costruite e soprattutto la competenza dimostrata nel saper far bene le cose hanno fatto sì che Expo Village sia sempre riuscito ad essere un luogo accogliente per gli ospiti. Ma questa pubblicazione vuole altresì delineare i contorni di un innovativo progetto organizzativo di successo, fatto di pazienza, coraggio e tenacia che nasce da anni di lavoro. In un percorso ripido e tortuoso con soluzioni e idee nate da una creatività collettiva e da un obiettivo chiaro, si è riusciti ad elaborare un modello gestionale fino ad oggi unico per Expo Village nel panorama internazionale. Si è costruita un'ipotesi progettuale e gestionale che potrà essere declinata e modellata per altre situazioni di residenzialità temporanea a forte connotazione internazionale e multiculturale e con esigenze di accompagnamento per gli ospiti. Questo è un patrimonio da non disperdere. Ora che questa avventura è finita, per ognuno è semplicemente il momento di immaginarne una nuova.**

Thanks to the teamwork, the positive relationships we had developed and mostly, thanks to the competence in doing things well, Expo Village was always a welcoming place for our guests, even in the most complicated and troubled times.

Most of all, the present publication aims to sketch the outlines of a successful and innovative organizational project; a project constructed from patience, courage and determination that was born from many years of hard work.

Despite a steep and winding path, creativity, shared ideas and a clear-cut goal led to the development and implementation of an innovative management model, unique within the international scene of Expo Villages. Such a management and planning hypothesis could be tailored and adjusted and be applied to other temporary accommodation, in particular, if characterized by a strong international and multicultural connotation and following the needs of the guests. Such assets should not be wasted. Now, that this adventure has come to an end, it's about time for everyone to start imagining a new one.

**“Expo Village is a story, made of people and of lives lived together but most of all it was a challenge, a challenge we won”**

**Arrivati alla fase conclusiva di Expo Milano 2015 è giunto il momento di procedere ad un bilancio dell'iniziativa che oggi è fonte di legittimo orgoglio per la città di Milano e per il Paese: e questo al di là degli aspetti esteriori legati alle presenze e al fatturato, vale soprattutto – come è stato ricordato dal Presidente Sergio Mattarella – per il contesto decisionale, operativo e territoriale che ha saputo esercitare “un ruolo propulsivo, con una capacità di progettare, di coinvolgere, di allargare, di unire”.**

**Ebbene anche Expo Village, nell'ambito ovviamente delle proprie funzioni, ha manifestato le capacità qui ricordate: grazie innanzitutto alla scelta, da parte di Expo 2015 SpA, del soggetto gestore, alla capacità di quest'ultimo di governare costantemente i processi di una realtà in continuo movimento e al costante sforzo di coinvolgimento degli ospiti sul piano relazionale e culturale.**

**L'obiettivo è stato infatti quello di qualificare una residenzialità prolungata (ma pur sempre provvisoria) attraverso la promozione quotidiana di uno “spirito di comunità” che**

**“L'iniziativa ha saputo esercitare un ruolo propulsivo, con una capacità di progettare, di coinvolgere, di allargare, di unire”**

**E**xpo Milano 2015 has ended, it's now time to take stock of this initiative that legitimately represents a source of pride for both the city of Milan and the whole Country. Besides the external factors connected to the turnover and the number of visitors, the highlight – as mentioned by Sergio Mattarella, President of the Italian Republic – has been the local, operational and decision-making context that played “a propulsive role and proved to be capable of planning, expanding, uniting and involving all that was necessary”.

Expo Village, within the range of its functions and role, has shown the above mentioned capabilities: thanks to the choice of the managing institution made by Expo 2015 SpA. The institution, in particular, was capable of leading and directing the processes in a continuously changing reality and made constant efforts to engage the guests on both the relational and cultural level.

The goal was that of planning a long-term (but nonetheless temporary) accommodation project by constantly promoting a “community spirit”, capable of giving to the Expo Village guests' stay a distinctive Italian allure. This obviously meant going from a “non-place” to give start (at least partially) to a community-like situation.

**desse tono e distintività tutta italiana alla permanenza degli ospiti presso Expo Village. Il che implicava di far uscire quest'ultimo da una condizione di "non-luogo" per entrare (almeno in parte) in una condizione un po' più comunitaria.**

**L'orientamento in tal senso è risultato esplicito sin dall'inizio, visto che:**

- **già il Documento di indirizzo, predisposto da Expo 2015 SpA, precisava come l'Ente affidatario dovesse avere una comprovata esperienza alle spalle e garantire il massimo livello di efficacia e di efficienza tecnica, mantenendo uno stile appropriato di accoglienza ma dovesse anche promuovere la creazione di un luogo connotato da un'atmosfera piacevole, multiculturale e in linea con i valori di Expo Milano 2015;**
- **la scelta, di conseguenza, del soggetto gestore, che è caduta sulla Fondazione Collegio delle Università Milanesi, è risultata del tutto coerente con l'obiettivo appena ricordato, tenuto conto che tale Fondazione presenta un'adeguata esperienza nel campo dell'ospitalità, è caratterizzata da un'apertura internazionale di tutto rispetto e possiede inoltre una connotazione culturale sperimentata da anni sul campo, la quale poteva arricchire l'offerta dei servizi di ospitalità così come veniva esplicitato dal Documento più sopra**

Such purpose was explicit since the beginning, whereas:

- Expo 2015 SpA, in the steering document, clearly stated that the managing institution should have a proven experience and guarantee the highest level of technical efficiency and effectiveness while maintaining an appropriate hosting style. Moreover, according to the Document, the institution should also promote the development of a place connoted by a pleasant, multicultural atmosphere, in line with the values of Expo Milano 2015;
- consequently, the Fondazione Collegio delle Università Milanesi was chosen as the managing institution with the above mentioned goals. Taking into account that the Fondazione has an extensive experience in the hospitality field, characterized by an international perspective and holds several years proven intercultural sensibility that would broaden the offer of services provided, as stated in the above mentioned Document. The characteristics of the Fondazione matched with those of the "distinctive" and unique hospitality experience listed in the Document. Other Expo Villages were too

**"The initiative played a propulsive role and proved to be capable of planning, expanding, uniting and involving all that was necessary"**

- citato: e questo era del tutto coerente con un tipo di ospitalità "distintiva" rispetto agli usuali Expo Village che risultano di solito sin troppo essenziali se non addirittura spartani in quanto predispongono i puri servizi di base oppure che risultano troppo rigidamente governati a causa di vere o presunte esigenze di sicurezza del Paese ospitante (come è accaduto nell'Expo di Shanghai);**
- infine era (ed è) logica la constatazione, messa in luce anche dalle interviste effettuate ai responsabili di Expo Milano 2015 come pure di Expo Village, che un'ospitalità evoluta e a 360° e per questo in grado di generare un ricordo migliore, costituisca una componente importante dell'immagine positiva dell'Italia che può accompagnare gli ospiti dopo il loro ritorno nei rispettivi Paesi di appartenenza.

**Proprio per rendere concreti tali orientamenti la scelta del soggetto gestore di Expo Village si è orientata verso la Fondazione Collegio delle Università Milanesi che, oltre ad avere le caratteristiche sopra descritte, ha anche una lunga pratica di promozione culturale rivolta a giovani provenienti da ogni parte del mondo, ospitati in un quadro di residenzialità temporanea.**

**Oltre all'esperienza richiamata la suddetta Fondazione si presentava come un soggetto fortemente integrato con la realtà territoriale di Milano, grazie ad un insieme di relazioni con i protagonisti pubblici e privati maggiormente significativi: i membri della Fondazione infatti comprendono Comune di Milano, Regione Lombardia, Camera di Commercio di Milano, Assolombarda e Aspen Institute Italia, oltre che Università degli Studi di Milano,**

spare, when non spartan, only providing some basic services. In other cases, they were too rigidly administered, due to the hosting countries', true or presumed, security needs (this was the case of Expo Shanghai);

- lastly, it was (and still is) clear that, as also evidenced by the interviewees to both the managers of Expo Milano 2015 and Expo Village, an advanced and full circle hospitality experience can not only leave better memories but also be a key component in building a positive image of Italy, an image that will accompany the guests in their trip back home.

In order to realize these purposes the Fondazione Collegio delle Università Milanesi was chosen to manage Expo Village. Besides having the above mentioned characteristics, the Fondazione is also actively promoting intercultural exchanges hosting young people from all over the world providing temporary accommodation.

Selected for its proven experience, the Fondazione is also strongly integrated in the Milan local context, thanks to a broad network of connections with the most important public and private actors: the Fondazione members include the municipality of Milan, the Lombardy Region, the Milan Chamber of Commerce, Assolombarda and Aspen Institute Italia as well as Università degli Studi di Milano, Università Cattolica del Sacro Cuore, Università Luigi Bocconi, IULM, Università degli Studi di Milano-Bicocca, Politecnico di Milano and Università Vita-Salute San Raffaele. Alongside these institutions, one can also find companies such as Intesa Sanpaolo, Mediaset, Pirelli & C., Bracco, Edison and Fondazione Corriere della Sera.

**SERGIO MATTARELLA,  
PRESIDENTE DELLA  
REPUBBLICA ITALIANA,  
IN UNA DELLE SUE VISITE  
IN EXPO VILLAGE/**

**Sergio Mattarella, President of the  
Italian Republic, in one of his  
visits to Expo Village**

---



**UN'OSPITE IN EXPO**  
**VILLAGE/ An Expo Village**  
guest

---



**Università Cattolica del Sacro Cuore, Università Luigi Bocconi, IULM, Università degli Studi di Milano-Bicocca, Politecnico di Milano e Università Vita-Salute San Raffaele. A questi soggetti si affiancano grandi aziende come Intesa Sanpaolo, Mediaset, Pirelli & C., Bracco, Edison e Fondazione Corriere della Sera. Si può dunque affermare che la Fondazione Collegio delle Università Milanesi costituisce parte integrante del tessuto istituzionale, economico e culturale che concorre alla formazione del *Brand Milano*, elemento fondamentale dell'intreccio Milano-Italia che è stato alla base dell'avventura Expo Milano 2015.**

Therefore, it can be said that the Fondazione Collegio delle Università Milanesi is an integral part of the institutional, economic and cultural fabric that constitutes the Milan Brand, a key element of that Milan-Italy twine on which the adventure of Expo Milano 2015 was based.

**La Fondazione si impegnava, a seguito dell'affidamento della gestione di Expo Village da parte di Expo 2015 SpA, a gestire Expo Village sulla base dei seguenti obiettivi:**

- **fornire servizi di alta qualità in grado di permettere agli ospiti di sfruttare al meglio l'esperienza presso Expo Village;**
- **gestire un progetto di accoglienza strettamente legato ai valori di Expo Milano 2015;**
- **connotare Expo Village attraverso una forte corporate identity ed alcuni simboli facilmente riconoscibili come pure tramite la creazione di un'atmosfera multiculturale integrata;**
- **ma soprattutto sostenere al meglio il passaggio graduale dall'essere un "non-luogo", come gran parte degli Expo Village sono strutturalmente, ad una Comunità di tipo multiculturale.**

**Va detto subito che l'avvio dell'esperienza di Expo Village ha dovuto misurarsi con un percorso *ad handicap*. E questo si è verificato soprattutto per il ritardo nell'apprestamento della struttura fisica ospitante (e del relativo completamento delle attrezzature all'interno degli appartamenti) cosicché la perfetta funzionalità dell'immobile si è trascinata oltre l'arrivo dei primi ospiti.**

**Ma a ciò si sono aggiunte anche difficoltà in termini di facility e di manutenzione appropriata e puntuale della struttura durante tutto il periodo di attività di Expo Village.**

**La caratteristica di fondo di ogni Expo Village (quella cioè di essere una struttura predisposta *ex-novo*, con una gestione di residenzialità temporanea anche se prolungata), nonché le condizioni di avvio *ad handicap* hanno reso complicata la gestione ed hanno**

After having been assigned the management of Expo Village on behalf of Expo 2015 SpA, the Fondazione committed to pursue the following goals:

- delivering high quality services and allowing the guests to fully enjoy their experience at Expo Village;
- managing an accommodation project in line with the values of Expo Milano 2015;
- providing Expo Village with a strong corporate identity and creating an integrated multicultural experience throughout some easily recognizable symbols;
- but above all, supporting the gradual passage from "non-place", as most Expo Villages are by definition, to a multicultural community.

It needs to be underlined that the Expo Village experience had to come to terms with a troubled and difficult start. This was mainly due to the delay in the preparation and arrangement of the buildings hosting the Village (and the connected delays in the provision of the apartments equipment) to the point that optimal functioning was only reached after the first guests had arrived.

In addition to what said before, problems emerged in the facility management and in the appropriate and accurate maintenance of the buildings throughout the whole period of activity of Expo Village.

The main characteristic of each Expo Village (that of being a newly built facility created to host temporary residents, in some cases for long periods of time) together with the already mentioned problematic start, made the managing process extremely difficult and further contributed to the adoption of a processual method.

This was the only option to:

**FESTA ORGANIZZATA IN  
EXPO VILLAGE CON LA  
DELEGAZIONE DEL QATAR/  
Party organized at Expo Village  
together with the Qatar delegation**

---

