



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

Assessorato alle Politiche Sociali, al Tempo libero e allo Sport  
Assessorat für Soziales, Freizeit und Sport

# Piano Sociale

## Qualità della vita nella città di Bolzano



**Osservatorio per le politiche sociali  
e la qualità della vita**

@ Ricerca esplorativa 2022 - 2024

@ Agenda 2024 -2034



Comune di Bolzano  
Stadtgemeinde Bozen

**OSSERVATORIO PER LE POLITICHE SOCIALI E LA QUALITÀ DELLA VITA**

# **PIANO SOCIALE QUALITÀ DELLA VITA NELLA CITTÀ DI BOLZANO *Agenda 2024-2034***

## ***Indagine esplorativa 2022-2024***

Responsabile del progetto: Carlo Alberto Librera

Referenti del progetto e stesura testo: Milena Brentari e Silvia Recla

Hanno collaborato al coordinamento del progetto: Astrid Lang, Biljana Veselinovic Savkovic, Stefano Santoro

Layout: Marco Bernardoni

Le illustrazioni sono state create utilizzando Leonardo AI e Canva, strumenti di intelligenza artificiale e di progettazione grafica

Stampa a cura dell'Ufficio Economato del Comune di Bolzano

Il testo è scaricabile dal sito del Comune di Bolzano sotto la sezione "*Osservatorio per le Politiche sociali e la Qualità della vita*".

Link: [Piano sociale 2034 / Progetti, studi e ricerche / Documenti e dati / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)](https://www.comune.bolzano.it/Progetti_studi_e_ricerche/Documenti_e_dati/Città_di_Bolzano_-_Città_di_Bolzano_(comune.bolzano.it))

È consentita la riproduzione di informazioni, grafici e tabelle previa indicazione della fonte.  
Citazione:

Brentari M. - Recla S. (2024), **PIANO SOCIALE QUALITÀ DELLA VITA NELLA CITTÀ DI BOLZANO. Agenda 2024-2034. Indagine esplorativa 2022-2024.** Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita. Ripartizione Servizi alla Comunità locale, Comune di Bolzano

Per informazioni: [osservatorio@comune.bolzano.it](mailto:osservatorio@comune.bolzano.it)

Un sentito ringraziamento è rivolto a tutti coloro che hanno collaborato alla riuscita del Piano sociale qualità della vita nella Città di Bolzano<sup>1</sup>:

- Cittadini, referenti di Enti pubblici e parapubblici, di Enti di ricerca, del Terzo settore, dell'Università di Bolzano, del Volontariato, di organizzazioni private per la partecipazione alle interviste strategiche, ai questionari pubblicati sul sito del Comune (online), ai laboratori di futuro. I loro contributi sono stati preziosi nella lettura dei bisogni, nella condivisione di obiettivi prioritari e di possibili azioni di intervento dell'Agenda Bolzano 2024-2034;
- Il professor Roberto Poli dell'Università di Trento, Francesco Brunori, Antonio Furlanetto ed Elena Petrucci di Skopia, per le lezioni sugli Studi di Futuro e sulla Previsione strategica;
- Sara Boscolo (Eurac), Liliana di Fede (ASSB), Sylvia Profanter (Comune di Bolzano), Stefano Santoro (Comune di Bolzano), in qualità di componenti del Comitato scientifico dell'Osservatorio delle politiche sociali e della qualità della vita della città di Bolzano;
- Il direttore del Teatro Stabile di Bolzano Walter Zambaldi e l'attrice Sara Pantaleo per le letture espressive;
- Susanna Atz, Mara Barbierato, Stefania Baroncelli, Susanna Bassi, Marco Bernardoni, Marco Bertoncello, Alessio Cavichioli, Astrid Kutzler, Karin Hofer, Manuel Mattion, Amelia Mercadini, Claudio Padoan, Vanda Paulati, Massimiliano Rattin e Graziella Zattoni per il supporto organizzativo;
- Mirko Ambrosini, Stefano De Luca e la brigata di cucina della Residenza Don Bosco di Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB) per gli ottimi rinfreschi.



---

<sup>1</sup> Per una lettura più leggera si rinuncia all'uso contemporaneo della forma maschile e femminile. I sostantivi riferiti a persone sono pertanto da attribuire ad ambo i sessi.





Comune di Bolzano  
Stadtgemeinde Bozen

# **PIANO SOCIALE QUALITÀ DELLA VITA NELLA CITTÀ DI BOLZANO**

## **Agenda 2024-2034**

### **Indagine esplorativa 2022-2024**



## Indice

<b>Premessa avv. Juri Andriollo .....</b>	<b>7</b>
<b>Prefazione dott. Alberto Librera .....</b>	<b>9</b>
<b>Preambolo prof. Roberto Poli.....</b>	<b>10</b>
<b>Introduzione .....</b>	<b>12</b>
<b>1.0 Processo di elaborazione del Piano sociale e metodo .....</b>	<b>14</b>
1.1 Le interviste strategiche e il questionario online.....	15
1.2 I laboratori di futuro con il metodo Tre Orizzonti.....	17
<b>2.0 La Città di Bolzano in cifre .....</b>	<b>24</b>
2.1 Andamento demografico.....	24
2.2 Età media della popolazione.....	30
2.3 Abitare .....	35
2.4 Sicurezza.....	42
2.5 Conciliazione famiglia-lavoro .....	44
2.6 Lavoro.....	52
2.7 Retribuzione uomini vs. donne .....	57
2.8 Assistenza economica sociale .....	58
2.9 Previsioni sull'andamento demografico della popolazione bolzanina.....	61
2.10 Previsioni sulle strutture residenziali.....	66
2.11 Digitalizzazione.....	72
<b>3.0 Laboratori di futuro .....</b>	<b>74</b>
3.1 Cambiamento demografico .....	75
3.2 Povertà e impoverimento.....	79
3.3 Bene comune .....	85
3.4 Gestione carico familiare.....	88
3.5 Integrazione socio-sanitaria .....	94
3.6 Autodeterminazione persone fragili .....	99
3.7 Abitare .....	103
3.8 Digital divide   Divario digitale.....	108
3.9 Cultura dell'organizzazione .....	110
3.10 Semi di futuro dell'Osservatorio comunale politiche sociali e di ASSB.....	117
<b>4.0 Laboratori di futuro con i giovani.....</b>	<b>122</b>
<b>5.0 Bolzano dal 2023 al 2034. Dal presente al futuro desiderato.....</b>	<b>130</b>
5.1 Bolzano nel 2023. Il macrocontesto .....	130
5.2 Bolzano nel 2023. Temi chiave .....	131
5.3 Bolzano nel 2023. Una storia quotidiana .....	140
5.4 Bolzano nel 2034. Il macrocontesto .....	143
5.5 Bolzano nel 2034. Temi chiave .....	145
5.6 Bolzano nel 2034. Una storia quotidiana .....	151
<b>6.0 Azioni. Agenda 2024 – 2034 .....</b>	<b>154</b>
6.1 Macroarea Servizi orientati alla persona.....	156
6.2 Macroarea Casa per tutti .....	165
6.3 Macroarea Benessere economico e psicosociale .....	171
6.4 Macroarea Partecipazione e sviluppo di comunità.....	176
6.5 Macroarea Cultura dell'organizzazione partecipata .....	183
<b>Osservazioni conclusive.....</b>	<b>192</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>195</b>
<b>Sitografia.....</b>	<b>196</b>

## **Premessa**

### **L'importanza della partecipazione dei cittadini all'elaborazione delle politiche pubbliche**

Lo sviluppo della comunità e la gestione dei servizi pubblici sono resi possibili dal lavoro politico. Le decisioni economiche, giuridiche, sociali e ambientali che vengono prese sono cruciali per il presente e il futuro della nostra città. Pertanto, è importante che le politiche territoriali abbiano una visione del futuro della città condivisa anche con la comunità locale allargata: è importante incoraggiare la partecipazione attiva di tutti i membri della comunità cittadina, in modo da ottenere un sistema di governance allargato e incentrato sui cittadini. La Costituzione italiana riconosce ai cittadini il diritto di partecipare alla vita politica in vari modi; il repertorio delle forme di partecipazione alla politica sono molteplici e le modalità di questa partecipazione cambiano a seconda del tempo e del contesto socioculturale del territorio.

L'obiettivo primario delle politiche sociali è quello di promuovere il benessere sociale attraverso la realizzazione di azioni rivolte alla popolazione generale, garantendo al contempo la flessibilità necessaria per rispondere a bisogni e situazioni specifiche: La società in cui viviamo è, infatti, multiculturale e multi valoriale, con una grande quantità di intelligenze e di professionalità; la quantità di informazioni disponibili grazie a Internet permette alla popolazione di formarsi un'opinione su vari argomenti, anche lontani dalla propria esperienza e conoscenza diretta. È compito delle istituzioni pubbliche sintetizzare questa eterogeneità di opinioni e interessi, che spesso possono essere divergenti e persino contraddittori, al fine di creare un interesse collettivo. Le amministrazioni pubbliche sono lo strumento operativo, perché traducono le decisioni politiche in obiettivi e interventi specifici.

Uno degli strumenti principali con cui il Comune di Bolzano pianifica, progetta e implementa le politiche sociali, ovvero il sistema locale di servizi e interventi sociali, è il Piano Sociale. Nell'attuazione del Piano Sociale si passa da una prospettiva di government, intesa come funzione esclusiva dei soggetti pubblici, a una prospettiva di governance, intesa come attività di governo realizzata attraverso l'effettiva mobilitazione di diversi soggetti, con lo scopo di adottare misure e politiche adeguate e adattabili nel tempo a bisogni in rapida evoluzione. Proprio la necessità di adattare la programmazione degli interventi a bisogni in rapida evoluzione ha portato il Comune a realizzare il nuovo Piano Sociale coinvolgendo direttamente le proprie risorse umane, che mettono a disposizione competenze scientifiche, tecniche e amministrative; il diretto coinvolgimento delle risorse umane dell'amministrazione pubblica nella realizzazione e scrittura del Piano permette di esaminare ogni proposta emersa durante il processo partecipativo in termini di fattibilità di attuazione, tenendo conto del contesto e delle risorse a disposizione del territorio e della struttura amministrativa. In questo modo si riuniscono i vari desideri della comunità e si elabora un piano d'azione operativo per i prossimi dieci anni, che può essere regolarmente aggiornato per rispondere alle reali esigenze del territorio.

Per realizzare politiche partecipative e metterle in pratica, occorre però anche sviluppare adeguatamente un sistema che sia in grado di superare le attuali criticità dovute, tra l'altro, a interventi settoriali e categoriali, spesso frammentati nelle mani di diverse strutture amministrative non coordinate, a favore di un sistema integrato di interventi e servizi sociali, cioè una rete che metta al centro l'essere umano all'interno del procedere amministrativo.

I Comuni sono responsabili della gestione degli interventi e dei servizi sociali a livello locale; essi sono al centro del sistema di protezione sociale, incidendo anche nella pianificazione provinciale; per questo il Piano Sociale sarà integrato con i contenuti del Piano Sociale Provinciale oltre che

con i contenuti del Rapporto Sociale e del Bilancio Sociale di Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB) e dei corrispondenti piani settoriali. Inoltre, l'Amministrazione intende attuare un'azione di monitoraggio e valutazione del Piano Sociale comunale al fine di garantire la sua conformità ai propri documenti programmatici e alle relative linee guida, assoggettandosi anche alle decisioni dei relativi assessorati e uffici tecnici competenti per quando riguardo l'implementazione delle singole azioni proposte.

Per quanto riguarda gli altri soggetti istituzionali operanti nella rete dei servizi, il terzo settore così come il mondo della cooperazione, delle associazioni, degli enti di promozione sociale, delle fondazioni, delle organizzazioni di volontariato e le pubbliche amministrazioni periferiche come il mondo della scuola, della giustizia, ecc., va sottolineato che sono attori fondamentali nelle fasi di definizione ma anche di realizzazione delle politiche sociali e sono invitate a partecipare e a farsi carico, con risorse proprie, del processo di realizzazione delle azioni del Piano Sociale comunale, assumendosi la responsabilità per i settori di propria competenza. Infatti, grazie alla capacità di promuovere forme d'integrazione tra le politiche sociali, sanitarie, economiche, dell'istruzione, della formazione, del lavoro, culturali, del volontariato, della casa, dell'associazionismo, sarà possibile raggiungere gli obiettivi prefissati. Come più volte sottolineato nel Piano Sociale, l'aspetto sociale è presente in tutti gli ambiti della vita. Il sociale non significa solo disagio ma anche qualità della vita ed è strettamente legato a tutte le variabili che la determinano.

Anche le persone e la comunità non devono essere viste esclusivamente come destinatari di interventi, ma come soggetti attivi, come risorse che possono contribuire a risolvere eventuali difficoltà e a migliorare la qualità della vita nella comunità, sostenendo attivamente la realizzazione degli interventi. Va dunque incoraggiata, sostenuta e rafforzata la condivisione con l'intera comunità della responsabilità dell'attuazione delle misure descritte nel Piano Sociale, come espressione della capacità autonoma dei cittadini, delle famiglie e della comunità di assumersi responsabilità e di organizzarsi per rispondere ai bisogni esistenti nel proprio territorio.

Questa corresponsabilità nell'attuazioni delle politiche sociali sta alla base per lo sviluppo della qualità sociale delle comunità locali, della libertà di scelta dei cittadini e del principio di trasparenza.

**Avv. Juri Andriollo**

Assessore alle Politiche Sociali, allo Sport e al Tempo libero



## **Prefazione**

Nel redigere il presente Piano Sociale di Bolzano, ci siamo affidati al metodo innovativo degli studi sul futuro. Quest'approccio ci ha permesso di analizzare in profondità le tendenze attuali e di proiettarci verso scenari futuri, ponendo le basi per una pianificazione strategica e sostenibile. Attraverso una serie di analisi e consultazioni, i cittadini sono stati infatti i veri protagonisti dell'intero processo, siamo riusciti a delineare un Piano che mira a rispondere alle sfide sociali in costante evoluzione, garantendo il benessere e lo sviluppo della comunità bolzanina. Con il presente documento, ci auguriamo di tracciare un percorso verso un futuro solidale e inclusivo dove il welfare sarà realmente in grado di rispondere ai bisogni che la città di Bolzano avrà tra dieci anni.

**Dott. Carlo Alberto Librera**

Direttore della Rip. 4 – Servizi alla Comunità locale



## **Preambolo**

### **Cura e resilienza**

La capacità di aspirare a un futuro migliore è modulata e distribuita inegualmente fra i diversi strati sociali (Appadurai, 2013). Se effettivamente la capacità di aspirare è inegualmente distribuita e la sua distribuzione asimmetrica è una caratteristica fondamentale della povertà, allora si coglie l'importanza del futuro come strumento di emancipazione.

Distinguo tre modi fondamentali di usare il futuro (Poli, 2019). L'orientamento al futuro di gran lunga più diffuso vede il futuro come riferimento implicito, pressoché scontato, che spesso si accompagna all'idea che nei prossimi anni gli aspetti fondamentali della vita non cambieranno significativamente. Il futuro in questo orientamento rimane inarticolato, opera come sfondo tacito delle decisioni senza riuscire a diventare una risorsa attiva da usare operativamente.

A fronte di questo primo orientamento 'passivo' al futuro, possiamo collocare una varietà di altri orientamenti 'attivi' che usano intenzionalmente il futuro nei processi decisionali. Di regola, il più diffuso orientamento attivo al futuro assume i tratti della ottimizzazione dello sforzo per raggiungere un obiettivo predeterminato. L'ottimizzazione come pianificazione pone al centro delle scelte una analisi dei loro costi e dei relativi benefici. Questa tendenza vede il futuro come sfondo per effettuare scelte razionali. Le analisi per costi e benefici dipendono però almeno da una condizione preliminare, ovvero l'introduzione di un ordine univoco delle preferenze, un ordine di norma governato dalla ratio economica. In altre parole, esse presuppongono che le diverse scelte siano confrontabili rispetto a un unico criterio di organizzazione. Solo in questo caso ha senso parlare di scelta ottimale. Questa versione di ottimizzazione vede il futuro come qualcosa di essenzialmente già noto, rispetto al quale sappiamo cosa dobbiamo fare per affrontarlo.

L'analisi costi-benefici ha però senso solo se il contesto di riferimento, le istituzioni e la struttura sociale rimangono stabili. Le grandi trasformazioni in corso, le incertezze della situazione attuale, i cambiamenti tecnologici, sociali e naturali in gestazione rendono però l'orientamento al futuro come ottimizzazione una strategia sempre più irrazionale (Archer, 2013).

La logica della ottimizzazione presuppone di conoscere ciò che in realtà non è conoscibile. Il futuro è e rimane qualcosa che deve essere ancora scritto. In una situazione strutturalmente caratterizzata da elevati livelli di incertezza, l'ottimizzazione conduce a fare scelte pericolose. Ma quali potrebbero essere le alternative all'ottimizzazione?

La principale opzione ricostruisce la capacità di aspirare come apertura di possibilità, a diversi livelli, anche contraddittori, non mutualmente ordinabili in una gerarchia univoca. Nel contesto della aspirazione, il futuro vale principalmente come esplorazione di possibili futuri.

Da questo punto di vista, il futuro va inteso come possibilità di diversi modi di essere e divenire. Il futuro sarà una realtà diversa, caratterizzata da modi di essere, fare, vivere, sapere diversi da quelli del presente e del passato. Da questo punto di vista, il futuro non è un territorio da cartografare e conquistare, ma una fonte di nuove possibilità per il presente.

Se ammettiamo la possibilità di nuove, radicali novità, il compito dei decisori non può limitarsi a preparare la comunità per un futuro predeterminato che qualcuno ha già immaginato e conosciuto. Al contrario, il suo compito sarà quello di rendere possibili nuovi spazi di azione nel presente. La tesi del futuro come luogo di radicali novità trasforma il ruolo dei decisori, costruendo il presente come il luogo in cui sperimentare le novità, ciò che al momento non-è-ancora-possibile.

L'apertura di nuovi spazi di azione richiede lo sviluppo di nuove capacità e attitudini. La moneta più preziosa per aprire un serio discorso di futuro è lo sviluppo di una attitudine di cura e fiducia reciproca. Sospetto, invidia, maldicenza e altre attitudini psicologiche minano alle basi la possibilità di costruire un migliore contesto sociale. Sviluppare la capacità di cura, non solo delle persone fra di loro ma anche nei confronti dell'ambiente, delle organizzazioni e delle stesse istituzioni, è la preconditione necessaria per reimparare ad aspirare.

**Il Piano Sociale del Comune di Bolzano** è un progetto di trasformazione sociale su base anticipante.

Coinvolgere l'intero complesso degli stakeholders è fondamentale per il suo successo. Organizzazioni della società civile, organizzazioni professionali, organizzazioni religiose, cooperative, istituzioni, partiti, organi di comunicazione etc. hanno tutti un ruolo da svolgere purché si tenga presente la necessità di lavorare per (a) creare una visione condivisa dei problemi fra i diversi attori, (b) costruire fiducia e una base di esperienza condivisa fra i diversi attori, e (c) curare la percezione di correttezza dell'intero processo.

Le sfide in maturazione richiedono la capacità di sviluppare una comprensione anticipante dei cambiamenti futuri. Questo richiede di:

- Adottare prospettive a lungo termine che aiutino ad uscire dalla gabbia del presente.
- Sviluppare strumenti a supporto dei decisori finalizzati allo sviluppo resiliente della comunità.
- Aiutare persone, istituzioni e aziende a comprendere la loro esposizione a lungo termine ai rischi in maturazione.
- Sperimentare nuovi modi di cooperare tra attori pubblici e privati.

Le raccomandazioni sopra elencate aprono la strada verso un'efficace strategia di comprensione e comunicazione dei cambiamenti, aiutando i responsabili delle decisioni pubbliche a migliorare ulteriormente la loro capacità di prendersi cura anticipatamente del proprio contesto. Il Piano Sociale testimonia il lavoro che dovrebbe essere fatto. Come il lettore potrà verificare, molti spunti interessanti escono già da questo passo. Per diventare forza di cambiamento, le proposte dovranno ovviamente essere riconosciute e realmente inserite in un effettivo processo di trasformazione della realtà locale.

### **Prof. Roberto Poli**

Professore Ordinario Università di Trento  
Cattedra UNESCO sui Sistemi anticipanti



## Introduzione

Il Piano sociale per la qualità della vita della Città di Bolzano è uno strumento promosso dall'Assessorato alle politiche sociali del Comune di Bolzano e approvato dalla Giunta e dal Consiglio comunale. Il Piano sociale per la qualità della vita è il principale strumento di programmazione del Comune di Bolzano. Contiene azioni di intervento volte ad integrare le diverse politiche sociali e pubbliche, le molteplici professionalità, i numerosi attori, pubblici e privati per rispondere ai crescenti bisogni di benessere economico e psicosociale. Il Piano sociale per la qualità della vita non è solo uno strumento, bensì, in continuità con i Piani precedenti anche un percorso condiviso e aperto con un elemento innovativo: è stato elaborato con i metodi degli studi di futuro che saranno descritti nel primo capitolo.

Come indicato dalle leggi in materia, il concetto di "sociale" non è più inteso solo come l'insieme di prestazioni a coloro che si trovano in stato di bisogno, inquadrati in categorie predeterminate, bensì è collocato nel più ampio concetto di "qualità della vita": il Piano presentato non prevede unicamente interventi nel settore sociale, ma indica azioni che coinvolgono diversi ambiti della città, rilevanti per il benessere dei cittadini e della comunità. L'approccio della qualità della vita focalizza l'attenzione sulle interdipendenze tra diversi fenomeni come il costo della vita, il bisogno di autodeterminazione personale, il benessere economico e psicosociale, l'integrazione dei servizi pubblici, l'efficacia dei servizi e delle organizzazioni che li erogano, la conciliazione tra vita privata e professionale, la formazione, i retaggi culturali, la qualità dell'ambiente e lo sviluppo e la sicurezza urbana... Le politiche sociali non coincidono esclusivamente con le politiche assistenziali, ma perseguono anche visioni e obiettivi che collegano connessioni fra diversi ambiti della realtà con la collaborazione di tutta la collettività.

L'Amministrazione comunale detiene un ruolo di regia nel definire obiettivi congruenti con le direttive del Piano, nello stabilire le priorità di intervento e scegliere le modalità operative con cui procedere, coordinando e valorizzando gli apporti collaborativi di cittadini, di altri soggetti pubblici e privati come il Terzo settore, il volontariato, il privato sociale, il mondo imprenditoriale. Anche uffici comunali e provinciali competenti per ciascuna azione e l'Azienda Servizi sociali di Bolzano sono invitati a coordinare le loro interventi sulla città di Bolzano con gli obiettivi del Piano e con il coinvolgimento dei diversi portatori di interesse. I bisogni e le criticità emerse nel percorso partecipato indicano chiaramente la necessità di interventi che sono, per la massima parte, trasversali alle competenze degli Assessorati comunali, che coinvolgono necessariamente tutte le forze sociali e i rapporti istituzionali competenti. L'indicazione è inoltre quella di favorire politiche e programmi che sappiano coinvolgere le periferie e i quartieri dove maggiore è la concentrazione di problemi, in una visione policentrica della città. È pertanto necessario concertare le decisioni da assumere e concertare metodi, procedure e tempi in modo che gli interventi abbiano il carattere della unitarietà, della tempestività, della condivisione e della coerenza rispetto agli obiettivi.

La *condivisione* di obiettivi è una chiara indicazione del percorso partecipato, richiesta ad ogni livello di responsabilità per affrontare le criticità del presente e per sviluppare un orientamento preventivo nel governo delle politiche sociali. In altre parole, il Piano richiede con determinazione *coprogettazione (partecipazione reale)* e *politiche sociali integrate*: coinvolgere diversi portatori di interesse nella costruzione di politiche sociali trasversali, distribuendo, come viene prospettato nelle misure, le responsabilità degli interventi tra i diversi assessorati e a diversi livelli di responsabilità negli enti e fra gli enti. Visto che le misure politiche si traducono in azioni amministrative e organizzative (progetti), la condivisione di obiettivi (partecipazione e coprogettazione) è ritenuta importante anche all'interno delle organizzazioni, la cui efficacia è

rilevante per l'erogazione dei servizi. Ci si aspetta che le forme di partecipazione siano promosse e sostenute proponendo validi e trasparenti modi di incontro, dialogo, confronto e collaborazione progettuale e di azione; strumenti che vanno costantemente aggiornati, applicati con professionalità, con trasparenza di intenti e con il fine di perseguire obiettivi di bene comune.

Il Piano suggerisce, infatti, anche di predisporre un'osservazione costante dei fenomeni e dei problemi, seguendo le linee già individuate e attivate con l'Osservatorio delle politiche sociali e della qualità della vita, con un *continuo aggiornamento* dei precedenti modelli di intervento in base alle nuove necessità individuate. Le dinamiche dei bisogni sono oggi tali da esigere politiche flessibili e pronte ad affrontare, in modo efficiente ed efficace, gli eventi modificati. La partecipazione e l'osservazione continua sono strumenti di *prevenzione* in una società attraversata da cambiamenti veloci e talvolta repentini.

Il Piano auspica infine che sia continuato e migliorato l'investimento a sostegno e per la promozione dell'associazionismo e delle reti sociali comunitarie, in particolare, a stimolare quelle iniziative che promuovono il dialogo e la collaborazione intergenerazionale e interculturale e che possono gettare i semi per il governo futuro di una città sempre più plurilingue e solidale, al fine di favorire la costruzione di una città pienamente responsabile e multiculturale.

La struttura del Piano sociale si suddivide in sei capitoli: il *primo capitolo* descrive il percorso di elaborazione del Piano e il metodo adottato. Il *secondo* contiene l'analisi dei dati sociodemografici della popolazione residente nella città capoluogo. Nel *terzo* sono riportate le riflessioni e le informazioni raccolte nelle interviste strategiche, nei laboratori di futuro e nel questionario pubblicato sul sito del Comune (online), e il quarto capitolo contiene un focus sulla visione che i giovani hanno della città. Il *quinto* capitolo presenta una descrizione analitica per temi chiave della situazione presente e del futuro desiderato per la città di Bolzano e i semi e le innovazioni (norme, progetti, servizi...) che anticipano tale futuro. Il *sesto* riporta, infine, le misure di intervento (2024-2034) indicate dai partecipanti per rispondere ai bisogni e alle criticità che caratterizzano il presente di Bolzano e per realizzare il futuro desiderato; misure, si ricorda nuovamente, la cui implementazione è richiesta con approccio partecipato, flessibile e aperto all'aggiornamento continuo.

## 1.0 Processo di elaborazione del Piano sociale e metodo

Il Piano sociale comunale è stato elaborato dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Città di Bolzano della Ripartizione Servizi alla Comunità locale del Comune di Bolzano. Il Piano sociale è stato concepito con un design di ricerca esplorativo e realizzato con l'approccio degli Studi di Futuro e della previsione strategica.<sup>2</sup> Gli Studi di Futuro sono un campo di indagine che, con metodo, sfrutta il pensiero sistemico, l'immaginazione e la creatività per l'esplorazione e la creazione di futuri desiderabili e realistici. Lo scopo della previsione strategica è di anticipare i rischi, le tendenze e le problematiche emergenti con le loro potenziali implicazioni e opportunità al fine di trarre indicazioni utili per la programmazione, la definizione delle politiche e la preparazione di interventi innovativi. La previsione strategica anticipa scenari futuri possibili, cogliendo segnali nel presente con l'ausilio di metodi che, a partire dalla raccolta di informazioni sul presente, conducono a esplorare possibili direzioni del cambiamento, trend emergenti e innovazioni in corso.

Nei processi di pianificazione personali e collettivi sono insite aspettative su come dovrebbe essere il futuro. Si pianifica per rispondere a bisogni del presente con interventi a breve, medio e/o lungo termine. Per arricchire la facoltà di immaginazione e ampliare le prospettive future, sono fondamentali il dialogo e lo scambio collettivo. Si tende, infatti, a prevedere un futuro in conformità a ciò che si conosce e a proiettare nel futuro i problemi, le strutture sociali e organizzative del presente. Attraverso il confronto e il dialogo non giudicante, nei laboratori di futuro, i partecipanti apprendono conoscenze altrui, diversi punti di vista e insieme costruiscono azioni di intervento nell'ambito di un contesto di riferimento.

Per favorire il dialogo, lo scambio collettivo e l'educazione del processo immaginativo, nel processo di elaborazione del Piano sociale sono stati condotti dei laboratori di futuro. I partecipanti sono stati invitati a fare una riflessione individuale e di gruppo sugli elementi che caratterizzano il presente, come s'immaginano il futuro e a individuare obiettivi per raggiungere il futuro desiderato e realistico, prendendo in considerazione anche eventuali "semi", ovvero progetti e interventi già operanti nel presente che sono innovativi ed efficaci. Chi partecipa a un laboratorio di futuro è invitato a descrivere la situazione presente, a fare un salto di creatività immaginando un futuro desiderabile e realistico e infine a individuare semi e segnali (progetti, azioni, iniziative) che anticipano e rendono possibile tale futuro. In un secondo momento le riflessioni individuali sono condivise nel gruppo, valorizzando così le capacità immaginative e l'intelligenza collettiva. Nei laboratori le persone si sentono parte di una comunità che condivide le conoscenze e le proprie capacità progettuali con i decisori politici. I processi di coprogettazione partecipati sono un contributo allo sviluppo sostenibile delle società democratiche. L'approccio dell'anticipazione educa partecipanti e decisori ad acquisire gli strumenti concettuali e tecnici per sviluppare autonomamente strategie trasversali, a supporto di decisioni complesse orientate al futuro.

La trasversalità è un'altra novità del metodo adottato per il Piano Sociale comunale. Nei laboratori di futuro, in cui cittadini ed esperti di diversi settori hanno condiviso idee e conoscenze sui bisogni percepiti, si è lavorato a una lettura trasversale delle fragilità sociali e a un'ideazione collettiva delle possibili azioni progettuali da mettere in campo con le comunità. Il metodo

---

<sup>2</sup> Per approfondire si consiglia di leggere il libro *Lavorare con il futuro. Idee e strumenti per governare l'incertezza* (Egea, 2019) del prof. Roberto Poli. Il Prof. Poli è docente del corso di "Previsione sociale e Filosofia della Scienza" presso l'Università di Trento e titolare della Cattedra UNESCO in Sistemi Anticipatori. È inoltre direttore e docente del Master "Previsione Sociale".

innovativo ha permesso di rendere evidenti le interconnessioni e le correlazioni esistenti fra i diversi fenomeni sociali e di approcciarli con una visione olistica e sistemica. Due esempi:

- la difficoltà nell'acquistare un'abitazione o prenderne una in affitto, a causa dei costi elevatissimi è comune a persone autoctone, migranti, giovani, persone con disabilità, studenti;
- l'accesso digitalizzato ai servizi pubblici può mettere in difficoltà non solo le persone anziane o poco alfabetizzate bensì anche i giovani, i cosiddetti "nativi digitali" e le persone di ogni età perché non è così semplice e intuitivo come pubblicare un "post" o mettere un "mi piace"

Per giungere alla definizione di un Piano quanto più possibile partecipato con la cittadinanza e con chi opera sul territorio nell'ambito dell'amministrazione, del sociale, dell'inclusione e della solidarietà, la raccolta dei bisogni e delle azioni d'intervento è avvenuta con i seguenti strumenti: interviste strategiche, questionario online, laboratori di futuro, dibattito nei quartieri.

Gli incontri in plenaria, l'incontro introduttivo al Piano sociale e il laboratorio dedicato alla scelta delle azioni future in ordine di priorità, sono stati aperti con la lettura espressiva<sup>3</sup> di un testo redatto, ispirandosi ai contenuti dell'indagine. Si è scelto di comunicare alcuni esiti delle indagini con la narrazione e con la lettura espressiva per esprimere stati d'animo che provano le persone in determinate situazioni e per coinvolgere il pubblico a livello emotivo e non solo cognitivo. L'intervento teatrale è stato integrato con la presentazione dei fenomeni emersi dall'indagine.

## **1.1 Le interviste strategiche e il questionario online**

Alle persone intervistate sono state poste le seguenti domande<sup>4</sup>:

- 1. Quali sono le questioni vitali e critiche per il futuro di Bolzano?*
- 2. Se le cose andranno bene (con ottimismo, ma anche realismo), quali sarebbero dei risultati desiderabili?*
- 3. Al contrario, se le cose andranno male, di cosa dovremmo preoccuparci?*
- 4. Dove la cultura dell'organizzazione avrà bisogno di cambiare? Guardando all'interno delle organizzazioni/amministrazioni, quali cambiamenti sarebbero necessari per rafforzare le possibilità di interventi efficaci in risposta ai bisogni attuali?*
- 5. Lezioni dal passato. Guardando al passato, quali sono stati gli eventi più significativi che hanno portato allo stato attuale?*
- 6. Decisioni che si devono affrontare. Guardando al futuro, quali sono le azioni prioritarie che dovrebbero essere avviate al più presto?*

---

<sup>3</sup> Gli eventi sono pubblicati sulla pagina Youtube del Comune di Bolzano, link (1811) Evento di Introduzione al Piano Sociale - Veranstaltung zur Vorstellung des Sozialplans 2024-2034 - YouTube

<sup>4</sup> Fonte delle interviste: Materiale del Master Previsione Sociale di II livello, proposto dal Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, con il patrocinio da parte UNESCO, primo master italiano in Studi di Futuro.

7. *Se fosse il decisore (libero da impedimenti). Se tutti gli ostacoli fossero rimossi e lei potesse dirigere ciò che viene fatto, cosa farebbe?*

8. *C'è qualcos'altro che vorrebbe aggiungere?*

Nel questionario online sono state poste le seguenti domande<sup>5</sup>:

1. *Quali sono le tre questioni vitali che secondo Te la città di Bolzano deve affrontare quanto prima?*

2. *Immagina Bolzano nel 2034. Se le cose andranno bene... (con ottimismo, ma anche realismo) descrivi almeno tre risultati raggiunti.*

3. *Immagina Bolzano nel 2034. Se le cose andranno male... di cosa ci dovremmo preoccupare?*

4. *Quali cambiamenti pensi che sarebbero necessari nell'organizzazione del welfare comunale (Amministrazione comunale, Azienda servizi sociali, Terzo settore, Volontariato, Settore privato) per favorire uno sviluppo positivo delle politiche sociali?*

5. *Se avessi il potere di incidere sul futuro della città di Bolzano, quali decisioni prenderesti?*

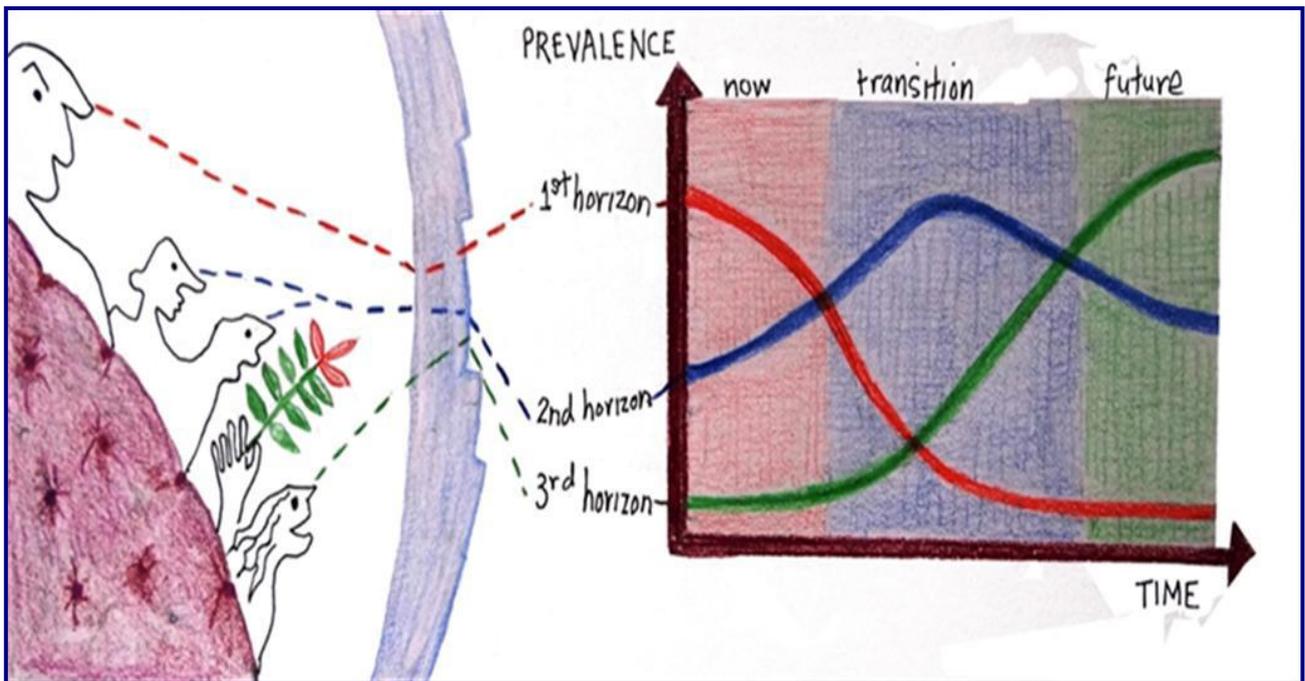
6. *C'è qualcos'altro che vorresti aggiungere?*

Questo insieme di domande appartiene all'approccio degli Studi di Futuro (Future Studies) e della Previsione strategica. Il flusso delle domande conduce le persone interviste a spostare il focus dai bisogni del presente a possibili scenari futuri, tenendo in considerazione eventi e progettualità del passato, per individuare azioni concrete e prioritarie da introdurre quanto prima per rispondere a questioni critiche e vitali. Le idee e le strutture che sottostanno alle organizzazioni, il mindset della classe politica e dirigenziale, influiscono considerevolmente sulla qualità e tempestività dei servizi offerti alla cittadinanza. Amministrazioni pubbliche, privato sociale, sindacati, associazioni di volontariato e tutte le organizzazioni sono invitati a riflettere sul loro funzionamento e capacità di generare benessere per il personale interno in equilibrio con la qualità dei servizi riservati all'utenza.

---

<sup>5</sup> Fonte delle interviste: Materiale del Master Previsione Sociale di II livello, proposto dal Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, con il patrocinio da parte UNESCO, primo master italiano in Studi di Futuro.

## 1.2 I laboratori di futuro con il metodo Tre Orizzonti



*Fonte: SKOPIA Anticipation Studies ([skopia-anticipation.it](http://skopia-anticipation.it))*

Dall'analisi delle interviste strategiche e in continuità con progettualità e recenti ricerche condotte dall'Osservatorio comunale delle politiche sociali e della qualità della vita, i singoli laboratori di futuro sono stati dedicati ai seguenti temi:

- Abitare
- Autodeterminazione persone fragili
- Bene comune
- Cambiamento demografico
- Carichi nella gestione familiare
- Integrazione sociosanitaria
- Povertà e impoverimento
- Digital divide – divario digitale
- Cultura dell'Organizzazione

Anche le risposte raccolte nei questionari online hanno confermato la necessità di dare priorità alla trattazione di questi ambiti tematici.

## Il metodo Tre Orizzonti

I tavoli tematici sono stati condotti con il metodo 3 Orizzonti, una modalità di gestione dei laboratori di futuro. L'esercizio di futuro "Tre Orizzonti" serve a definire strategie per affrontare un futuro identificabile attraverso un discorso creativo sui diversi possibili approcci al futuro e instaurando un dialogo costruttivo all'interno di un gruppo.

Il **primo orizzonte (O1)** descrive, attraverso un elenco di aspetti che sono oggi prevalenti, il **presente**.

Il **terzo orizzonte (O3)** è la **visione futura**. Porta nuovi modelli, nuovi modi di vivere e lavorare che si adattano al meglio ai bisogni e alle opportunità emergenti. È un lavoro creativo e di immaginazione che permette di allontanarsi dal modo di pensare quotidiano per esplorare come potrebbero essere le cose e aprirsi a nuove idee.

Il **secondo orizzonte (O2)** è detto anche di transizione in quanto è popolato da "semi di futuro", ovvero segnali e innovazioni presenti nel primo orizzonte che anticipano e se valorizzati, possono condurre alla visione futura del terzo orizzonte.

3 Orizzonti è uno strumento per il futuro che aiuta i partecipanti:

- **Primo orizzonte, presente:** a esprimere la loro conoscenza e le ipotesi su un problema, o sulla loro organizzazione, e quindi esplorare gli impatti di breve, medio, e cambiamento a lungo raggio a immaginare scenari futuri.
- **Terzo orizzonte, futuro:** immaginare il futuro, imparando a pensare in modo diverso
- **Secondo orizzonte, transizione:** a individuare segnali e innovazioni: nuovi servizi, politiche o iniziative, qualcosa di nuovo utilizzando i cambiamenti emergenti come elementi costitutivi

In altre parole:

- Il **Primo orizzonte** è costituito da ciò che è noto, ciò che è dato per scontato;
- Il **Terzo orizzonte** è costituito dal nuovo, il trasformativo, il visionario, la rottura con tradizioni passate e presupposti attuali;
- Il **Secondo orizzonte** è costituito dalle azioni che resistono al cambiamento e dalle innovazioni pratiche che anticipano e creano opportunità dal cambiamento.

Fra i partecipanti si possono trovare tre diverse personalità:

- **"il visionario"** che immagina contesti e condizioni future in una realtà del tutto nuova;
- **"il manager"** che deve garantire la gestione e il funzionamento del sistema attuale;
- **"l'imprenditore"** che condivide sia la tensione al futuro del visionario sia le preoccupazioni del manager per la salute dell'organizzazione, ma è in grado di investire sull'innovazione per preparare l'instaurarsi di un nuovo sistema.

I partecipanti arricchiscono i laboratori con prospettive differenti che rispondono al bisogno di innovazione in equilibrio con il mantenimento di strutture funzionali e strutture da smantellare in una tensione che transita fra le necessità del presente e quelle delle spinte evolutive. I facilitatori dei gruppi sono attenti a mediare fra questi possibili approcci alla realtà e a far rispettare atteggiamenti non giudicanti.

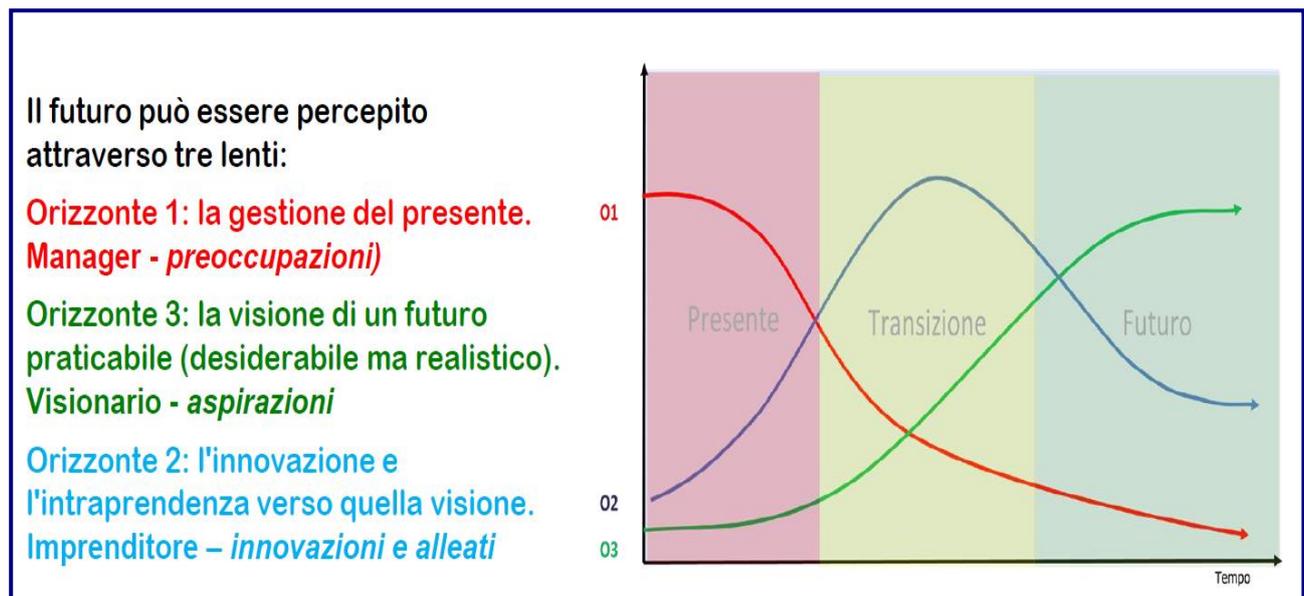
### Come funziona il metodo Tre Orizzonti

Si comincia descrivendo l'orizzonte del presente, concentrandosi sulle caratteristiche che prevalgono "oggi".

L'orizzonte del futuro è dedicato alla vera e propria immersione immaginativa e creativa per visualizzare e descrivere il futuro desiderato che si vuole vedere realizzato.

L'ultimo orizzonte da mappare è quello di transizione, ovvero quel futuro di medio termine che collega il presente alla visione desiderabile. Qui ci si concentra sulle innovazioni e sugli alleati che ci possono aiutare con le azioni a traghettarci verso il futuro espresso nell'orizzonte precedente.

Il salto dal presente al futuro è fondamentale per evitare che la visione sia un mero prolungamento del presente. Il gruppo di lavoro è aiutato a individuare attraverso una serie di domande i passaggi che possono trasformare la situazione attuale in quella desiderata con un piano d'azione e strategie condivise.



Fonte: [SKOPIA Anticipation Studies \(skopia-anticipation.it\)](http://SKOPIA Anticipation Studies (skopia-anticipation.it))

Nei laboratori di futuro per l'elaborazione del Piano sociale di Bolzano, il metodo 3H è stato condotto in 3 fasi con 3 compiti per i partecipanti:

### 1. **Presente**

- Elencate i fattori prevalenti che caratterizzano la situazione presente.

### 2. **Futuro**

- Pensate che nel 2034 il tema trattato abbia raggiunto un equilibrio. Descrivete il futuro desiderabile e realistico.

### 3. **Transizione**

- Quali sono i segnali e le innovazioni nel presente che contribuiscono al raggiungimento del futuro desiderabile?
- Con quali attori possiamo realizzare il futuro 2034?
- Cosa possiamo fare per rafforzare i segnali e le innovazioni che indicano il futuro desiderato?

In ogni fase è stato assegnato ai partecipanti il compito prima individualmente, seguito da una condivisione in gruppo, gestita da un facilitatore. Ad ogni persona è stato consegnato un vademecum con le istruzioni e per prendere appunti.

## **Partecipanti**

Il *Piano sociale qualità della vita nella città di Bolzano 2024-2034* è stato realizzato grazie alla partecipazione di 770 persone, attraverso 80 interviste strategiche, un questionario pubblicato sulla pagina istituzionale del Comune di Bolzano e 23 laboratori di futuro. Alle attività di realizzazione del Piano sociale hanno partecipato:

- cittadini

- componenti della Commissione consiliare Attività Sociali e Sport del Comune di Bolzano

- referenti:

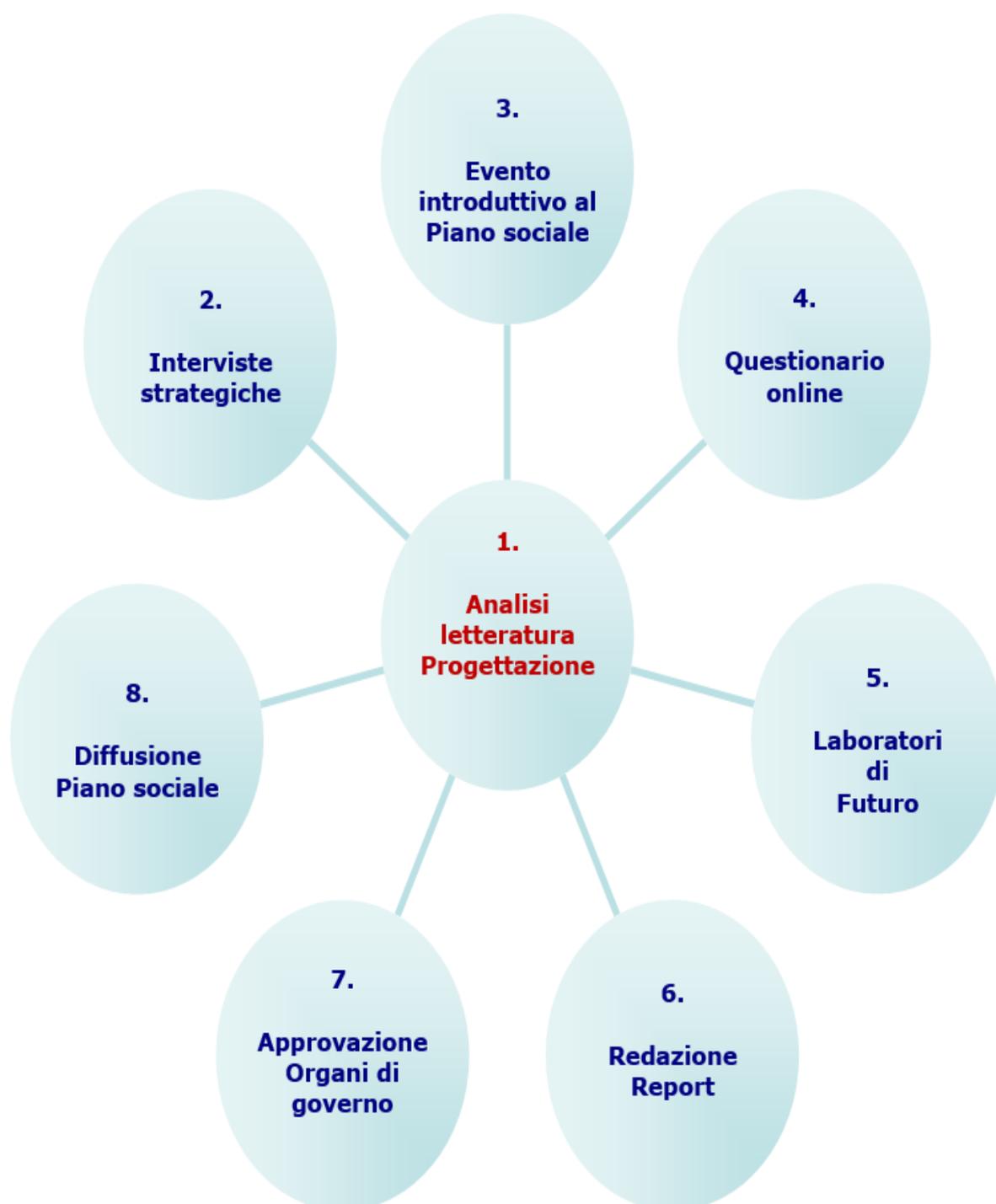
- dell'Amministrazione pubblica
- di Azienda servizi sociali (ASSB)
- della Sanità
- di Istituti di ricerca locali
- del Terzo settore, dell'associazionismo e del mondo del volontariato

- scolari e studenti:

- della Scuola superiore
- dell'Università.

## Cronologia del percorso

Il processo di elaborazione del Piano sociale è stato avviato nella primavera del 2022 e si è concluso nell'autunno del 2024. Il diagramma descrive le diverse fasi e le principali attività svolte.



### *Primavera - estate 2022*

- Analisi letteratura
- Pianificazione e progettazione
- Conduzione 80 interviste strategiche con testimoni privilegiati dell'amministrazione pubblica, degli istituti di ricerca locali, del privato sociale ed economico
- Analisi delle interviste

### *Autunno 2022 – inverno 2023*

- Evento di introduzione del Piano sociale alla cittadinanza
- Pubblicazione del questionario online sulla pagina Web del Comune
- Progettazione laboratori di futuro sulle aree di intervento



### *Inverno 2022 – primavera 2023*

- Conduzione laboratori di futuro con il metodo 3 Orizzonti
- Conferenza stampa sullo stato di elaborazione del Piano sociale

### Primavera – estate 2023

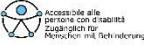
- Analisi questionario online
- Redazione report
- Progettazione laboratori di futuro *La Bolzano che vorrei*

### Autunno 2023 – autunno 2024

- Conduzione laboratori di futuro *La Bolzano che vorrei*
- Redazione report



Città di Bolzano  
Stadt Bozen  
Assessorato alle Politiche Sociali, al Tempo libero e allo Sport  
Assessorat für Soziales, Freizeit und Sport



Accessibile alle  
persone con disabilità  
Zugänglich für  
Menschen mit Behinderung

**EVENTO "La Bolzano che vorrei"**  
**Piano Sociale** | Qualità della vita nella città di Bolzano  
Linee Guida 2024 - 2034

**VERANSTALTUNG "Gestalte deine Stadt"**  
**Sozialplan** | Lebensqualität in Bozen  
Leitlinien 2024 - 2034



**Bolzano | Bozen 22.11.2023**  
Sala di Rappresentanza | Festsaal  
vicolo Gumer | Gumergasse 7  
dalle/von **15.00** alle/bis **17.30** Uhr

### Primavera 2024 – primavera 2025

- Condivisione report del Piano sociale con il Comitato scientifico dell'Osservatorio delle politiche sociali e della qualità della vita del Comune di Bolzano
- Redazione report conclusivo del Piano sociale - Traduzione
- Approvazione del Piano sociale da parte degli Organi di governo
- Conferenza stampa - Pubblicazione e diffusione del Piano sociale

## 2.0 La Città di Bolzano in cifre

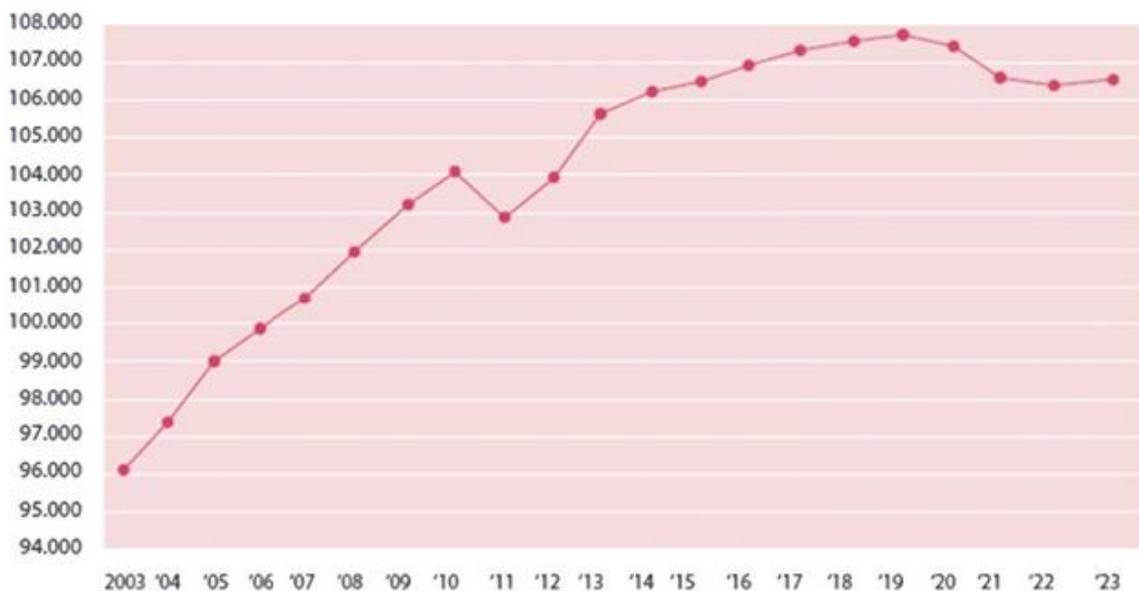
Nella pianificazione sociale e territoriale è importante tenere conto dello sviluppo economico e sociale della comunità, della sua identità storica, culturale e biologica. Le caratteristiche della popolazione e il suo sviluppo demografico devono essere osservati, con particolare attenzione ai bisogni e alle esigenze attuali, potenziali e future della comunità, e integrati in una visione politica strategica.

Questo capitolo approfondisce alcuni dati relativi all'andamento demografico e ad aspetti concernenti il settore dell'assistenza economica, dei servizi, dell'abitare, del lavoro e del settore sociale. Lo scopo è offrire un quadro statistico e facilitare la lettura dei fenomeni e delle opinioni espresse dai partecipanti nei vari momenti di partecipazione all'elaborazione del Piano Sociale. I dati presentati si riferiscono all'ultimo anno delle corrispondenti statistiche degli studi di settore analizzati nella fase di analisi della letteratura del Piano Sociale.

### 2.1 Andamento demografico

Secondo il rapporto 2023 sull'Andamento Demografico della Città di Bolzano<sup>6</sup>, redatto dall'Ufficio Statistica del Comune di Bolzano, la popolazione della città di Bolzano è in calo dal 2020: al 31 dicembre 2022, la città di Bolzano contava un totale di 106.107 abitanti, ovvero 494 in meno rispetto al 31 dicembre 2021. Di questi 106.107 abitanti, il 51,8% sono donne (54.959) contro 51.148 uomini (48,2%)<sup>7</sup>. Il 2023 registra invece un leggero incremento della popolazione: 154 (+0,1%) unità in più rispetto al 2022. Dalla statistica ufficiale della popolazione in data 31.12.2023 risultavano infatti residenti a Bolzano 106.564 persone.<sup>8</sup>

Graf.2.1 Andamento demografico 2003-2023 al



Fonte: Statistica ufficiale della popolazione

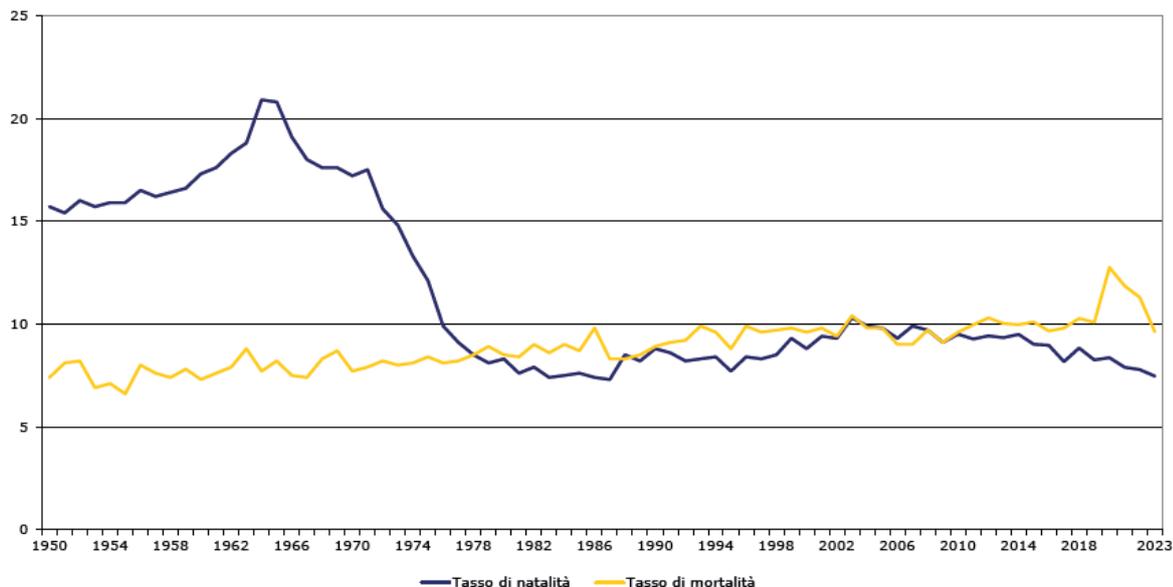
<sup>6</sup>"Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2023". (2023). Recuperato il 15 dicembre 2023, da <https://opencity.comune.bolzano.it/Novita/News/Andamento-demografico-della-popolazione-nel-2022>

<sup>7</sup> I dati demografici per il 2022 sono dati provvisori.

<sup>8</sup> "Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024". (2024). Recuperato il 24 settembre 2024, da [Statistica - Popolazione e società / Progetti, studi e ricerche / Documenti e dati / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)](https://www.comune.bolzano.it/Statistica-Popolazione-e-societa/Progetti_studi_e_ricerche/Documenti_e_dati/Citta_di_Bolzano-Citta_di_Bolzano)

Al 31.12.2023 la popolazione di Bolzano rappresenta il 19,8% della popolazione totale della provincia di Bolzano. Il saldo naturale, ovvero la differenza tra nascite e decessi, è negativo e pari a -230; nel 2023 ci sono stati 795 nati vivi (33 in meno rispetto al 2022). Il relativo tasso di natalità è di 7,5 nati vivi ogni 1.000 abitanti, ed è inferiore al dato dell'anno precedente (7,8 nati per 1.000 abitanti). Nello stesso periodo sono decedute 1.025 persone, 177 in meno rispetto all'anno precedente, con un tasso di mortalità di 9,6 morti per 1.000 abitanti. Continua la tendenza in discesa del saldo naturale, ovvero la differenza tra nascite e decessi, attestandosi a -230 unità nel 2023.

Graf.2.2: Nascite e decessi 1950-2023



Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

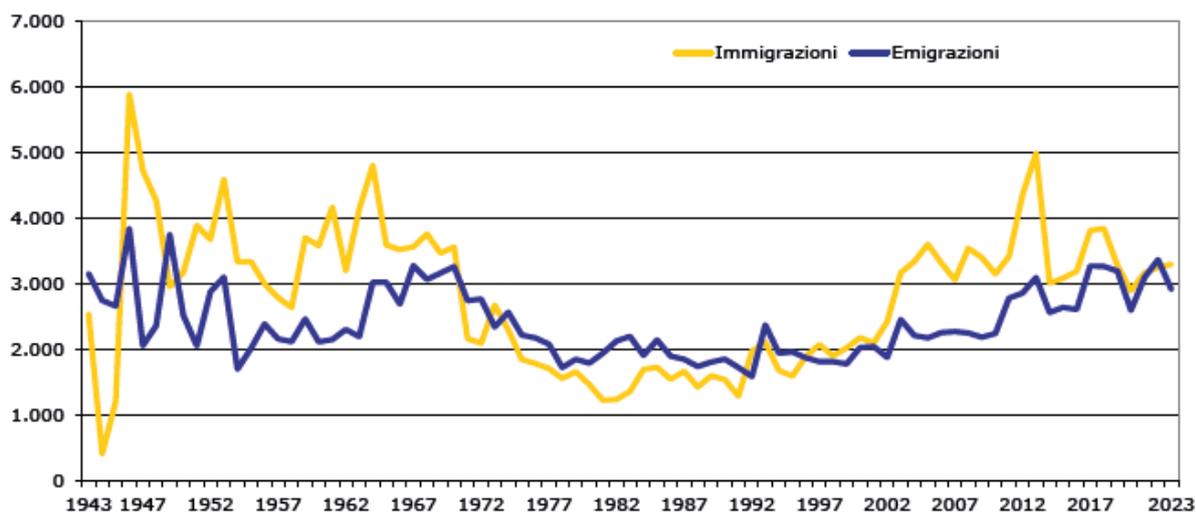
Nel 2022 il saldo migratorio, ovvero la differenza tra le immigrazioni e le emigrazioni, è negativo; risulta ammontare a -119 unità (-1,1 per 1.000 abitanti): Nel 2022 sono state iscritte nei registri anagrafici del Comune di Bolzano 3.250 persone: il 67,8% proveniente da un altro comune italiano, il 30,1% dall'estero ed il restante 2,0% per altri motivi. Rispetto all'anno precedente, il numero d'immigrati è aumentato di 79 unità e di 353 unità rispetto al 2020. 3.369 persone sono emigrate da Bolzano nel 2022: 2.367 di queste in un altro comune italiano, 475 all'estero; 527 persone sono state cancellate dai registri anagrafici per altri motivi. Complessivamente, le emigrazioni sono aumentate dell'8,7% (270 persone) rispetto all'anno prima e del 29,6% rispetto all'anno 2020. La percentuale di popolazione straniera è in calo: Al 31.12.2022 risultavano residenti a Bolzano 15.319 stranieri, 128 (-0,8%) in meno rispetto all'anno precedente. Gli stranieri costituiscono nel 2022 il 14,4% della popolazione di Bolzano – il dato è in leggera diminuzione rispetto al 2021 (allora 14,5%).

Nel 2022, per la prima volta dagli anni '90 (ultimo saldo negativo registrato nel 1995 con -367 unità) il saldo migratorio è negativo. Insieme al saldo naturale negativo, questo porta a un calo della popolazione per il terzo anno di fila.

Nel 2023, invece, sono immigrate a Bolzano 3.300 persone, ovvero 58 (l'1,8%) in più rispetto all'anno precedente. Le emigrazioni sono invece diminuite rispetto al 2022 (-0,5%). In totale, 2.916 persone hanno lasciato la città nel corso del 2023. Il saldo migratorio, che si ottiene dalla differenza tra le immigrazioni e le emigrazioni, alla fine del 2023 ammontava a +384 unità; nel 2022 ammontava a +312 unità. L'incremento della popolazione è quindi dovuto esclusivamente al saldo migratorio positivo.

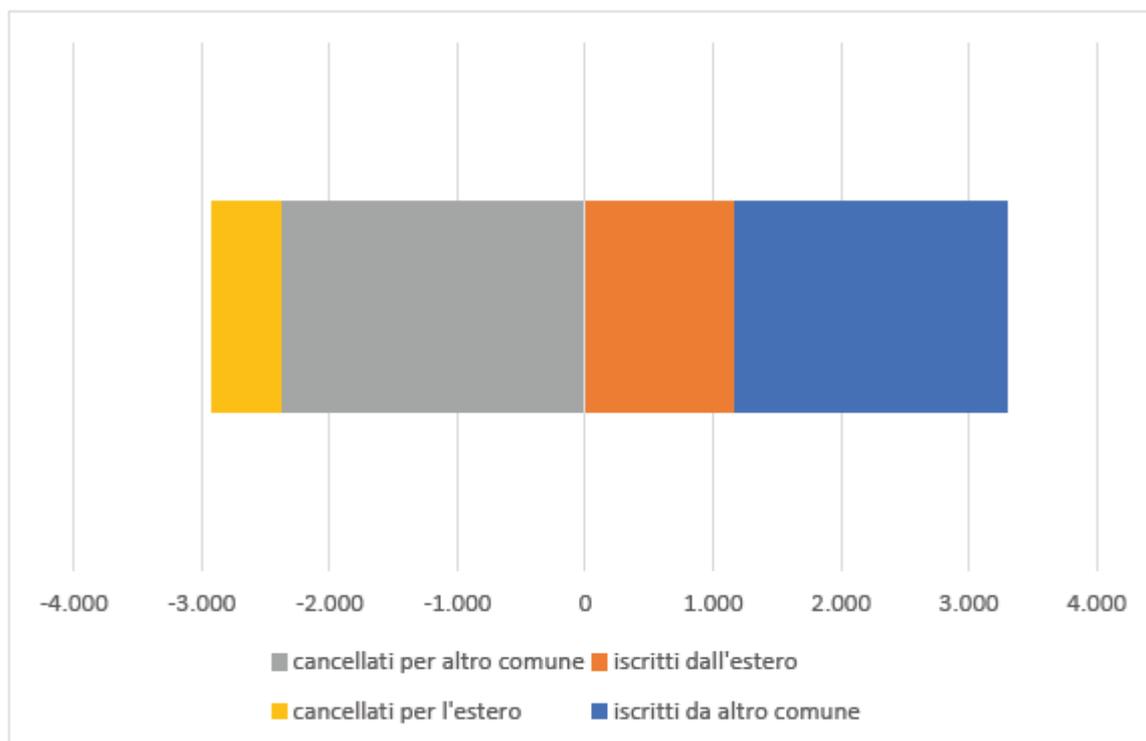
Per quanto riguarda i movimenti migratori e il loro impatto sul numero di abitanti, va notato che la quasi totalità delle persone che si allontanano da Bolzano lo fa per stabilirsi in un comune limitrofo o comunque all'interno della provincia; questo dato, che descrive un fenomeno che persiste da anni, permette di ipotizzare che si tratti di spostamenti strategici piuttosto che di un vero e proprio esodo dalla città. Persone e famiglie bolzanine cercherebbero quindi condizioni di vita più favorevoli al di fuori del capoluogo, mantenendo però la città come centro dei propri interessi (lavoro, scuola, utilizzo dei servizi, amicizie) e continuando quindi a gravitare come prima su Bolzano senza comparire come residenti nelle statistiche ufficiali. Nel 2022, un totale di 4.731 persone si sono trasferite all'interno della città. Nel 2023 complessivamente 4.479 persone si sono spostate all'interno della città.

Graf.2.3: Immigrazioni ed Emigrazioni: 1943-2023



Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

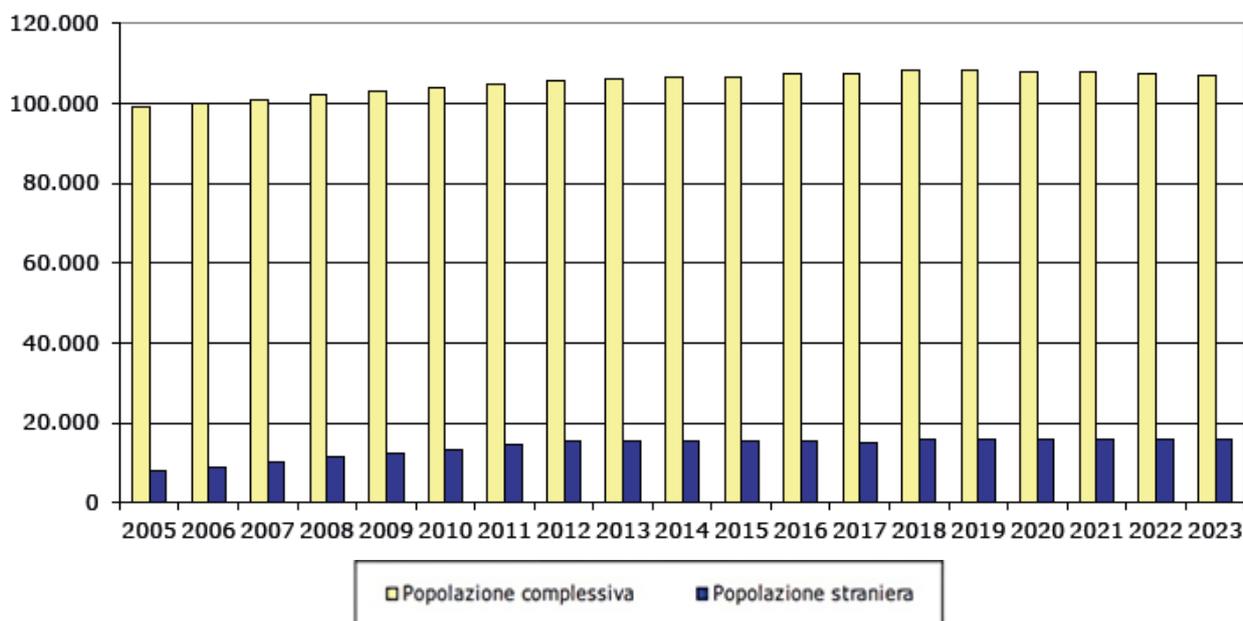
Graf.2.4: Immigrazioni ed Emigrazioni - 2023



Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

Bolzano è il comune di residenza di circa il 28,4% di tutti gli stranieri residenti nella provincia di Bolzano. Un quarto della popolazione straniera del capoluogo vive nel quartiere di Gries-S. Quirino. Il quartiere Centro-Piani-Rencio ha la più alta percentuale di stranieri sulla popolazione residente, pari al 20,7%, mentre Don Bosco ha la più bassa, pari al 9,0%.

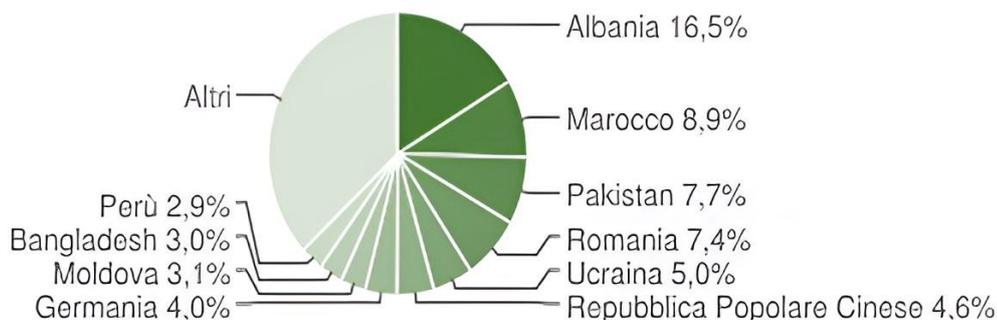
Graf.2.4: Stranieri a Bolzano 2005 – 2023



Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

Negli ultimi 10 anni sono state naturalizzate 7.155 persone di origine straniera residenti a Bolzano. Alla fine del 2022 sono state registrate 123 cittadinanze diverse. I Paesi di provenienza più rappresentati sono l'Albania con 2.596 residenti (16,4%), il Marocco con 1.325 (8,4%), il Pakistan con 1.160 (7,3%), la Romania con 1.147 (7,3%), l'Ucraina con 807 (5,1%), la Cina con 736 (4,7%), la Germania con 643 (4,1%) e il Perù con 470 (3,0%).<sup>9</sup>

Graf.2.5 Comunità stranieri a Bolzano 2022



Fonte: [Cittadini Stranieri 2022 - Bolzano \(tuttitalia.it\)](https://www.tuttitalia.it/cittadini-stranieri/2022-bolzano/)

### 2.1.1 Fondo nazionale per l'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati (MSNA)

Con l'espressione "minore straniero non accompagnato" (MSNA), in ambito europeo e nazionale, si fa riferimento al minore di anni diciotto, cittadino di Stati non appartenenti all'Unione Europea o apolide, che si trova, per qualsiasi motivo, nel territorio nazionale, privo di assistenza e rappresentanza legale da parte dei genitori o di altri adulti per lui legalmente responsabili<sup>10</sup>.

Lo Stato Italiano fornisce un sostegno finanziario ai Comuni per l'accoglienza dei minori in strutture dedicate: Ogni trimestre il Ministero dell'Interno versa ai Comuni che ne fanno richiesta, tramite le Prefetture, un contributo giornaliero per ospite pari a un massimo di 45,00 euro IVA inclusa, per l'accoglienza dei MSNA in regime di assistenza familiare o in strutture autorizzate e/o riconosciute a tal fine secondo la normativa nazionale e regionale vigente.<sup>11</sup> Questi fondi vengono stanziati ogni anno dal Ministero dell'Interno sulla base di previsioni fatte dal Ministero stesso. Alla fine di ogni trimestre il Comune di Bolzano deve comunicare al Ministero l'importo effettivo del contributo speso.

Come si vede dalla tabella e dal grafico sottostanti, nel 2018 sono stati liquidati fondi per 1.029.102,71 euro. Si tratta dell'importo più alto degli ultimi cinque anni. Sebbene questo importo sia diminuito nel 2019, è aumentato continuamente dal 2020 al 2022, raggiungendo 487.740,01 euro nel 2022. Tuttavia, ciò rappresenta meno del 53% dell'importo del 2018.

<sup>9</sup> "Tuttitalia.it. (2022). Cittadini stranieri Bolzano 2022. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [Cittadini Stranieri 2022 - Bolzano \(tuttitalia.it\)](https://www.tuttitalia.it/cittadini-stranieri/2022-bolzano/)"

<sup>10</sup> Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Attività e servizi. [Attività e servizi | Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali/](https://www.milavoro.gov.it/attivita-e-servizi/) (consultato il 27.01.2024)

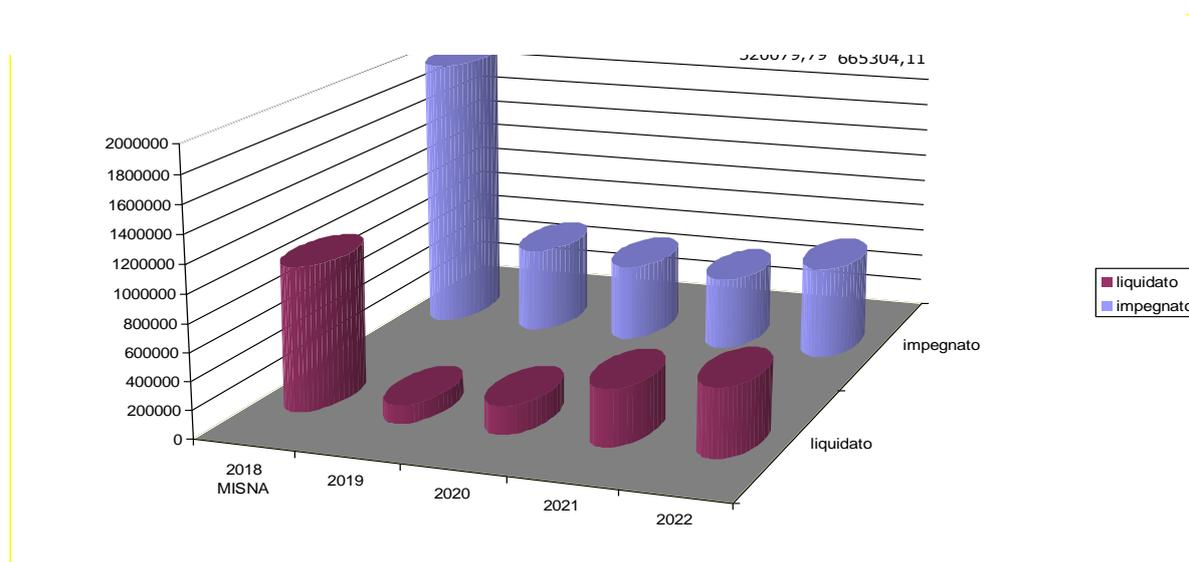
<sup>11</sup> Ministero dell'Interno. Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione. Recuperato il 27 gennaio 2024, da [IL FONDO NAZIONALE PER L'ACCOGLIENZA DEI MSNA | Dipartimento Libertà Civili e Immigrazione \(interno.gov.it\)/](https://www.interno.gov.it/it/naZIONALE-PER-L-ACCOGLIENZA-DEI-MSNA)

Tabella 2.1: Fondi impegnati e fondi liquidati per MSNA: 2018-2022

MSNA					
Anno	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Impegnato</b>	1.986.403,52	615.114,83	555.420,74	520.079,79	665.304,11
<b>Liquidato</b>	1.029.102,71	130.820,13	202.524,42	401.746,96	487.740,01

Fonte: Dati elaborati dalla Ripartizione 4 Servizi alla Comunità Locale del Comune di Bolzano

Graf.2.6: Fondi impegnati e fondi liquidati per MSNA: 2018-2022



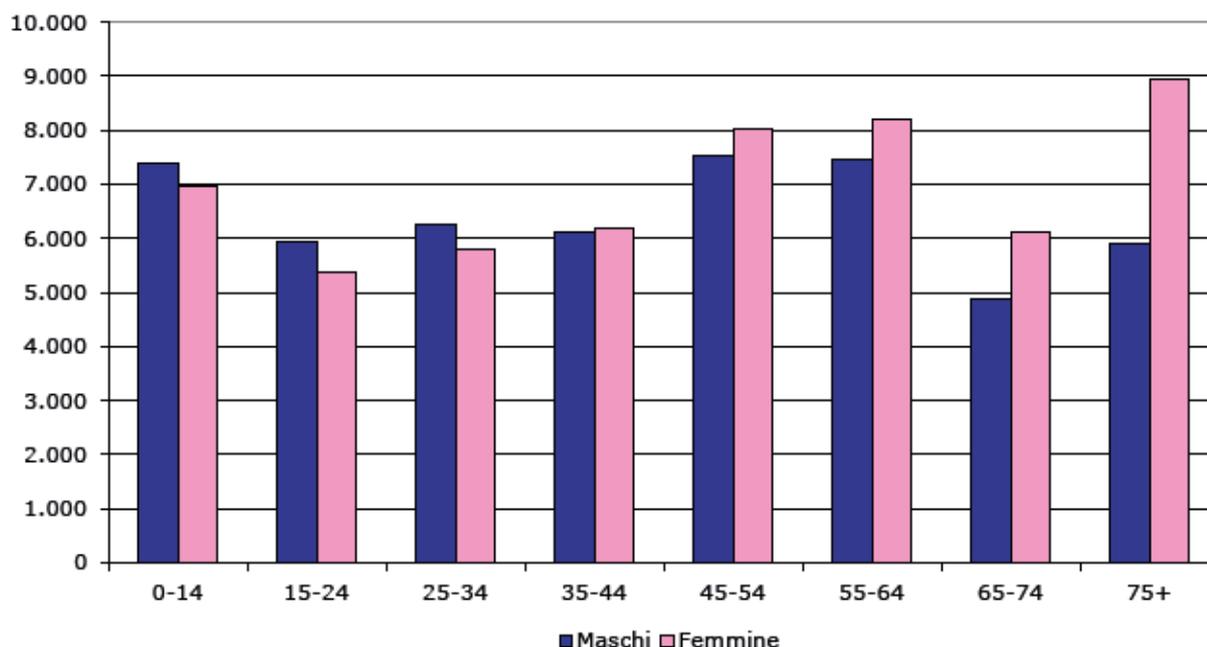
Fonte: Dati elaborati dalla Ripartizione 4 Servizi alla Comunità Locale del Comune di Bolzano

## 2.2 Età media della popolazione

L'età media della popolazione di Bolzano continua ad aumentare leggermente e si attesta a 45,2 nel 2022 e a 45,4 nel 2023: 43,5 anni per gli uomini e 47,1 anni per le donne. La componente straniera continua ad incidere notevolmente sull'età media della popolazione di Bolzano, in quanto si tratta di una popolazione molto più giovane: l'età media dei 15.719 stranieri registrati all'anagrafe è di 36,1 anni, contro i 47,0 anni degli italiani e i 45,4 anni della popolazione totale di Bolzano (compresi gli stranieri).

La percentuale di persone di 65 anni e più sul totale della popolazione cittadina è del 24,1%, cioè quasi un abitante su quattro ha più di 65 anni. I residenti a Bolzano, che hanno raggiunto o superato i 100 anni di età, sono 61, di cui solamente 8 uomini.

Graf.2.7: Popolazione residente al 31.12.2023 per classi di età e sesso



Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

A livello di quartiere, la popolazione over 65 a Bolzano è così suddivisa: il quartiere "più vecchio" è Europa-Novacella, con una percentuale del 28,3% di persone con 65 anni e più e del 17,1% con 75 anni e più, seguito da Don Bosco con rispettivamente il 25,3% ed il 14,4% e Gries-S.Quirino con rispettivamente il 24,1% e il 14,3%. Nei quartieri Oltrisarco-Aslago e Centro-Piani-Rencio la percentuale di persone con 65 anni e più e 75 anni e più è inferiore alla media cittadina. Il quartiere "più giovane" è Oltrisarco-Aslago, con un'età media di 43,4 anni contro, per esempio, i 47,5 anni di Europa-Novacella.

Complessivamente, la percentuale di ultrasettantacinquenni a Bolzano è del 13,9%, nel 2022 era del 13,6% e nel 2021 era del 13,3%. Il quartiere con la più alta percentuale di ultrasettantacinquenni è Europa-Novacella, seguito da Gries-S.Quirino e Don Bosco, rispettivamente con il 17,1%, 14,4% e 14,3%. Solo il Centro Piani Rencio (12,0%) e Oltrisarco Aslago (10,8%) sono al di sotto della media comunale.

Tabella 2.2: Popolazione residente al 31.12.2023 per grandi classi di età, sesso e quartieri- valori percentuali

Quartiere	Classi di età			Totale
	0-14	15-64	65 ed oltre	
Centro-Piani-Rencio	12,9	65,2	21,9	100,0
Oltrisarco-Aslago	14,0	65,8	20,2	100,0
Europa-Novacella	12,5	59,2	28,3	100,0
Don Bosco	13,9	60,8	25,3	100,0
Gries-S.Quirino	13,4	62,5	24,1	100,0
<b>Totale</b>	<b>13,4</b>	<b>62,5</b>	<b>24,1</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

Tabella 2.3: Popolazione residente al 31.12.2023 per classi di età, sesso e quartiere-valori percentuali

Quartiere	Classi di età								Totale
	0-14	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ed oltre	
Centro-Piani-Rencio	12,9	9,7	14,0	13,0	14,1	14,5	9,9	12,0	100,0
Oltrisarco-Aslago	14,0	11,3	12,1	12,1	16,0	14,3	9,4	10,8	100,0
Europa-Novacella	12,5	9,2	11,3	10,8	13,0	14,9	11,2	17,1	100,0
Don Bosco	13,9	12,2	9,2	10,1	15,2	14,1	10,9	14,4	100,0
Gries-S.Quirino	13,4	10,0	11,1	11,8	14,3	15,2	9,9	14,3	100,0
<b>Totale</b>	<b>13,4</b>	<b>10,6</b>	<b>11,3</b>	<b>11,5</b>	<b>14,5</b>	<b>14,6</b>	<b>10,3</b>	<b>13,9</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

Tabella 2.4: Indicatori sulla popolazione residente:2022-2023

Indicatore	Valore Anno 2023	Valore Anno 2022
Percentuale di popolazione residente di 65 anni e oltre	24,1%	23,9%
Percentuale di popolazione residente di 75 anni e oltre	13,9%	13,6%
Percentuale di popolazione residente di 85 anni e oltre	4,4%	4,2%
Percentuale di minori	16,5%	16,7%
Percentuale di popolazione residente straniera	14,7%	14,8%

Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

Per quanto riguarda la fascia di età dei minori, nel 2023 il 16,5% degli abitanti di Bolzano (cioè 17.631 persone) ha meno di 18 anni, nel 2022 è il 16,7%, nel 2021 è il 16,9%. Nel 2023 il 56,0% dei minori di Bolzano vive nei quartieri di Gries-S. Quirino e Don Bosco. La percentuale

di minori sul totale della popolazione è più alta nel quartiere Don Bosco con il 17,8% e più bassa nel quartiere Europa- Novacella con il 15,1%.

Tabella 2.6: Popolazione residente al 31.12.2023 per età media e quartiere-valori assoluti

Quartiere	Età media	Numero abitanti
Centro-Piani-Rencio	44,40	17.997
Oltrisarco-Aslago	43,38	14.654
Europa-Novacella	47,51	15.986
Don Bosco	45,47	26.520
Gries-S.Quirino	45,66	31.920
<b>Totale</b>	<b>45,36</b>	<b>107.077</b>

Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

Tabella 2.7: Popolazione residente al 31.12.2023 per classi di età e quartieri -valori assoluti

Quartiere	Classi di età		Totale
	0-17	18 ed oltre	
Centro-Piani-Rencio	2.819	15.178	17.997
Oltrisarco-Aslago	2.520	12.134	14.654
Europa-Novacella	2.419	13.567	15.986
Don Bosco	4.715	21.805	26.520
Gries-S.Quirino	5.158	26.762	31.920
<b>Totale</b>	<b>17.631</b>	<b>89.446</b>	<b>107.077</b>

Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

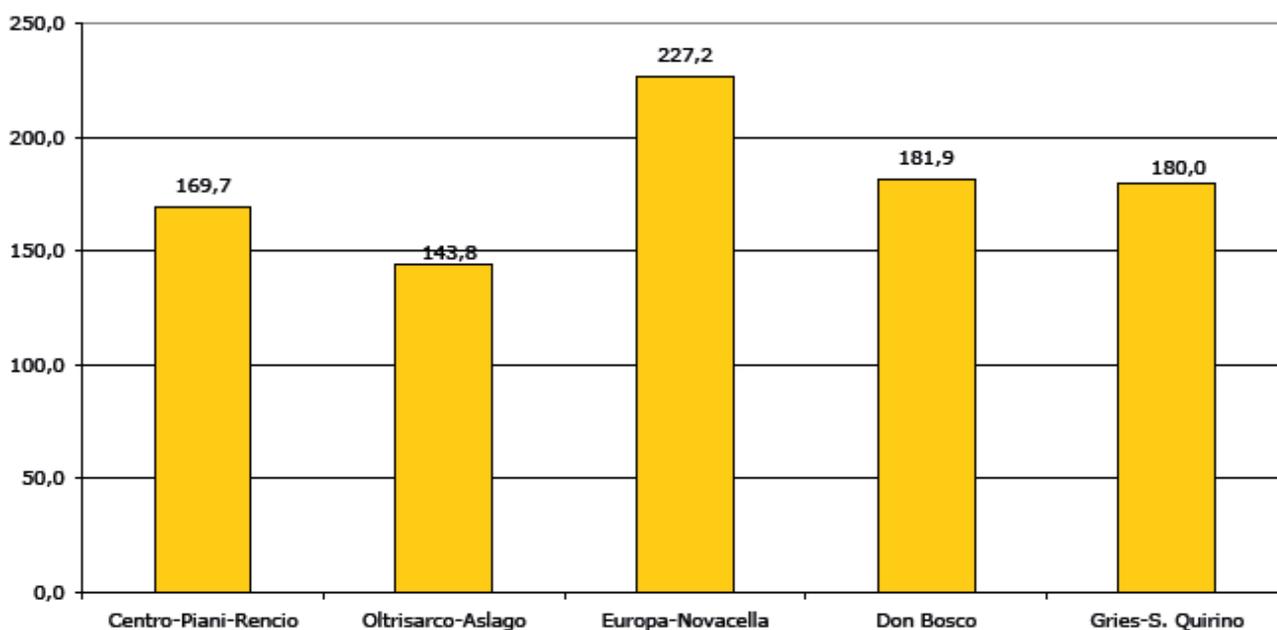
Anche l'indice di vecchiaia, che misura il rapporto tra anziani (65 anni e oltre) e giovani (fino a 14 anni) e indica il grado di invecchiamento della popolazione, è aumentato in tutti i quartieri, passando da 171,1 nel 2021 a 174,6 nel 2022. Nel 2023 ha superato per la prima volta quota 180 (180,2 contro il 174,6 del 2022); vuol dire che si contano 180 ultrasessantacinquenni per ogni 100 giovani. Il rapporto tra anziani e giovani è ancora una volta particolarmente sbilanciato nel quartiere Europa-Novacella, seppur l'unico in calo rispetto all'anno scorso, con un indice di vecchiaia pari a 227,2. Segue poi Don Bosco che con 181,9 risulta anch'esso sopra la media cittadina (180,2).

Tabella 2.7: Indice di vecchiaia per quartieri: 2014-2023

Quartiere	Indice di vecchiaia									
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Centro-Piani - Rencio	146,1	147,2	147,3	149,3	150,5	154,9	158,1	159,3	162,0	169,7
Oltrisarco-Aslago	128,3	127,5	128,4	132,8	131,4	136,1	138,7	139,5	141,6	143,8
Europa-Novacella	232,7	223,9	224,8	222,1	221,4	225,4	226,4	223,9	229,5	227,2
Don Bosco	138,6	141,5	144,9	151,2	153,7	155,6	159,2	164,5	170,5	181,9
Gries-S. Quirino	180,7	182,6	185,5	180,6	182,3	179,9	176,0	174,6	175,9	180,0
<b>Totale</b>	<b>161,9</b>	<b>162,4</b>	<b>164,4</b>	<b>166,0</b>	<b>167,0</b>	<b>169,0</b>	<b>170,1</b>	<b>171,1</b>	<b>174,6</b>	<b>180,2</b>

Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024- Comune di Bolzano

Graf.2.8: Indice di vecchiaia per quartieri:2023



Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 - Comune di Bolzano

Altri due indicatori importanti per descrivere la struttura della popolazione in base all'età sono l'indice di ricambio, dove la media cittadina è pari a 128,0 persone in procinto di uscire dalla fascia di popolazione attiva (60-64 anni) su 100 che stanno per entrarvi (15-19 anni), e l'indice demografico di dipendenza, pari a 60,1 (in lieve aumento rispetto al 2021: 59,9), ovvero 60 persone in età non attiva (0-14 anni; 65 anni e oltre) per ogni 100 persone in età lavorativa (15-64 anni).

I quartieri Europa-Novacella, Gries-S. Quirino e Centro-Piani-Rencio presentano, per l'indice di ricambio, valori di gran lunga superiori alla media cittadina (rispettivamente 155,5, 147,0 e 141,7

persone in procinto di uscire dalla fascia di popolazione attiva su 100 che stanno per entrarvi), mentre Oltrisarco-Aslago (114,8) e Don Bosco (99,4) tendono ad abbassare la media cittadina.

Si riportano nella tabella sottostante, estrapolata dal report Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024, indicatori relativi alla popolazione bolzanina, assieme al loro trend negli ultimi 10 anni.

Tabella 2.8: Trend negli ultimi 10 anni: Andamento di alcuni indicatori della popolazione bolzanina: 2014-2023

Indicatore	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Indice di vecchiaia	161,9	162,4	164,4	166,0	167,0	169,0	170,1	171,1	174,6	180,2
Indice di dipendenza	61,1	61,4	61,1	60,9	60,5	60,4	60,1	59,9	60,0	60,1
Densità abitativa (abitanti/km <sup>2</sup> )	2.027	2.034	2.043	2.050	2.056	2.060	2.053	2.045	2.048	2.046
Percentuale di popolazione residente di 65 anni e oltre	23,4	23,5	23,6	23,6	23,6	23,7	23,6	23,6	23,9	24,1
Percentuali di minori	17,4	17,4	17,3	17,2	17,1	17,1	17,0	16,9	16,7	16,5
Percentuale di popolazione straniera	14,5	14,4	14,3	14,1	14,6	14,6	14,7	14,8	14,8	14,7
Percentuale di minori stranieri sul totale degli stranieri	22,2	21,7	20,4	19,7	20,0	20,3	20,5	20,1	19,9	19,4
Percentuale di minori stranieri sul totale minori	18,6	18,0	17,0	16,3	17,2	17,5	17,8	17,6	17,6	17,3
Percentuale di famiglie unipersonali	40,3	40,5	40,8	41,1	41,5	41,8	42,3	43,0	43,7	44,6
Percentuale di famiglie con figli	37,0	36,9	36,7	36,3	36,0	35,6	35,3	35,0	34,6	33,9
Percentuale di famiglie con 1 figlio sul tot. famiglie con figli	54,1	53,3	52,8	52,7	52,2	51,9	51,5	51,2	51,1	50,9
% di famiglie con 3 figli sul tot. famiglie con figli	8,1	8,3	8,5	8,6	8,9	9,0	9,0	9,4	9,4	9,5

Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

## 2.3 Abitare

### 2.3.1 Densità abitativa

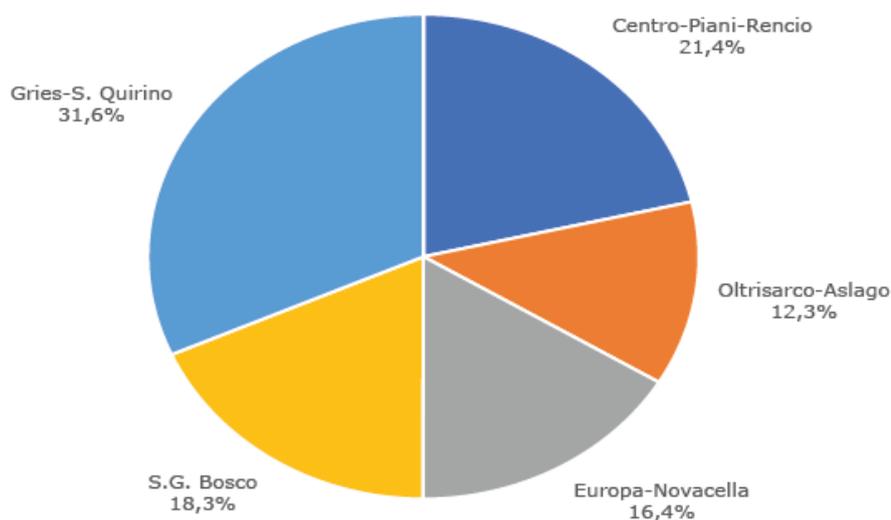
Il quartiere più popoloso è quello di Gries-S. Quirino dove abitano 31.920 persone (ovvero il 29,8% della popolazione bolzanina). Seguono nell'ordine Don Bosco (26.520), Centro-Piani-Rencio (17.997), Europa-Novacella (15.986) e Oltrisarco-Aslago (14.654). Il quartiere Don Bosco e Gries-S. Quirino hanno registrato un calo della popolazione rispetto al 2022 compensato dagli incrementi negli altri quartieri. Le donne costituiscono la maggioranza in quasi tutti i quartieri: solo ad Oltrisarco-Aslago prevalgono gli uomini.

Tabella 2.9: Popolazione residente al 31.12.2023 per sesso e quartieri - valori assoluti

Quartiere	Sesso		Totale
	Maschi	Femmine	
Centro-Piani-Rencio	8.860	9.137	17.997
Oltrisarco-Aslago	7.516	7.138	14.654
Europa-Novacella	7.361	8.625	15.986
Don Bosco	12.592	13.928	26.520
Gries-S. Quirino	15.163	16.757	31.920
<b>Totale</b>	<b>51.492</b>	<b>55.585</b>	<b>107.077</b>

Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

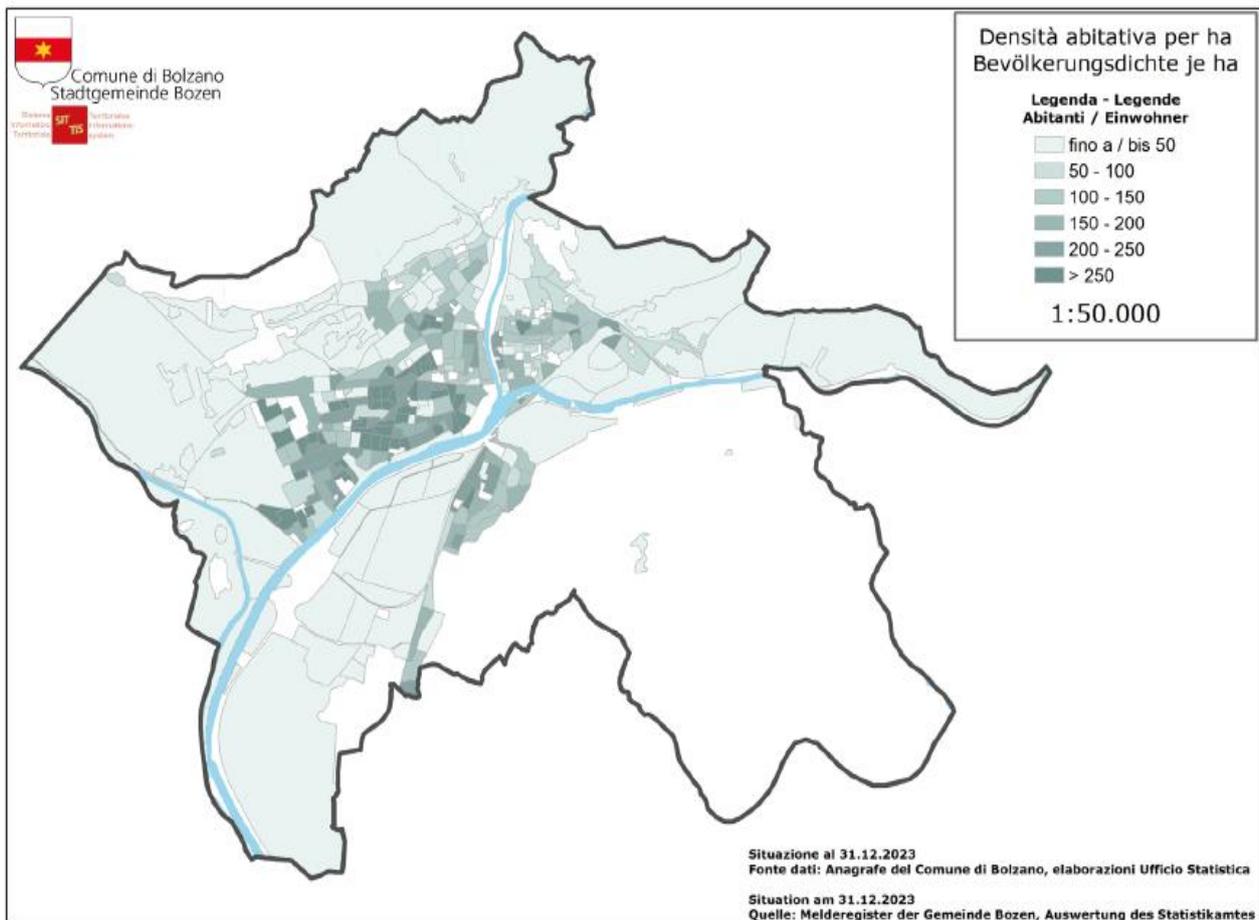
Graf.2.9: Distribuzione della popolazione residente nei quartieri al 31.12.2023- valori percentuali



Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

La densità abitativa in città è poco oltre i 2.000 abitanti per km<sup>2</sup>. Il quartiere con la maggiore densità abitativa è e rimane il quartiere Europa-Novacella (190 abitanti su 1 ettaro), quello con la minore densità invece è Centro-Piani-Rencio, con 8 abitanti per ettaro; ciò è dovuto principalmente al fatto che di quel quartiere fa parte anche la zona boschiva estesa del Colle.

Graf.2.10: Densità abitativa per ha



Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024

### 2.3.2 Distribuzione degli alloggi sociali per i quartieri di Bolzano

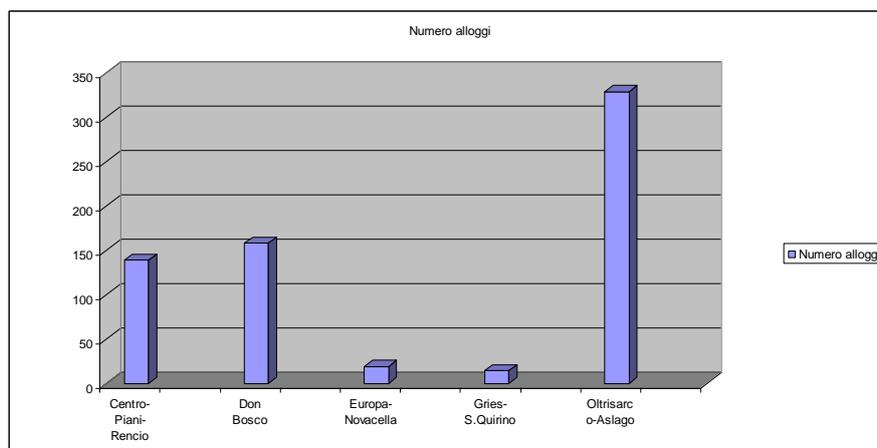
Il Comune di Bolzano, in collaborazione con l'Istituto per l'Edilizia Sociale (IPES), un ente di diritto pubblico, mette a disposizione alloggi per le persone in difficoltà.

In particolare, il Comune di Bolzano è proprietario di ca. 700 alloggi. Questi sono assegnati agli aventi diritto a seguito di una graduatoria che viene elaborata dall'Istituto per l'edilizia sociale (IPES) che raccoglie anche le relative domande di assegnazione. (Decreto del Presidente della Provincia 23 agosto 2023, n. 27 1) Primo regolamento di esecuzione alla legge provinciale 21 luglio 2022, n. 5 – edilizia residenziale pubblica e sociale)<sup>12</sup>

Inoltre, il Comune di Bolzano assegna alloggi di proprietà comunale a persone che seguono un "progetto sociale" presso strutture accreditate come l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano. Gli alloggi vengono assegnati a tempo determinato.<sup>13</sup>

Infine, il Comune di Bolzano è proprietario di circa 40 alloggi destinati a persone anziane, ovvero a cittadini residenti o aventi il posto di lavoro in Provincia da almeno 5 anni e gli ultimi 2 nel Comune di Bolzano, che hanno compiuto i 65 anni di età al momento della domanda.<sup>14</sup> I grafici seguenti forniscono una panoramica della distribuzione degli appartamenti di proprietà comunale nei quartieri di Bolzano in valori assoluti e in valori percentuali.

Graf.2.11: Distribuzione delle abitazioni comunali nei quartieri di Bolzano - valori assoluti



FONTE: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati dell'Ufficio Edilizia Abitativa del Bolzano

<sup>12</sup>Provincia Autonoma di Bolzano. (2022). Legge provinciale 21 luglio 2022, n. 51. Recuperato il 21 dicembre 2023, da [Lexbrowser - d\) Legge provinciale 21 luglio 2022, n. 51\) \(provinz.bz.it\)](https://www.provinz.bz.it/legge-provinciale-21-luglio-2022-n-51)

<sup>13</sup> Città di Bolzano. (2024). Richiedere un alloggio di proprietà comunale per particolari categorie sociali. Recuperato il 21 dicembre 2024, da [Richiedere un alloggio di proprietà comunale per particolari categorie sociali / Servizi / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)](https://www.comune.bolzano.it/it/risorse/comunicazione/riciedere-un-alloggio-di-propriet%C3%A0-comunale-per-particolari-categorie-sociali)

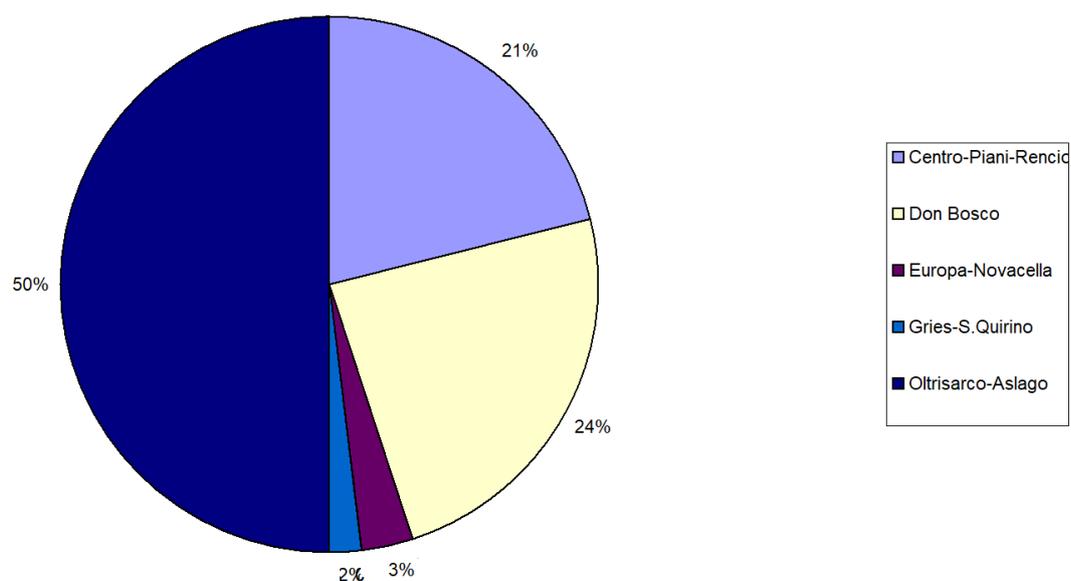
<sup>14</sup> Città di Bolzano. (2024). Richiedere un alloggio protetto comunale per anziani. Recuperato il 21 dicembre 2023, da [Richiedere un alloggio protetto comunale per anziani / Servizi / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)](https://www.comune.bolzano.it/it/risorse/comunicazione/riciedere-un-alloggio-protetto-comunale-per-anziani)

Tabella 2.9: Distribuzione delle abitazioni comunali nei quartieri di Bolzano- valori assoluti

Quartieri	Numero alloggi affittabili a Bolzano
Centro-Piani-Rencio	139
Don Bosco	158
Europa-Novacella	19
Gries-S.Quirino	14
Oltrisarco-Aslago	329

FONTE: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati dell'Ufficio Edilizia Abitativa del Bolzano

Grafi.2.12: Distribuzione in termini percentuali delle abitazioni comunali nei quartieri di Bolzano



Fonte: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati dell'Ufficio Edilizia Abitativa del Bolzano

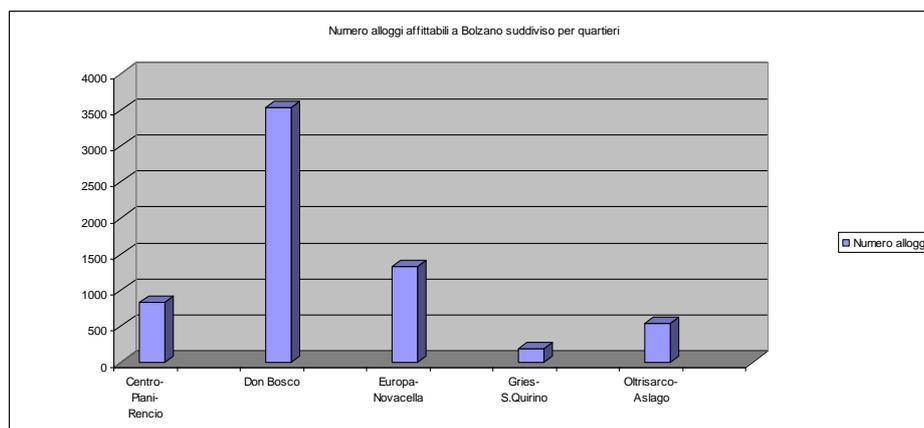
L'Istituto per l'Edilizia Sociale (IPES) è un Ente di diritto pubblico, che dal 1972 è sotto la competenza esclusiva della Provincia autonoma di Bolzano e sottoposto al controllo della Giunta provinciale; Il compito primario dell'IPES è quello di trovare una soluzione al problema della casa in ogni comune dell'Alto Adige, offrendo un alloggio adeguato alle famiglie meno abbienti impossibilitate a reperirne uno in affitto sul mercato immobiliare privato o che non sono in grado di acquistarne uno di proprietà. Attualmente l'IPES dispone di oltre 13.000 alloggi in 111 dei 116 comuni dell'Alto Adige. Inoltre, l'IPES con vari progetti specifici da risposta al bisogno anche di lavoratori e giovani di trovare casa. Tutte le informazioni in merito si possono leggere nella Carta

dei servizi abitativi<sup>15</sup>. Ad esempio, le Case albergo per lavoratori sono strutture alloggiative dell'IPES destinate all'ospitalità temporanea di lavoratori/lavoratrici di cittadinanza italiana, dei paesi membri dell'Unione Europea, di altri stati o apolidi regolarmente soggiornanti nel territorio della Provincia. La permanenza nelle Case Albergo per lavoratori non può superare i cinque anni. In caso di disponibilità di posti, l'IPES può autorizzare la permanenza oltre il termine stabilito.

Con il progetto pilota "abitare giovane" a Laives invece, l'IPES offre a un canone sostenibile alloggi disponibili a Laives - Pineta. Il progetto è destinato alla categoria "giovani famiglie, in cui entrambi i partner hanno fino a 35 anni" e "giovani fino a 35 anni"; Il/la richiedente deve avere un contratto di lavoro o di tirocinio nel raggio di 40 km dal comune di Laives. Tale requisito deve sussistere sia al momento della domanda che al momento dell'assegnazione;<sup>16</sup>

I grafici seguenti forniscono una panoramica della distribuzione degli appartamenti IPES nei quartieri di Bolzano in valori assoluti e percentuali.

*Graf. 2.13: Distribuzione delle abitazioni IPES nei quartieri di Bolzano – valori assoluti*



*FONTE: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati dell'IPES*

<sup>15</sup> "IPES Istituto per l'Edilizia Sociale dell'Alto Adige. (2023). Carta dei servizi abitativi. Recuperato il 21.12.2023, da <https://www.ip.es.bz.it/download/WEB-IPES-cartadeiservizi-it.pdf>"

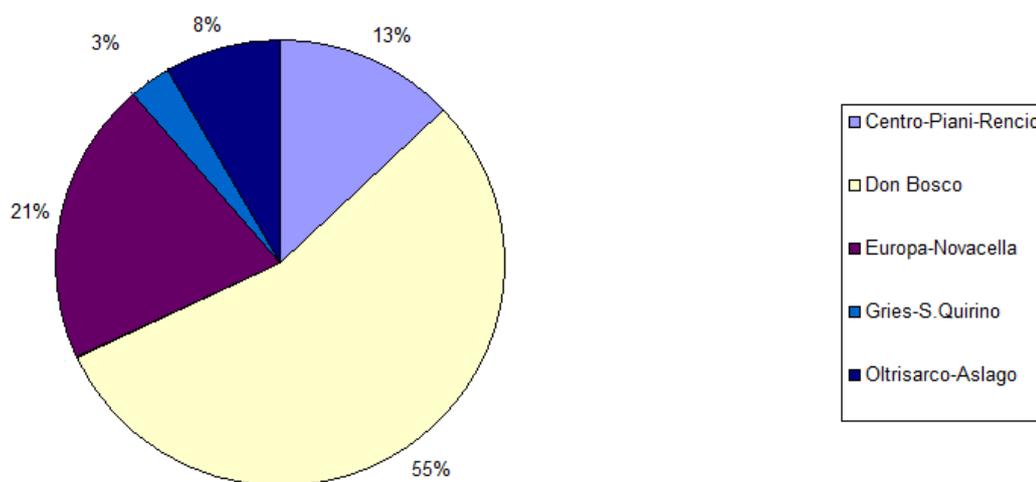
<sup>16</sup> "IPES Istituto per l'Edilizia Sociale dell'Alto Adige. (n.d.). Recuperato il 21.12.2023, da <https://www.ip.es.bz.it/it/default.asp>"

Tabella 2.10: Distribuzione delle abitazioni IPES nei quartieri di Bolzano – valori assoluti

Quartieri	Numero alloggi affittabili a Bolzano
Centro-Piani-Rencio	834
Don Bosco	3538
Europa-Novacella	1333
Gries-S.Quirino	185
Oltrisarco-Aslago	542

FONTE: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati dell'IPES

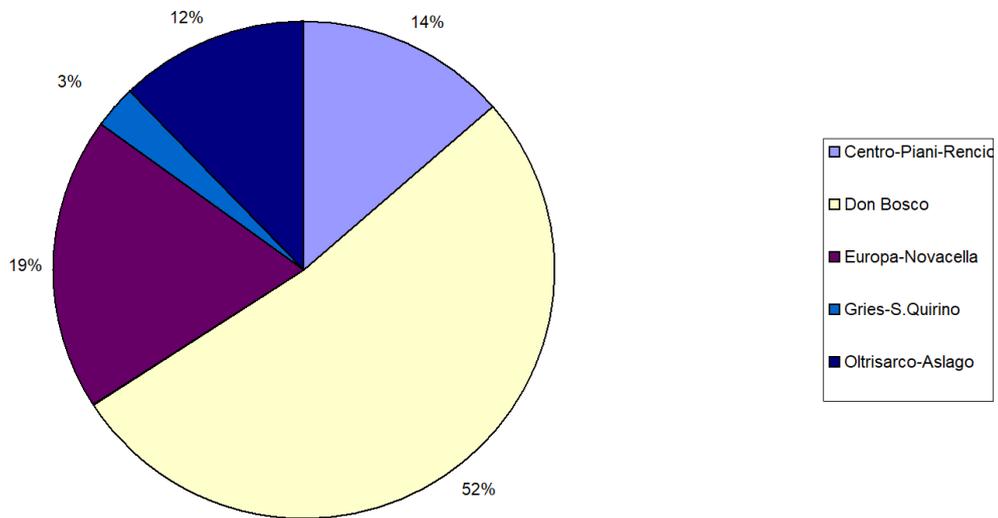
Graf. 2.14: Distribuzione in termini percentuali delle abitazioni IPES nei quartieri di Bolzano



FONTE: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati dell'IPES

Il grafico che segue fornisce una panoramica della distribuzione complessiva degli alloggi sociali di proprietà comunale e dell'IPES nei quartieri della città di Bolzano, espressa in percentuale.

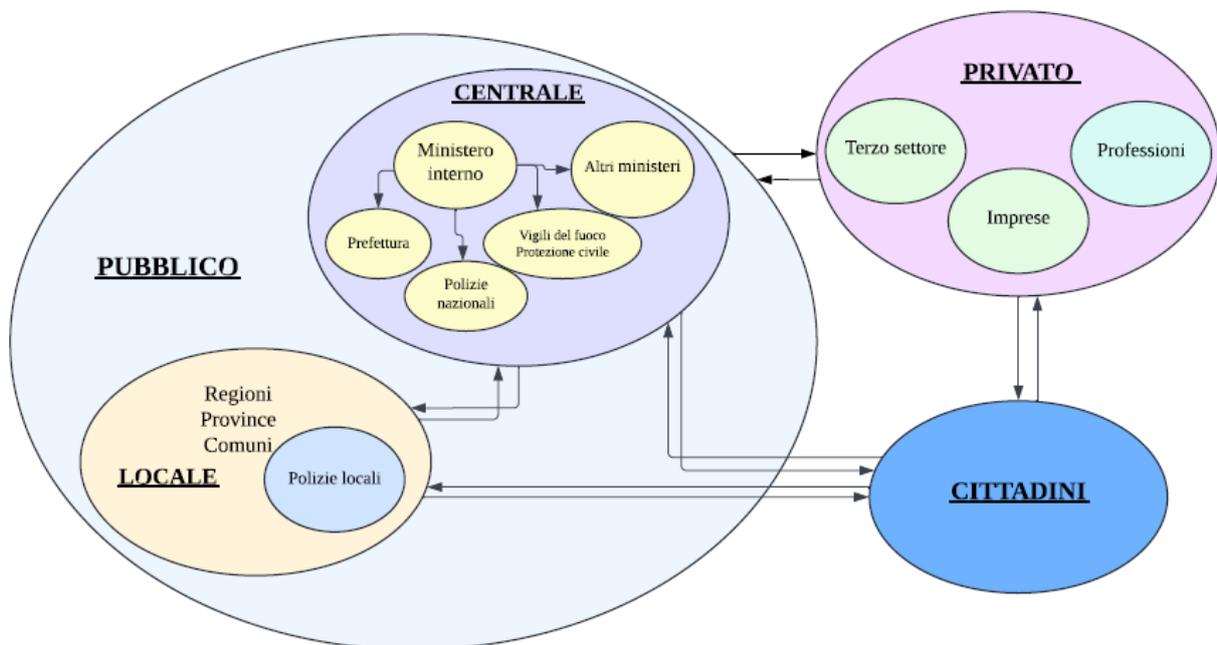
Grafi. 2.15: Distribuzione in termini percentuali delle abitazioni Comunali e IPES nei quartieri di Bolzano



FONTE: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati del Comune e dell'IPES

## 2.4 Sicurezza

La sicurezza pubblica si concentra sulla protezione delle persone e della proprietà, seguendo regole giuridiche consolidate. Ma la sicurezza urbana va oltre, includendo anche la qualità della vita e il godimento dello spazio urbano, elementi meno formalizzati ma cruciali per il benessere cittadino. Secondo Ronald Inglehart<sup>17</sup>, man mano che i bisogni materiali essenziali sono soddisfatti, si sviluppa un interesse crescente per quelli post-materialistici: Nella società globale, la definizione di sicurezza si sta allargando, con un maggiore focus sull'ambiente e un cambiamento verso una forma di gestione più collaborativa. Questo significa passare da una struttura gerarchica, tipica del governo, a una rete di relazioni più orizzontale tra gli attori coinvolti, promuovendo un dialogo più equo e negoziato. Questi cambiamenti non riguardano solo alcuni paesi, ma coinvolgono l'intero mondo occidentale. Le forze dell'ordine affrontano sempre più spesso sfide di sicurezza con implicazioni internazionali, come il contrasto al terrorismo e il controllo dei flussi migratori. Allo stesso modo, le forze armate forniscono supporto alle forze dell'ordine, sfumando così i confini tra le rispettive missioni.



*FONTE: Sicurezza urbana "partecipata": privatizzata, statalizzata o pubblica? Apparo in Quaderni di Sociologia, 63 | 2013*

Negli ultimi dieci anni, la sicurezza urbana in Italia è stata oggetto d'interventi legislativi, principalmente sotto forma di misure di emergenza. Nella XVI legislatura, la questione è stata affrontata dal Decreto Legislativo 92/2008 (il cosiddetto pacchetto sicurezza), dal Decreto Legislativo 187/2010 (che ha introdotto misure urgenti per la sicurezza) e dalla Legge 94/2009 (sulla sicurezza pubblica). Nella XVII legislatura, il decreto-legge 14/2017 ha introdotto misure per la gestione complessiva della sicurezza urbana attraverso accordi tra Stato, Regioni ed enti locali. Nella diciottesima legislatura, il decreto-legge 113/2018 contiene disposizioni specifiche sulla polizia locale e sul rafforzamento della sicurezza urbana. La politica di sicurezza integrata mira a combinare le responsabilità locali e statali nel settore dell'ordine pubblico e della

<sup>17</sup> "Battistelli, F. (2013). Sicurezza urbana "partecipata": privatizzata, statalizzata o pubblica? Quaderni di Sociologia, 105-126. Recuperato il 17 febbraio 2024, da <https://journals.openedition.org/qds/425>"

sicurezza. Il Sindaco può intervenire in situazioni di degrado urbano, danni alla proprietà, abusivismo o intralcio alla mobilità pubblica o agli spazi pubblici<sup>18</sup>.

In seguito alle nuove deleghe in materia di sicurezza urbana integrata, il Comune di Bolzano ha introdotto un Servizio dedicato di Sicurezza Urbana e Polizia Giudiziaria. Sono stati formati agenti della polizia municipale ed è stato creato un nucleo operativo per la sicurezza urbana.

All'interno del servizio di Sicurezza Urbana e Polizia Giudiziaria operano 15 Agenti, 3 Ispettori e 1 Funzionario, che si occupano delle seguenti mansioni:

- Gestione del nucleo operativo sicurezza urbana, di cui fanno parte 7 Agenti e 1 Ispettore
- Servizio di polizia giudiziaria
- Controlli sul decoro urbano e situazioni di degrado
- Controlli sull'occupazione abusiva d'immobili e suolo pubblico
- Collaborazione alla lotta allo spaccio, al consumo di stupefacenti e alla prostituzione in strada
- Ordini di allontanamento e divieti di accesso
- Controllo di falsi documentali anche a supporto di enti esterni
- Funzioni ausiliarie di pubblica sicurezza
- Vigili informatori

I dati per i primi due anni, da quando il servizio è operativo, mostrano un bisogno forte d'interventi della polizia municipale: Solo nell'anno 2021 gli agenti della polizia municipale sono intervenuti 114 volte per situazioni di degrado urbano e percepita insicurezza urbana. Questi interventi salgono a 3.173 nel 2022. Per quanto riguarda le tipologie d'interventi, è difficile distinguerli per categorie d'infrazioni commesse, visto che molto spesso si tratta di varie infrazioni commesse nello stesso momento; ad esempio, chi fa spaccio di droga ha interesse di insediarsi abusivamente sul suolo pubblico, visto che nelle strutture di accoglienza delle persone senza dimora verrebbero identificati. Rispetto alle deleghe in materia di sicurezza integrata, l'unica infrazione non registrata nel territorio comunale è l'occupazione abusiva d'immobili.

---

<sup>18</sup> "Camera dei deputati. (2024). Politiche integrate per la sicurezza e polizia locale. Recuperato il 17 febbraio 2024, da [https://documenti.camera.it/leg18/dossier/testi/AC0197.htm?\\_1693363862198](https://documenti.camera.it/leg18/dossier/testi/AC0197.htm?_1693363862198)"

## 2.5 Conciliazione famiglia-lavoro

Al 31 dicembre 2023, nei registri anagrafici del Comune di Bolzano erano registrate 50.751 famiglie (392, ovvero lo 0,8%, in più rispetto al 2022), in leggero ma costante aumento. Sul totale delle famiglie di Bolzano, le famiglie unipersonali rappresentano la quota maggiore, pari al 44,6%. Ciò significa che 22.651 persone risultano vivere da sole (623 in più del 2022). La percentuale delle famiglie composte da 2 persone invece ammonta al 26,5% delle famiglie bolzanine. Il numero medio di persone per famiglia è di poco superiore a 2. Le famiglie unipersonali (single) costituiscono la tipologia di famiglie più diffusa a Bolzano (22.651). Delle persone che vivono sole, il 44,4% sono uomini, il 55,6% donne. La maggior parte delle famiglie unipersonali vive nel quartiere Gries-S.Quirino, ossia il 31,6%.

Tabella 2.11: Famiglie per numero di componenti e quartieri al 31.12.2023 - valori assoluti

Quartiere	Famiglie con.....componenti							Totale
	1	2	3	4	5	6	7 ed oltre	
Centro-Piani-Rencio	4.838	2.091	1.035	845	244	76	27	9.156
Oltrisarco-Aslago	2.791	1.649	946	796	244	71	35	6.532
Europa-Novacella	3.705	2.366	960	730	195	66	42	8.064
Don Bosco	4.154	3.289	1.751	1.402	535	178	106	11.415
Gries-S.Quirino	7.163	4.043	2.011	1.741	477	107	42	15.584
<b>Totale</b>	<b>22.651</b>	<b>13.438</b>	<b>6.703</b>	<b>5.514</b>	<b>1.695</b>	<b>498</b>	<b>252</b>	<b>50.751</b>

Fonte: Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024 – Comune di Bolzano

A livello nazionale, non esiste un dato ufficiale su quanti siano i caregiver familiari in Italia. Secondo un'indagine Istat19 sulla conciliazione tra lavoro e famiglia riferita al 2018, in Italia oltre 12 milioni di persone sono impegnate in attività di cura (il 34,6% della popolazione). Tra queste sono però compresi coloro che si occupano di minori di 15 anni, mentre i caregiver familiari che si prendono cura di persone con più di 15 anni non autosufficienti sono 2,8 milioni. Vi sono poi 646 mila persone si occupano sia dei figli che di familiari non autosufficienti.

Diverse ricerche realizzate su gruppi specifici di caregiver in Italia concordano su alcune tendenze: sono soprattutto donne, superano i 45 anni di età, sono per la maggioranza non occupate e hanno un livello di scolarizzazione medio-basso20. In generale, le classi di età maggiormente impegnate nel fornire assistenza sono quelle tra 45 e 54 anni e tra 55 e 64 anni dove rispettivamente il 24,9% e il 26,6% fornisce assistenza e più nel dettaglio lo fa verso propri familiari il 22,0 e il 22,9 per cento21.

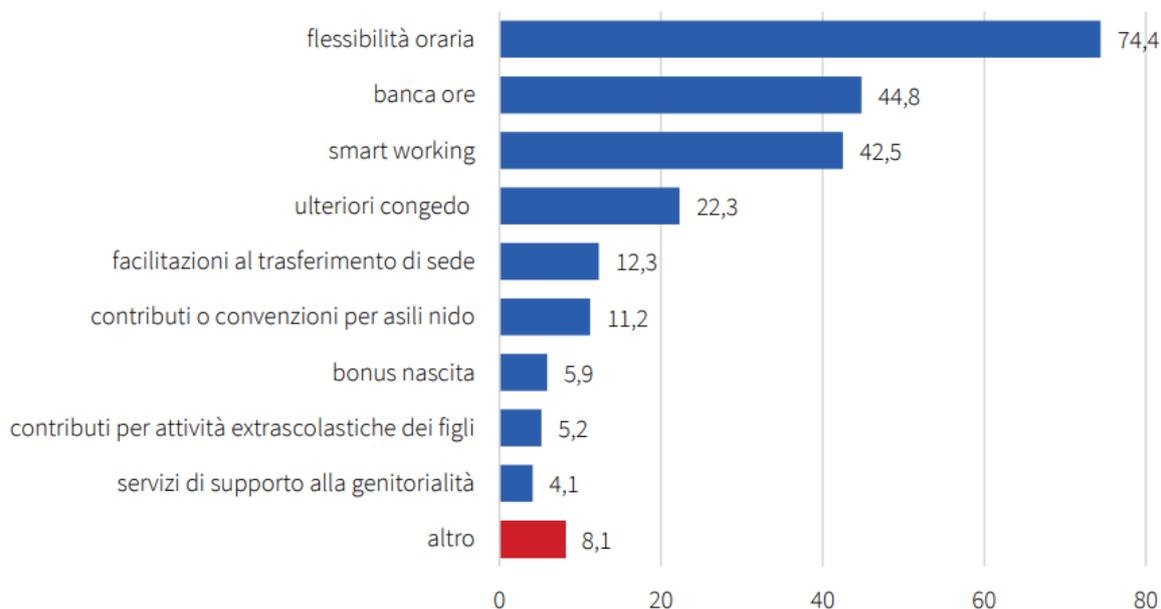
<sup>19</sup>ISTAT. (2023). Conciliazione tra lavoro e famiglia. Recuperato il 15 dicembre 2023, da <https://www.istat.it/it/archivio/235619>

<sup>20</sup> "Le Nius. (n.d). Caregiver in Italia | Chi sono, quanti sono, cosa fanno. Recuperato il 15 dicembre 2023, da <https://www.lenius.it/caregiver-in-italia/>

<sup>21</sup> "Quotidiano Sanità. (2018). I caregiver sono circa 8,5 milioni, 7,3 milioni lo fanno per i propri familiari. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [https://www.quotidianosanita.it/studi-e-analisi/articolo.php?articolo\\_id=58181](https://www.quotidianosanita.it/studi-e-analisi/articolo.php?articolo_id=58181)

Nel 7° Rapporto sulla situazione occupazionale presso le imprese altoatesine, elaborato dall'IPL Istituto Promozione Lavoratori<sup>22</sup>, in riferimento al biennio 2020-2021, si rivela che il 43,3 per cento del totale del personale è costituito da donne. Citando lo studio, „I risultati del rapporto fotografano una realtà in termini di equilibrio di genere che purtroppo non è molto diversa da quella descritta nelle precedenti edizioni dello studio: le donne sono ancora svantaggiate e sottorappresentate nei ruoli apicali [...] solo il 10,1 per cento dei dirigenti è infatti di sesso femminile. [...] il carico familiare e di cura [è] ancora inteso come prerogativa femminile, come sembra dimostrare il fatto che l'83,5 per cento dei contratti a tempo indeterminato in regime di part-time è stato sottoscritto da donne. Inoltre, a usufruire del congedo di paternità o maternità sono ancora soprattutto le lavoratrici.”<sup>23</sup> Il rapporto però evidenzia un aumento dei padri in congedo rispetto ai bienni pre-pandemia: nel periodo 2020-2021 il 63,6 per cento delle persone in congedo erano madri e il 36,4 per cento padri contro, rispettivamente, il 92,2 per cento e il 7,8 per cento del biennio precedente.

Il Rapporto, inoltre, rileva che le donne sono sottorappresentate in alcuni settori e che esercitano più spesso lavori precari rispetto agli uomini: infatti, del numero complessivo dei contratti a tempo indeterminato, il 58,2 per cento riguarda gli uomini e il 41,8 per cento le donne. Tra le misure adottate a livello aziendale per promuovere la conciliazione tra lavoro e vita privata, lo strumento più diffuso è la flessibilità dell'orario di lavoro, seguito dalla banca ore e dallo smart working. Solo il 19,3% delle aziende offre strumenti di assistenza all'infanzia. Nel seguente grafico, sono illustrati gli strumenti volti a promuovere la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Graf.2.16: Misure per promuovere la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro



Fonte: Fonte: Rapporto sul personale 2020-2021 (art. 46 D. Lgs. 198/2006, modificato da 162/2021)

© IPL 2023

<sup>22</sup> „IPL. (2023). Le lavoratrici fra occupazione part-time e lavoro familiare non retribuito. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [231219\\_gsr\\_pk\\_genderbericht\\_19.12.23PT\\_it.pdf \(kc-usercontent.com\)](https://www.gsr.pk/genderbericht_19.12.23PT_it.pdf)”

<sup>23</sup> “Consigliera di parità. (2023). News. Recuperato il 15 gennaio 2024, da [News | Consigliera di parità \(consiglieradiparita-bz.org\)](https://www.consiglieradiparita-bz.org/)”

**I centri diurni del Servizio di Assistenza Domiciliare dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB)<sup>24</sup>** sono strutture che offrono assistenza e supporto alle persone anziane non autosufficienti. Sono un importante punto di riferimento per gli anziani, offrendo loro un luogo sicuro e confortevole dove trascorrere il giorno e ricevere il supporto necessario per mantenere la loro indipendenza e benessere.

Nelle tabelle sottostanti<sup>25</sup> è possibile fare un confronto delle prestazioni fornite dai centri diurni nei quartieri di Bolzano negli anni 2021 e 2022, espressi in ore di servizio:

Tabella 2.12: Prestazioni dei centri diurni del Servizio di assistenza domiciliare (in ore) per quartiere- 2021

<b>Quartiere</b>	<b>Bagno/ Doc- cia</b>	<b>Lavanderia/ Stireria</b>	<b>Pedicure</b>	<b>Totale</b>
Gries-S. Quirino	309	31	2.778	3.118
Don Bosco	150	3	2.390	2.543
Europa-Novacella	7	20	1.912	1.939
Centro-Piani-Rencio	194	96	1.341	1.631
Oltrisarco-Aslago	279	2	1.370	1.651
<b>Totale</b>	<b>939</b>	<b>152</b>	<b>9.791</b>	<b>10.882</b>

Fonte: Città di Bolzano. (2023). Statistica - Sanità e Sociale

Tabella 2.13: Prestazioni dei centri diurni del Servizio di assistenza domiciliare (in ore) per quartiere - 2022

<b>Quartiere</b>	<b>Bagno/ Doccia</b>	<b>Lavanderia/ Stireria</b>	<b>Pedicure</b>	<b>Totale</b>
Gries-S. Quirino	371	26	2.737	<b>3.134</b>
Don Bosco	210	0	2.129	<b>2.339</b>
Europa-Novacella	66	29	1.689	<b>1.784</b>
Centro-Piani-Rencio	125	50	1.141	<b>1.316</b>
Oltrisarco-Aslago	299	15	1.213	<b>1.527</b>
<b>Totale</b>	<b>1.071</b>	<b>120</b>	<b>8.909</b>	<b>10.100</b>

Fonte: Città di Bolzano. (2023). Statistica - Sanità e Sociale.

<sup>24</sup> Azienda Servizi Sociali di Bolzano. (2023). Home - Servizi alla Persona - Anziani. Recuperato il 15.02.204 da, [Azienda Servizi Sociali di Bolzano - Home - Servizi alla Persona - Anziani \(azienzasociale.bz.it\)](https://www.azienzasociale.bz.it/)

<sup>25</sup> Città di Bolzano. (2023). Statistica - Sanità e Sociale. Recuperato il 15.02.2024 da, [Statistica - Sanità e sociale / Progetti, studi e ricerche / Documenti e dati / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)](https://www.comune.bolzano.it/)

La panoramica qui sotto mette a confronto le prestazioni fornite dai Centri Diurni nei quartieri di Bolzano per gli anni 2021 e 2022, esprimendo il totale delle ore di servizio:

1. **Gries-S. Quirino:**

- Nel 2021: 3.118 ore
- Nel 2022: 3.134 ore
- **Aumento dello 0.5%.**

2. **Don Bosco:**

- Nel 2021: 2.543 ore
- Nel 2022: 2.339 ore
- **Riduzione del 8.0%.**

3. **Europa-Novacella:**

- Nel 2021: 1.939 ore
- Nel 2022: 1.784 ore
- **Riduzione del 8.0%.**

4. **Centro-Piani-Rencio:**

- Nel 2021: 1.631 ore
- Nel 2022: 1.316 ore
- **Riduzione del 19.3%.**

5. **Oltrisarco-Aslago:**

- Nel 2021: 1.651 ore
- Nel 2022: 1.527 ore
- **Riduzione del 7.5%.**

**Complessivamente**, nel 2022, le ore di servizio nei centri diurni sono diminuite rispetto al 2021, con una riduzione complessiva del **7.4%**.

Il **Servizio di Assistenza Domiciliare** dell'**Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB)**<sup>26</sup> offre una gamma di servizi mirati a supportare le persone anziane e non autosufficienti nel loro ambiente domestico, consentendo loro di rimanere a casa il più a lungo possibile e ricevere il supporto necessario per vivere in modo indipendente e dignitoso.

Nelle tabelle sottostanti<sup>27</sup> è possibile fare un confronto delle prestazioni fornite dal Servizio di Assistenza Domiciliare nei quartieri di Bolzano negli anni 2021 e 2022, espressi in ore di servizio:

Tabella 2.14: Prestazioni di assistenza presso domicilio (in ore) per quartiere - 2021

Quartiere	Attività sociopedagogica/ e sociogeriatrica	Aiuto domestico	Igiene alla persona	Servizio di trasporto/ Accomodamento	Attività Animazione	Totale
Gries-S. Quirino	2.349,9	1.162,5	8.297,7	0	7,3	11.817,3
Don Bosco	1.677,4	1.672,5	18.257,6	0	0	21.607,6
Europa-Novacella	0,5	1.425,3	8.759,6	0	0	10.185,3
Centro-Piani-Rencio	523,7	154,5	4.317,3	0	0	4.995,4
Oltrisarco-Aslago	1.342,6	879,0	3.483,4	2,5	0	5.707,5
<b>Totale</b>	<b>5.894,1</b>	<b>5.293,8</b>	<b>43.115,6</b>	<b>2,5</b>	<b>7,3</b>	<b>54.313*</b>
<b>*di cui 41.691 ore effettuate da ASSB, 12.622 da cooperativa</b>						

Fonte: Città di Bolzano. (2023). Statistica - Sanità e Sociale

<sup>26</sup> Azienda Servizi Sociali di Bolzano. (2023). Home - Servizi alla Persona - Anziani. Recuperato il 15.02.204 da, [Azienda Servizi Sociali di Bolzano - Home - Servizi alla Persona - Anziani - Assistenza domiciliare e pasti a domicilio \(aziendasociale.bz.it\)](http://aziendasociale.bz.it)

<sup>27</sup> Città di Bolzano. (2023). Statistica - Sanità e Sociale. Recuperato da [Statistica - Sanità e sociale / Progetti, studi e ricerche / Documenti e dati / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)](http://www.comune.bolzano.it)

Tabella 2.14: Prestazioni di assistenza presso domicilio (in ore) per quartiere - 2022

Quartiere	Attività Socio-pedagogiche/ e sociogeriatriche	Aiuto domestico	Igiene alla persona	Servizio di trasporto/ Accompagnamento	Attività Animazione	Totale
Gries-S. Quirino	2.232	1.414	6.036	5	0	<b>9.687</b>
Don Bosco	1.260	1.862	9.435	50	0	<b>22.607</b>
Europa-Novacella	5	1.910	8.798	0	0	<b>10.713</b>
Centro-Piani-Rencio	230	557	3.875	0	0	<b>4.662</b>
Oltrisarco-Aslago	1.509	849	2.904	23	0	<b>5.285</b>
<b>Totale</b>	<b>5.236</b>	<b>6.592</b>	<b>41.047</b>	<b>78</b>	<b>0</b>	<b>52.953*</b>
<b>*di cui 39.776 ore effettuate da ASSB, 13.176 da cooperativa</b>						

Fonte: Città di Bolzano. (Anno di pubblicazione). Statistica - Sanità e Sociale

La panoramica qui sotto mette a confronto le prestazioni di assistenza domiciliare nei quartieri di Bolzano per gli anni 2021 e 2022, esprimendo il totale delle ore di servizio.

**1. Gries-S. Quirino:**

- Nel 2021: 11.817 ore
- Nel 2022: 9.687 ore
- **Riduzione del 18.0%.**

**2. Don Bosco:**

- Nel 2021: 21.607 ore
- Nel 2022: 22.607 ore
- **Aumento dello 4.6%.**

### 3. **Europa-Novacella:**

- Nel 2021: 10.185 ore
- Nel 2022: 10.713 ore
- **Aumento dello 5.2%.**

### 4. **Centro-Piani-Rencio:**

- Nel 2021: 4.995 ore
- Nel 2022: 4.662 ore
- **Riduzione del 6.7%.**

### 5. **Oltrisarco-Aslago:**

- Nel 2021: 5.707 ore
- Nel 2022: 5.285 ore
- **Riduzione del 7.4%.**

**Complessivamente**, nel 2022, le ore di assistenza domiciliare sono diminuite rispetto al 2021, con una riduzione complessiva del **3.0%**. Questi dati riflettono le variazioni nell'assistenza fornita agli anziani nei diversi quartieri di Bolzano, considerando anche le ore effettuate da ASSB e dalla cooperativa.

### 2.5.1 L'utilizzo delle attività di dopo scuola e di sostegno durante le vacanze scolastiche

In collaborazione con il terzo settore, la città di Bolzano offre oltre 200 iniziative e progetti per sostenere le famiglie bolzanine nella gestione e nella custodia dei figli dopo la scuola e durante le vacanze scolastiche. L'offerta è ampia e spazia dai corsi sportivi e linguistici alle attività culturali e ricreative. L'Ufficio Scuole e Tempo libero del Comune di Bolzano pubblica annualmente l'opuscolo "Non solo estate ragazzi", che contiene programmi per bambini e ragazzi dai 3 ai 14 anni. Le iniziative sono aperte anche a bambini e ragazzi con disabilità, difficoltà d'inserimento e/o socializzazione, per le quali è prevista la presenza di animatori di sostegno.

In particolare, il Comune di Bolzano, in collaborazione con le associazioni e le cooperative cittadine, organizza le iniziative "Estate Bambini" e "Estate Ragazzi". Le iniziative si svolgono in diversi centri ludici delle scuole materne, elementari e medie della città. Le attività si svolgono dalle 7.30 alle 17.00. Sono accolte tutte le richieste di partecipazione che pervengono entro il termine stabilito. Il prezzo settimanale per l'utilizzo dell'iniziativa è contenuto per tutti i gruppi di reddito. Questo rende più facile per tutte le famiglie, comprese quelle a basso reddito, organizzare l'assistenza ai bambini e ai ragazzi durante i mesi estivi.

La tabella seguente mostra i dati d'iscrizione all'iniziativa "Estate Ragazzi" relativi agli anni dal 2017 al 2023. Gli anni 2020 e 2021, in cui il numero d'iscrizione è inferiore a causa della sopravvenuta crisi pandemica, non sono stati presi in considerazione per il calcolo della media degli iscritti in questi anni, che risulta essere di 1.306,2.

Tabella 2.15: Numero iscrizioni all'iniziativa "Estate Ragazzi" dal 2017 al 2022 – valori assoluti

Anno	Numero iscritti
2017	1.296
2018	1.322
2019	1.284
2020	896
2021	940
2022	1.284
2023	1.345

Fonte: dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati dell'Ufficio Scuola e Tempo Libero del Comune di Bolzano

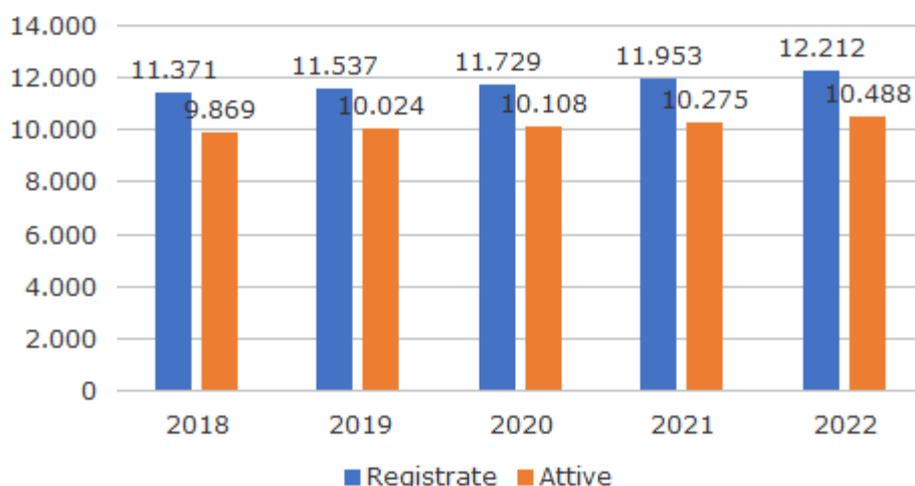
## 2.6 Lavoro

### 2.6.1 Iscrizione delle imprese nel registro delle imprese

In Alto Adige, secondo i dati in possesso dell'Istituto di ricerca economica della Camera di commercio di Bolzano (IRE)<sup>28</sup>, ci sono più di 61.000 imprese. Nel Comune di Bolzano, al 31.12.2022, erano registrate nel Registro delle imprese<sup>29</sup> 12.212 imprese (11.371 nel 2018). L'iscrizione al Registro delle imprese è obbligatoria per tutte le aziende. Il registro è pubblico e chiunque può prenderne visione. Nella sezione "ricerca imprese"<sup>30</sup> è possibile consultare le seguenti informazioni: nome dell'azienda, indirizzo ed e-mail certificata (PEC), forma giuridica, ambito di attività e codice ATECO (tipo di attività).

Il grafico seguente mostra un confronto tra le aziende registrate e quelle attive dal 2018 al 2022. Si nota che nel 2022, 1.724 delle imprese registrate non sono attive.

Graf.2.17: Confronto tra le imprese registrate e le imprese attive dal 2018 al 2022 – valori assoluti



Fonte: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati dell'IRE della Camera di Commercio di Bolzano

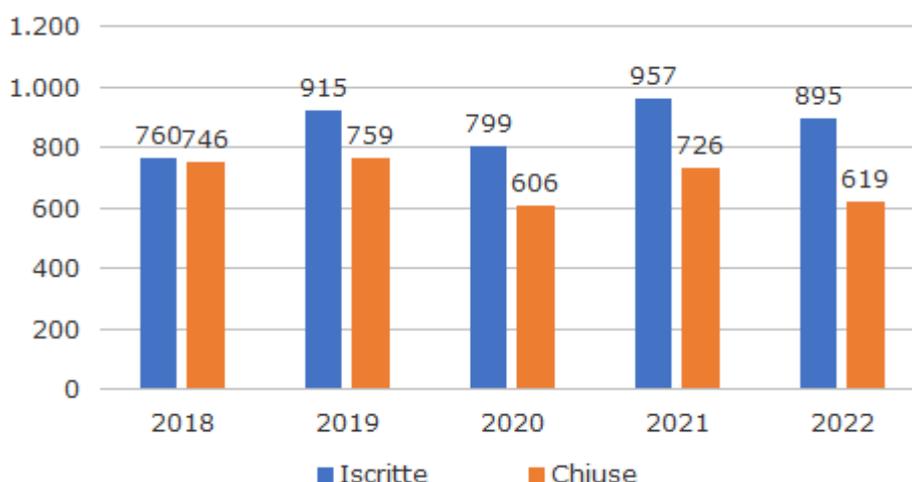
Il grafico seguente illustra il confronto tra le imprese iscritte e quelle chiuse dal 2018 al 2022. Nel 2022, nel Comune di Bolzano, si sono iscritte 895 nuove imprese, mentre hanno cessato l'attività 619 imprese. Il saldo positivo è di 276 imprese.

<sup>28</sup> "IRE | Istituto di ricerca economica in Alto Adige. (2024). Recuperato il 20 gennaio 2024, da [IRE | Istituto di ricerca economica in Alto Adige \(wifo.bz.it\)](https://www.ire.bz.it/)"

<sup>29</sup> "Camera di commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bolzano. (2024). *Ricerca imprese*. Recuperato il 20 gennaio 2024, da <https://www.camcom.bz.it/it/servizi/registro-delle-imprese/ricerca-imprese>"

<sup>30</sup> "Camera di commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bolzano. (2024). *Ricerca imprese*. Recuperato il 20 gennaio 2024, da [Ricerca imprese | Camera di commercio di Bolzano \(camcom.bz.it\)](https://www.camcom.bz.it/it/servizi/registro-delle-imprese/ricerca-imprese)"

Graf.2.18: Confronto tra imprese iscritte al Registro delle imprese e le imprese chiuse



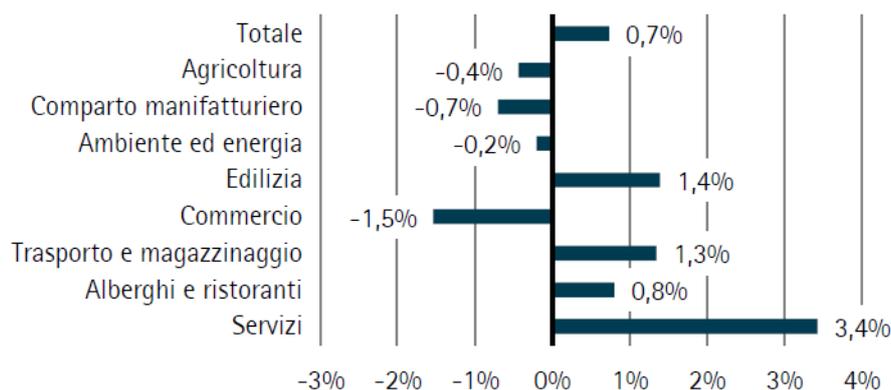
Fonte: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati dell'IRE della Camera di Commercio di Bolzano

Gli ultimi dati dal report dell'IRE<sup>31</sup> sulla variazione del numero di imprese in Alto Adige per settore mostrano i cambiamenti del mercato e delle attività produttive e dei servizi: In tutta la provincia, nel 2023 hanno sofferto maggiormente il settore del commercio e manifatturiero con un calo di numero delle imprese di 1,5% e 0,7% rispettivamente. Spicca la crescita nel numero delle imprese dei servizi per il 3,4% mentre il settore edilizio e del trasporto e magazzinaggio hanno visto una crescita moderata del 1,4% e 1,3% rispettivamente.

Graf.2.19: Imprese in Alto Adige per settore produttivo-valori percentuali tra dicembre 2022 e dicembre 2023

### Imprese in Alto Adige per settore produttivo

Variazione percentuale tra dicembre 2022 e dicembre 2023



Fonte: Infocamere

© 2024 IRE

Fonte: Report mensile gennaio 2024 dell'IRE della Camera di Commercio di Bolzano

<sup>31</sup>IRE | Istituto di ricerca economica in Alto Adige. (2024). *Rapporto mensile*. Recuperato il 15 gennaio 2024, da <https://www.wifo.bz.it/media/57a4c835-186d-4dab-942b-31fcb273511e/rapporto-mensile-ire-2024-01.pdf>

## 2.6.2 Tasso di occupazione dei cittadini di Bolzano

La sezione seguente fornisce una panoramica generale dell'occupazione dei cittadini di Bolzano. Nella tabella sottostante sono ripresi i dati che mostrano il tasso di occupazione della fascia di età 15-64 anni sul totale della popolazione di riferimento negli ultimi sei anni: dopo il 2020 si evidenzia una lieve tendenza all'aumento della forza lavoro.

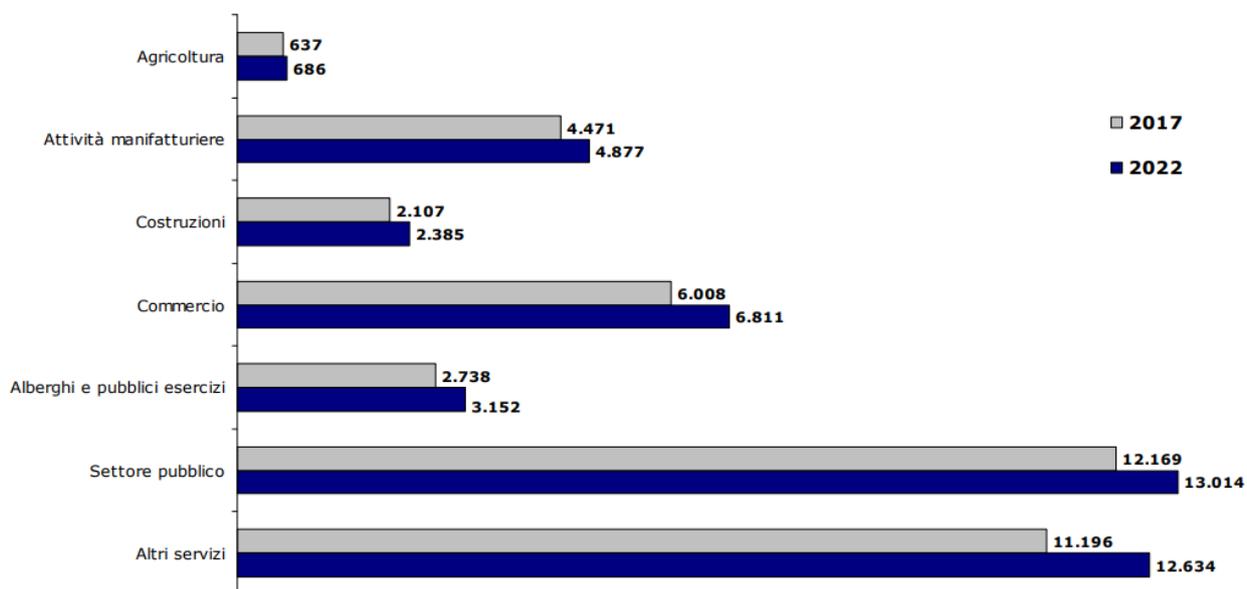
Tabella 2.13: Tasso di occupazione 15-64 su totale popolazione (Comune di Bolzano)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Uomini	74,8	73,1	76,9	75,0	72,6	73,5
Donne	64,8	68,5	69,5	63,1	61,1	64,9
<b>Totale</b>	<b>69,8</b>	<b>70,8</b>	<b>73,2</b>	<b>68,8</b>	<b>66,7</b>	<b>69,3</b>

Fonte: Documento unico di programmazione DUP 2024-2026 del Comune di Bolzano

Il 2022 si è chiuso con numeri da record: 43.527 occupati dipendenti residenti nel Comune di Bolzano: Oltre aver superato per la prima volta 43 mila unità si registra per il secondo anno di fila un incremento positivo (+3,1% sul 2021) in tutti i settori economici, ad eccezione dell'agricoltura (-3.1% sul 2021\*).<sup>32</sup>

Graf.2.20: Occupati dipendenti residenti a Bolzano per settore economico 2017-2022 (media annua)



Fonte: Provincia Autonoma di Bolzano-Ripartizione Lavoro

<sup>32</sup> "IPL. (2024). Barometro IPL. Recuperato il 27 febbraio 2024, da [Barometro IPL AFI-IPL](https://opencity.comune.bolzano.it/ocmultibinary/download/101629/1126390/28/9a6a8780f76724e58fb1723c46d9ea32.pdf/file/Mercato+del+Lavoro+2019-2022.pdf)"  
 "Mercato del Lavoro 2019-2022. Recuperato il 27 febbraio 2024, da <https://opencity.comune.bolzano.it/ocmultibinary/download/101629/1126390/28/9a6a8780f76724e58fb1723c46d9ea32.pdf/file/Mercato+del+Lavoro+2019-2022.pdf>"

Il tasso di disoccupazione nel Comune di Bolzano<sup>33</sup> negli anni dal 2017 al 2022 si è abbassato da 5,6% al 2,8%.

Tabella 2.16: Tasso di disoccupazione

	2017	2022
<b>Tasso di disoccupazione Comune di Bolzano</b>	<b>5,6%</b>	<b>2,8%</b>
Tasso di disoccupazione (Provincia BZ)	3,1%	2,3%
Tasso di disoccupazione <u>giovanile</u> (Provincia)	10,2%	3,0%

Fonte: Istat, elaborazione ASTAT. I tassi di occupazione e disoccupazione sono stime e derivano dalla rilevazione campionaria ISTAT sulle forze lavoro

Il Comune di Bolzano registra per l’Azienda Servizi Sociali, ente strumentale del Comune per l’erogazione dei servizi sociali, una mancanza di forza lavoro. Con riferimento ai dati del Bilancio Sociale ASSB 2022<sup>34</sup>, il numero di lavoratori occupati al 31 dicembre 2021 è di 1.048 unità; questo dato non distingue tra dipendenti a tempo determinato e indeterminato. Di queste 1.048 unità, 914,67 unità sono effettivamente previste nella pianta organica. Il 94,58% della forza lavoro prevista in pianta organica è occupato (di cui il 37% è assunto con contratto part time). Ciò significa che il 5,42% delle posizioni lavorative previste in pianta organica non sono occupate. In cifre assolute, si tratta di un ammanco di 49,57 posizioni lavorative a tempo pieno. Nel 2022, la situazione è peggiorata e solo il 92,98% delle 933,17 posizioni lavorative a tempo pieno previsti dal piano occupazionale è effettivamente occupato (di cui il 37% è assunto con contratto part time). Si registra quindi una mancanza di forza lavoro di 65,5 unità a tempo pieno, pari al 7,02%.

Graf.2.21: Situazione occupazionale in ASSB – valori assoluti

IL PERSONALE DIPENDENTE ASSB	31.12.2021	31.12.2022
unità di personale dipendente (situazione al 31.12)	1.048	1.022
equivalenti a tempo pieno in servizio al 31.12	865,08	867,64
posti previsti in pianta organica	914,67	933,17
% dipendenti equivalenti a tempo pieno effettivi / posti in pianta organica	94,58%	92,98%

Fonte: Bilancio Sociale ASSB 2022

L’attestato di bilinguismo<sup>35</sup> è un requisito imprescindibile per lavorare nella pubblica amministrazione in Alto Adige, e i livelli dell’esame corrispondono alle conoscenze richieste in base al titolo di studio necessario per le varie funzioni del pubblico impiego. L’*Annuario statistico della Provincia di Bolzano 2022*<sup>36</sup>, pubblicato da ASTAT, riporta la percentuale della popolazione altoatesina con attestazione di bilinguismo: La seguente tabella contiene le statistiche sul numero di attestati di bilinguismo conseguiti per i vari livelli di conoscenza linguistica (A - C1, B - B2, C - B1, D - A2) negli ultimi 40 anni: Nel 1977, solo il 9,7% possedeva il patentino A-C1, mentre nel

<sup>33</sup> Città di Bolzano. (2023). Documento unico di programmazione (DUP) 2024-2026. Recuperato il 27 febbraio 2024, da [Documento unico di programmazione \(DUP\) 2024-2026 / Documenti funzionamento interno / Documenti e dati / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)](#)”

<sup>34</sup> “Azienda Servizi Sociali di Bolzano. (2023). Relazione sociale 2022. Recuperato il 21 dicembre 2023, da [2023\\_06\\_26 Bilancio Sociale 2022.pdf](#)”

<sup>35</sup> “Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige. (2023) Esami di bilinguismo e di ladino. Recuperato il 15 febbraio 2024, da [L’esame di bilinguismo: caratteristiche e informazioni utili \(provincia.bz.it\)](#)”

<sup>36</sup> “ASTAT | Istituto provinciale di statistica. (2023). Annuario statistico 2022. Recuperato il 23 febbraio 2024, da <https://astat.provincia.bz.it/it/annuario-statistico.asp>”

2017 ne sono in possesso ben 31,7%. Il numero della popolazione avente il patentino B-B2 è cresciuto in 40 anni per circa 10%. La situazione con il patentino D- A2 si è invertita, dai 42,1% nel 1977 è scesa sui 20,2%. Il patentino C-B1 ha visto uno sviluppo simile al patentino D, dove dagli iniziali 30,5% il numero è calato a 19,3% nel 2017.

Tabella 2.17: Attestazioni di bilinguismo rilasciati dal 1977 al 2017 – valori percentuali

<b>Jahr Anno</b>	<b>A-C1</b>	<b>B-B2</b>	<b>C-B1</b>	<b>D- A2</b>	<b>Insgesamt Totale</b>
<b>1977</b>	<b>9,7%</b>	<b>17,8%</b>	30,5%	42,1%	100%
<b>1987</b>	3,3%	18,1%	41,0%	37,6%	100%
<b>1997</b>	21,7%	28,1%	31,8%	18,3%	100%
<b>2007</b>	29,5%	22,9%	18,9%	28,7%	100%
<b>2017</b>	<b>31,7%</b>	<b>28,7%</b>	19,3%	20,2%	100%

Fonte: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati contenuti nell'Annuario statistico della Provincia di Bolzano 2022

I dati sulla percentuale di promossi all'esame di bilinguismo<sup>37</sup> disponibili per l'anno 2021 sono evidenziati nella tabella seguente:

Tabella 2.18: Attestazioni di bilinguismo rilasciate nel 2021 – valori percentuali

<b>Livello linguistico</b>	<b>Promossi</b>
<b>A-C1</b>	55,1%
<b>B-B2</b>	33,1%
<b>C-B1</b>	39,6%
<b>D- A2</b>	65,3%

Fonte: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati contenuti nell'Annuario statistico della Provincia di Bolzano 2022

La tendenza generale mostra un netto miglioramento della "qualità" delle competenze linguistiche della popolazione altoatesina: Nel 2017, il 39,5% delle persone erano in possesso del patentino di tipo C-B1/ D-A2, mentre il 60,4% degli altoatesini possedeva il patentino A-C1/ B-B2. Nel 2021 il 104,9% degli altoatesini possiede il patentino di tipo C-B1/ D-A2 e l'88,2% degli altoatesini è in possesso dei patentini A-C1/ B-B2.

<sup>37</sup> "Amministrazione Provincia Bolzano – Alto Adige. (2024). Formazione e lingue. Esami e certificazioni. Recuperato il 25 febbraio 2024, da <https://www.provincia.bz.it/it/esami-e-certificazioni.asp>"

## 2.7 Retribuzione uomini vs. donne

Il 7° Rapporto sulla situazione occupazionale presso le grandi aziende della provincia di Bolzano in un'ottica di genere (2020-2021), pubblicato dall'Istituto Promozione Lavoratori IPL<sup>38</sup> fornisce una panoramica relativa all'erogazione dei premi di produttività suddivisi per genere e qualifica, nonché il calcolo del divario retributivo di genere („gender pay gap“) in valori percentuali. Come si evince dalla tabella sottostante, i premi di produttività per i dirigenti hanno un divario retributivo del 35,0 %, simile al valore che si registra tra i quadri (34,7 %).

Graf. 2.22 Premi di produttività o per sesso e qualifica 2021

Premi di produttività per sesso e qualifica, 2021 (n=200) (valore medio in €)			
qualifica	donne	uomini	gender pay gap %
dirigenti	11.707	18.013	35,0
quadri	2.981	4.565	34,7
impiegati/e	994	2.585	61,5
operai/e	165	947	82,6
<b>totale</b>	<b>756</b>	<b>2.285</b>	<b>66,9</b>
di cui persone con disabilità e categorie protette	639	1.129	43,4

Fonte: Rapporto sul personale 2020-2021 (art. 46 d.lgs. 198/2006, modificato con d.lgs. 162/2021)

© IPL 2023

Nel complesso, la differenza salariale associata ai premi di produttività è pari al 66,9%. Nel settore dell'edilizia e delle costruzioni si registra un chiaro divario retributivo di genere, con un 78,9 % in più a favore delle donne che, nel 2021, hanno dunque percepito premi di produttività nettamente più alti rispetto agli uomini. Una notevole differenza a favore degli uomini si nota invece nel commercio (72,6 %) e negli altri servizi (84,1 %), mentre il divario di genere più basso si registra nel settore dell'approvvigionamento energetico e idrico (14,1 %).

*„Per quanto riguarda la valutazione degli elementi retributivi aggiuntivi per settori, è opportuno sottolineare che molte donne lavorano nei settori del commercio e alberghiero, sono per lo più impiegate a tempo parziale, il che comporta un livello salariale inferiore. Nel settore dell'edilizia, dove le donne sono sottorappresentate, raramente lavorano come manovali (a differenza degli uomini), ma piuttosto come impiegate, spesso con una bassa retribuzione che però viene possibilmente compensata da supplementi salariali. Questo spiega il forte divario retributivo di genere a favore delle donne in questo settore. Inoltre, le retribuzioni nei settori dell'agricoltura sono regolate da contratti collettivi provinciali.“*<sup>39</sup>

<sup>38</sup> IPL. (2023). Le lavoratrici fra occupazione part-time e lavoro familiare non retribuito. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [231219\\_gsr\\_pk\\_genderbericht\\_19.12.23PT\\_it.pdf \(kc-usercontent.com\)](https://www.ipl.it/231219_gsr_pk_genderbericht_19.12.23PT_it.pdf)

<sup>39</sup> IPL. (2023). Le lavoratrici fra occupazione part-time e lavoro familiare non retribuito. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [231219\\_gsr\\_pk\\_genderbericht\\_19.12.23PT\\_it.pdf \(kc-usercontent.com\)](https://www.ipl.it/231219_gsr_pk_genderbericht_19.12.23PT_it.pdf)

## 2.8 Assistenza economica sociale

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB), ente strumentale del Comune e responsabile dell'erogazione dei servizi sociali, concede prestazioni economiche a nuclei familiari in particolare difficoltà sulla base delle leggi e dei regolamenti della Provincia di Bolzano in materia di assistenza economica sociale.<sup>40</sup> Il servizio è erogato da operatori di assistenza economica in collaborazione con gli operatori dell'area socio-pedagogica del Distretto e nell'ambito di progetti individualizzati d'integrazione sociale. Infatti, l'aiuto economico non è fine a se stesso, ma s'inserisce in un programma personalizzato di assistenza sociale alla persona che deve puntare al recupero della propria indipendenza. In particolare, l'assistenza economica sociale (AES) comprende prestazioni volte a soddisfare i bisogni di base e a promuovere l'integrazione sociale e l'indipendenza economica dei beneficiari e delle loro famiglie destinatarie attraverso trasferimenti in denaro a integrazione del reddito e programmi personalizzati. **Panoramica delle Prestazioni del Servizio di Assistenza Economica Sociale (2021 e 2022)**

Le tabelle<sup>41</sup> seguenti mostrano le prestazioni fornite dal **Servizio di Assistenza Economica Sociale** nei due anni, esprimendo sia la spesa sostenuta che il numero di assistiti:

Tabella 2.19: Prestazioni del Servizio di assistenza economica sociale – 2021

<b>Prestazioni</b>	<b>Spesa (in Euro)</b>	<b>Assistiti nell'anno</b>
Reddito minimo di inserimento	3.415.474	1.071
Locazione e spese accessorie	14.709.525	4.523
Spese accessorie per pensionati	216.541	145
Prestazioni specifiche	744.736	435
Assegno per piccole spese	361.392	286
Acquisto e adattamento veicoli	11.977	4
Adattamento veicoli per familiari	5.800	
Servizio telesoccorso e telecontrollo	14.690	52
Spese di accompagnamento o di trasporto	19.813	5
Vita indipendente e partecipazione sociale	74.633	2
Anticipazione assegno di mantenimento a tutela minore	943.339	272
<b>Totale</b>	<b>20.517.920</b>	<b>6.795</b>

Fonte: Città di Bolzano. (2023). Statistica - Sanità e Sociale.

Tabella 2.20: Prestazioni del Servizio di assistenza economica sociale – 2022

<b>Prestazioni</b>	<b>Spesa (in Euro)</b>	<b>Assistiti nell'anno</b>
Reddito minimo di inserimento	2.411.172	786
Locazione e spese accessorie	15.210.858	4.441
Spese accessorie per pensionati	263.573	167
Prestazioni specifiche	1.111.498	431

<sup>40</sup> "Azienda Servizi Sociali di Bolzano. (2024). Home - Servizi alla Persona - Adulti - Sostegno economico e agevolazione tariffaria. Recuperato il 15 gennaio 2024, da [Azienda Servizi Sociali di Bolzano - Home - Servizi alla Persona - Adulti - Sostegno economico e agevolazione tariffaria \(aziendasociale.bz.it\)](https://www.aziendasociale.bz.it/)"

<sup>41</sup> "Città di Bolzano. (2023). Statistica - Sanità e Sociale. Recuperato il 27 febbraio 2024, da [Statistica - Sanità e sociale / Progetti, studi e ricerche / Documenti e dati / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)](https://www.comune.bolzano.it/)"

Assegno per piccole spese	292.365	238
Acquisto e adattamento veicoli	21.923	8
Adattamento veicoli per familiari		
Servizio telesoccorso e telecontrollo	10.028	46
Spese di accompagnamento o di trasporto	25.498	4
Vita indipendente e partecipazione sociale	67.883	2
Anticipazione assegno di mantenimento a tutela minore	861.173	261
<b>Totale</b>	<b>20.275.971</b>	<b>6.384</b>

Fonte: Città di Bolzano. (Anno di pubblicazione). Statistica - Sanità e Sociale.

Ecco un confronto tra le voci delle tabelle relative al **Servizio di assistenza economica sociale** per gli anni 2021 e 2022, esprimendo le percentuali di differenza:

**1. Reddito minimo di inserimento:**

- Nel 2021: €3.415.474
- Nel 2022: €2.411.172
- **Riduzione del 29.4%.**

**2. Locazione e spese accessorie:**

- Nel 2021: €14.709.525
- Nel 2022: €15.210.858
- **Aumento del 3.4%.**

**3. Spese accessorie per pensionati:**

- Nel 2021: €216.541
- Nel 2022: €263.573
- **Aumento del 21.7%.**

**4. Prestazioni specifiche:**

- Nel 2021: €744.736
- Nel 2022: €1.111.498
- **Aumento del 49.2%.**

**5. Assegno per piccole spese:**

- Nel 2021: €361.392
- Nel 2022: €292.365
- **Riduzione del 19.1%.**

**6. Acquisto e adattamento veicoli:**

- Nel 2021: €11.977
- Nel 2022: €21.923
- **Aumento del 83.1%.**

**7. Servizio telesoccorso e telecontrollo:**

- Nel 2021: €14.690
- Nel 2022: €10.028
- **Riduzione del 31.8%.**

**8. Spese di accompagnamento o di trasporto:**

- Nel 2021: €19.813
- Nel 2022: €25.498
- **Aumento del 28.6%.**

**9. Vita indipendente e partecipazione sociale:**

- Nel 2021: €74.633
- Nel 2022: €67.883
- **Riduzione del 9.0%.**

**10. Anticipazione assegno di mantenimento a tutela minore:**

- Nel 2021: €943.339
- Nel 2022: €861.173
- **Riduzione del 8.7%.**

Questi dati forniscono un quadro completo delle prestazioni offerte dal servizio nel corso di due anni.

In sintesi, possiamo osservare le variazioni percentuali tra i due anni per ciascuna voce di spesa. Ad esempio, il **reddito minimo di inserimento** ha subito una riduzione del **29.4%**, mentre le **spese accessorie per pensionati** sono aumentate del **21.7%**. In totale, la spesa complessiva è passata da €20.517.920 nel 2021 a €20.275.971 nel 2022, con una **riduzione complessiva del 1.2%**.

## 2.9 Previsioni sull'andamento demografico della popolazione bolzanina

Con il progetto "Previsioni demografiche"<sup>42</sup>, che fa parte del Programma Statistico Nazionale, l'ISTAT fornisce previsioni demografiche per classi di età a livello regionale e provinciale. **I dati di queste previsioni devono essere considerati con cautela, soprattutto a lungo termine.** Più ci si allontana dall'anno corrente, più le previsioni demografiche diventano incerte, soprattutto per le piccole unità geografiche come i comuni. Inoltre, le proiezioni demografiche sono eseguite con il metodo "what if". Ciò significa che si tratta di calcoli che mostrano un certo sviluppo della popolazione derivante da determinate ipotesi sul comportamento demografico. In particolare, si ricorre al cosiddetto modello per componenti (cohort component model), secondo il quale la popolazione, tenuto conto del naturale processo di avanzamento dell'età, si modifica da un anno al successivo sulla base del saldo naturale (differenza tra nascite e decessi) e del saldo migratorio (differenza tra movimenti migratori in entrata e movimenti migratori in uscita). Anche i risultati del primo anno di previsione, che sono un'anticipazione del bilancio demografico e dei dati del censimento, corrispondono a questo principio. La validazione finale sia del bilancio demografico che della popolazione residente di ogni comune può quindi portare a differenze tra il dato validato e quello inizialmente ritenuto più affidabile. Per maggiori informazioni sulla procedura di calcolo della popolazione adottata dall'Istat si invita a leggere la sezione "Nota metodologica" che si trova al link [Previsioni demografiche comunali - 1 gennaio 2022-2042 \(istat.it\)](https://www.istat.it/it/previsioni-demografiche-comunali-1-gennaio-2022-2042).<sup>43</sup>

**L'analisi delle varie fasce d'età rivela i seguenti cambiamenti:**

### **Fascia 0-4 anni: - 24 unità dal 2022-2034**

2022: 4.470

2030: 4.298

2034: 4.446

Si prevede una diminuzione di 172 unità in questa fascia d'età entro il 2030. Tuttavia, il tasso di natalità dovrebbe risalire, portando a un aumento di 148 unità entro il 2034. Nonostante questo aumento, il numero totale sarà ancora inferiore di 24 unità rispetto al 2022.

### **Fascia 5-9 anni: -663 unità dal 2022-2034**

2022: 5.019

2030: 4.357

2034: 4.356

Si prevede una diminuzione di 663 unità tra il 2022 e il 2034. La diminuzione sarà di 662 unità entro il 2030, con un numero praticamente stabile fino al 2034.

### **Fascia 10-14 anni: -864 unità dal 2022-2034**

2022: 5.381

2030: 4.851

2034: 4.517

---

<sup>42</sup> Istat (2023). Previsioni demografiche comunali. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [Previsioni demografiche comunali - 1 gennaio 2022-2042 \(istat.it\)](https://www.istat.it/it/previsioni-demografiche-comunali-1-gennaio-2022-2042)

<sup>43</sup> Istat (2023). Demo. Demografia in cifre. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [Statistiche Sperimentali: Previsioni comunali della popolazione \(istat.it\)](https://www.istat.it/it/statistiche-sperimentali-previsioni-comunali-della-popolazione)

Si prevede una diminuzione di 864 unità tra il 2022 e il 2034. La diminuzione sarà di 530 unità entro il 2030, seguita da un ulteriore calo di 334 unità dal 2030 al 2034.

**Fascia 15-19 anni: -422 unità dal 2022-2034**

2022: 5.519

2030: 5.343

2034: 5.097

Si prevede una diminuzione di 422 unità tra il 2022 e il 2034. La diminuzione sarà di 176 unità entro il 2030, seguita da un ulteriore calo di 246 unità dal 2030 al 2034.

**70 – 94 anni: +1.732 unità dal 2022-2034**

2022: 19.324

2030: 19.834

2034: 21.056

Le previsioni indicano un aumento significativo in questa fascia d'età, prevedendo un aumento complessivo di 1.853 unità fino al 2034. In particolare, si prevede un aumento di 510 unità dal 2022 al 2030, e di 1.222 unità dal 2030 al 2034.

**95+ anni: +121 unità dal 2022-2034**

2022: 410

2030: 473

2034: 531

Si prevede un aumento di 121 unità tra il 2022 e il 2034. Più specificamente, si prevede un aumento di 63 unità dal 2022 al 2030 e un ulteriore aumento di 58 unità dal 2030 al 2034. Questo rappresenta un aumento totale di 121 unità nel periodo 2022-2034.

In sintesi: **tra il 2022 e il 2034 il numero dei minori di 18 anni diminuirà del  $\approx 10\%$ , mentre il numero degli ultrasessantenni aumenterà del  $\approx 9\%$ .**

Vediamo nelle seguenti tabelle le previsioni di sviluppo della popolazione di Bolzano per gli anni dal 1° gennaio 2022 al 1° gennaio 2030 e al 1° gennaio 2034. Le previsioni sono articolate per sesso e classi quinquennali di età.

Tabella 2.17: Statistiche Sperimentali: Previsioni comunali della popolazione

### Statistiche Sperimentali: Previsioni comunali della popolazione

Popolazione per sesso e classi quinquennali di età al 1° gennaio 2022, scenario mediano Comune: Bolzano

Classe di età	Maschi	Femmine	Totale
00-04	2.325	2.145	4.470
05-09	2.589	2.430	5.019
10-14	2.762	2.619	5.381
15-19	2.887	2.632	5.519
20-24	2.933	2.614	5.547
25-29	2.970	2.768	5.738
30-34	3.115	2.873	5.988
35-39	3.024	2.985	6.009
40-44	3.224	3.219	6.443
45-49	3.713	3.966	7.679
50-54	4.174	4.322	8.496
55-59	4.039	4.373	8.412
60-64	3.130	3.531	6.661
65-69	2.503	3.002	5.505
70-74	2.372	3.091	5.463
75-79	2.252	3.080	5.332
80-84	1.942	2.637	4.579
85-89	1.010	1.686	2.696
90-94	385	869	1.254
95+	96	314	410

### Statistiche Sperimentali: Previsioni comunali della popolazione

Popolazione per sesso e classi quinquennali di età al 1° gennaio 2030, scenario mediano Comune: Bolzano

Classe di età	Maschi	Femmine	Totale
00-04	2.192	2.106	4.298
05-09	2.193	2.164	4.357
10-14	2.489	2.362	4.851
15-19	2.730	2.613	5.343
20-24	3.050	2.818	5.868
25-29	3.280	3.011	6.291
30-34	3.244	3.064	6.308
35-39	3.235	3.121	6.356
40-44	3.060	3.128	6.188
45-49	3.140	3.273	6.413
50-54	3.293	3.577	6.870
55-59	3.865	4.321	8.186
60-64	4.003	4.406	8.409
65-69	3.407	3.929	7.336
70-74	2.578	3.235	5.813
75-79	1.981	2.721	4.702
80-84	1.807	2.674	4.481
85-89	1.246	2.046	3.292
90-94	536	1.010	1.546
95+	118	355	473

## Statistiche Sperimentali: Previsioni comunali della popolazione

Popolazione per sesso e classi quinquennali di età al 1° gennaio 2034, scenario mediano Comune: Bolzano

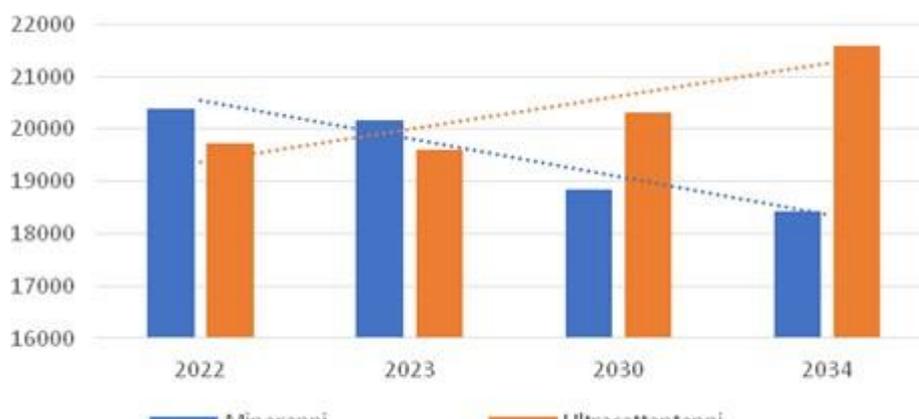
Classe di età	Maschi	Femmine	Totale
00-04	2.267	2.179	4.446
05-09	2.196	2.160	4.356
10-14	2.284	2.233	4.517
15-19	2.595	2.502	5.097
20-24	2.961	2.754	5.715
25-29	3.299	3.075	6.374
30-34	3.372	3.194	6.566
35-39	3.263	3.204	6.467
40-44	3.250	3.177	6.427
45-49	2.987	3.254	6.241
50-54	3.160	3.329	6.489
55-59	3.394	3.770	7.164
60-64	3.851	4.386	8.237
65-69	3.845	4.352	8.197
70-74	3.013	3.667	6.680
75-79	2.249	2.955	5.204
80-84	1.627	2.439	4.066
85-89	1.239	2.103	3.342
90-94	606	1.158	1.764
95+	143	388	531

Fonte: Previsioni demografiche comunali - 1 gennaio 2022-2042 (istat.it)

Fonte: Previsioni demografiche comunali - 1° gennaio 2022-2042 (istat.it)

Secondo le previsioni demografiche dell'Istat, dunque, la popolazione totale della città crescerà del 10% tra il 2023 e il 2034. Come mostra il grafico seguente, il numero dei minori di 18 anni diminuirà del  $\approx 10\%$  tra il 2023 e il 2034, mentre il numero degli ultrasessantenni aumenterà del  $\approx 9\%$ .

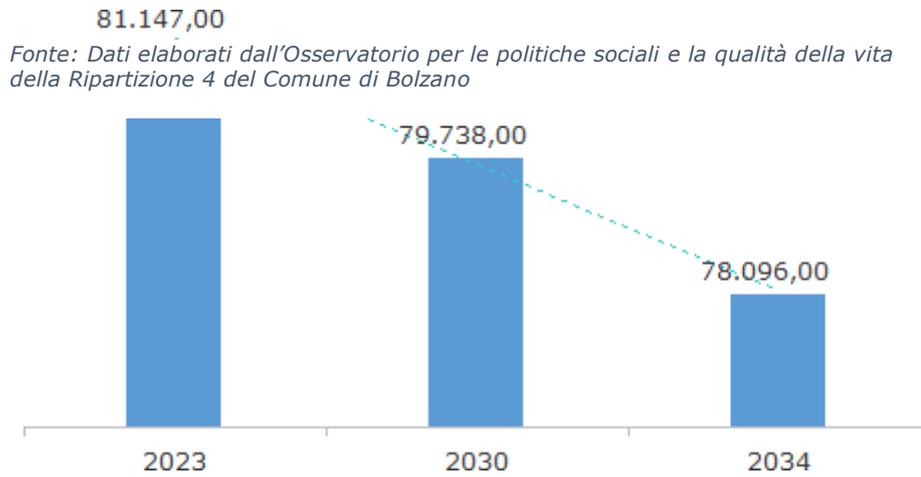
Graf.2.24: Numero minorenni e oltre settantenni – valori assoluti



Fonte: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita della Ripartizione 4 del Comune di Bolzano sulla base della Banca dati ISTAT

Le previsioni statistiche mostrano, inoltre, un calo lineare della popolazione attiva tra i 15 e i 64 anni del -2% dal 2023 al 2030 e di un ulteriore -2% dal 2030 al 2034. Complessivamente, si prevede una perdita del  $\approx 4\%$  della popolazione attiva dal 2023 al 2034.

Graf.2.25: Popolazione attiva dal 2023 al 2034 - valori assoluti



## 2.10 Previsioni sulle strutture residenziali

### PERSONE ANZIANE

Secondo i parametri della Provincia la città di Bolzano ha attualmente un deficit di 454 posti letto nelle strutture residenziali per anziani (863 posti letto esistenti rispetto ai 1.317 necessari). Come si evidenzia dalla tabella sottostante, entro il 2035 si prevede un fabbisogno totale di 1.387 posti letto, che corrisponde a una carenza di 524 posti letto.

La configurazione urbanistica della città di Bolzano presenta sfide significative per soddisfare il fabbisogno di posti letto, evidenziato dai dati statistici, nelle residenze per anziani entro il 2035. Nei laboratori di futuro sono state individuate diverse azioni alternative, descritte nel capitolo *6.0 Azioni. Agenda 2024 - 2034*. Tuttavia, è prioritario implementare varie azioni nei prossimi cinque anni, tra cui:

- Massimizzare i posti letto nella residenza per anziani progettata nell'edificio Rosenbach nel quartiere Oltrisarco-Aslago, aggiungendo 120 posti letto.
- Ampliare di 40 posti letto la residenza per anziani della Fondazione La Roggia in via della Roggia.
- Aggiungere 32 posti letto nella residenza per anziani di Villa Europa, costruendo un quinto piano.
- Aggiungere 16-20 posti letto nella residenza per anziani di Villa Armonia, costruendo un quinto piano.

È necessario considerare la costruzione di una struttura temporanea di circa 120 posti per garantire la ristrutturazione delle varie strutture residenziali. Alla luce di queste iniziative, il fabbisogno stimato di 524 posti letto si riduce a 312 posti letto, sottraendo gli interventi progettati per le residenze Rosenbach, Fondazione La Roggia, Villa Europa e Villa Armonia. Parallelamente, sarà necessario esplorare forme alternative di domiciliarità e assistenza per gli anziani, come il cohousing, il condominio solidale e i servizi di assistenza e accompagnamento. A tal fine, si potrebbe prevedere di convertire gli alloggi protetti per anziani di via Vintler, via Resia e via Claudia Augusta, attualmente destinati ad anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti con limitate interazioni sociali, in servizi di accompagnamento e assistenza abitativa per anziani, recuperando così 45 appartamenti, ovvero 126 posti letto.

Si ricorda inoltre l'apertura della nuova struttura nel quartiere di Casanova che prevede 24 appartamenti e i 15 alloggi del "Grieserhof". Seguendo le previsioni di sviluppo demografico della città per il 2035, la costruzione di una residenza per anziani di 135 posti letto dovrebbe coprire l'intera richiesta.

Tabella 2.18: Proiezione fabbisogno posti letto

<b>STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI</b>			
	<b>2024</b>	<b>2030</b>	<b>2035</b>
	<b>Fabbisogno posti</b>	<b>Previsione fabbisogno</b>	<b>Previsione fabbisogno</b>
<b>GRIES</b> (30,68%)	<b>404</b>	<b>405</b>	<b>426</b>
<b>Posti occupati</b>	<b>168</b>		
<b>Posti letto programmati</b>		<b>15 posti letto alloggi protetti Grieserhof</b>	
<b>Saldo</b>	<b>-236</b>	<b>-222</b>	<b>-243</b>
<b>CENTRO</b> (14,52%)	<b>191</b>	<b>192</b>	<b>201</b>
<b>Posti occupati</b>	<b>239</b>		
<b>Posti letto programmati</b>		<b>40+20 (via Roggia e Villa Armonia) +42 posti in alloggi protetti</b>	
<b>Saldo</b>	<b>+48</b>	<b>+149</b>	<b>+140</b>
<b>DON BOSCO   FIRMIAN</b> (44.12%)	<b>581</b>	<b>582</b>	<b>612</b>
<b>Posti occupati</b>	<b>456</b>		
<b>Posti letto programmati</b>		<b>+32 (villa Europa) +78 posti in alloggi protetti</b>	
<b>Saldo</b>	<b>-125</b>	<b>-16</b>	<b>-46</b>
<b>ASLAGO</b> (10.68%)	<b>141</b>	<b>141</b>	<b>148</b>
<b>Posti occupati</b>	<b>0</b>		
<b>Posti letto programmati</b>		<b>120 (Rosenbach) + 42 posti in alloggi protetti</b>	
<b>Saldo</b>	<b>-141</b>	<b>+21</b>	<b>+14</b>
<b>Totale posti occupati</b>	<b>863</b>	<b>863+389</b>	<b>863+389</b>
<b>Totale posti necessari</b>	<b>1.317</b>	<b>1.320</b>	<b>1.387</b>
<b>Totale posti mancanti</b>	<b>454</b>	<b>68</b>	<b>135</b>

Fonte: Ripartizione 4. Servizi alla comunità locale - Comune di Bolzano

## PERSONE CON DISABILITÀ

Il trend della richiesta di collocamento residenziale per persone con disabilità si allinea alle previsioni contenute nel Piano Sociale Provinciale. Facendo riferimento a un trend di incremento di persone con disabilità (PCD) del 25% in Inghilterra, si stima un aumento di richiesta di servizi da parte delle PCD in Alto Adige pari a circa +8% in 5 anni. A fronte della mancanza di un flusso di uscita di utenti dal servizio, si prevede quindi una crescita delle domande di ammissione proporzionale al trend di aumento di persone con disabilità sul nostro territorio. Considerato inoltre che fra i richiedenti un servizio ad alta intensità assistenziale, sono state 14 le domande depositate negli ultimi 5 anni, verosimilmente potremmo attenderci una quindicina di ulteriori nuove domande nel prossimo quinquennio.

In Azienda Servizi sociali di Bolzano le persone con disabilità in lista di attesa di un servizio residenziale sono al momento una ventina, 16 delle quali con bisogni di sostegno molto elevato. Queste persone hanno bisogno di strutture dotate di spazi adeguati alla cura ed assistenza fornite di tutte le attrezzature e di servizi specifici, compreso accompagnamento diurno e notturno. Nei prossimi 5 anni, la prevista apertura delle nuove strutture di via Visitazione e del Polo di viale Europa permetterebbe di migliorare la qualità di vita delle persone già accolte nelle attuali strutture e al contempo di predisporre un servizio residenziale per le persone in lista di attesa, le quali hanno bisogno di una struttura con un elevato livello di assistenza. Ulteriori tre appartamenti in via Principe Eugenio risponderebbero ai bisogni delle persone con disabilità della città di Bolzano, presenti nella lista di attesa che verosimilmente andrà ad ampliarsi nel corso del prossimo quinquennio. I benefici attesi dall'apertura delle nuove strutture sono i seguenti:

- Riduzione delle liste di attesa: attualmente, ci sono circa venti persone in lista di attesa per un servizio residenziale, di cui 16 necessitano di un sostegno molto elevato. Le nuove strutture permetteranno di accogliere queste persone, riducendo significativamente i tempi di attesa.
- Adeguatezza delle strutture: le nuove residenze, come quelle di via Visitazione e del Polo di viale Europa, saranno dotate di spazi adeguati alla cura e l'assistenza di persone con esigenze importanti di sostegno per la mobilità, offrendo servizi essenziali come lavanderia, assistenza infermieristica e fisioterapia, e un servizio socioassistenziale continuativo.
- Sostenibilità e flessibilità dei servizi: l'apertura di nuove strutture consentirà una maggiore flessibilità nell'offerta dei servizi, permettendo di individualizzare l'assistenza in base alle esigenze specifiche degli utenti, garantendo così una maggiore sostenibilità economica.
- Efficienza dei costi: la razionalizzazione degli spazi e l'ottimizzazione dei servizi residenziali contribuiranno a contenere i costi di gestione, mantenendo al contempo un alto livello di assistenza.
- Risposta ai bisogni crescenti: la tendenza di aumento delle richieste di servizi residenziali per persone con disabilità è in crescita. Le nuove strutture permetteranno di rispondere adeguatamente a questo aumento, garantendo che le persone con disabilità ricevano l'assistenza necessaria in un ambiente adeguato e sicuro.

Di seguito riportiamo uno schema riassuntivo dei Servizi residenziali coinvolti dalla nuova pianificazione quinquennale 2025-2030:

<b>Tipologia di servizio residenziale e stima temporale di massima per l'apertura del servizio</b>	<b>Tipologia di utenza</b>	<b>Numero posti messi a disposizione presso le singole strutture</b>
<b>Residenza di via Fago (struttura già esistente)</b>	Persone con disabilità con necessità di sostegno molto elevato / intensivo	<b>27 attuali</b> <b>Dopo la riorganizzazione la residenza di via Fago dovrebbe attestarsi per gestire in tutto 23 posti.</b>
<b>2 Residenze di via Alessandria (2 strutture già esistenti)</b>	Persone con disabilità con necessità di sostegno elevato e molto elevato	<b>10</b> con l'apertura dei nuovi servizi, in base alla valutazione puntuale dei bisogni della cittadinanza, gli utenti potrebbero trasferirsi nel polo di via Principe Eugenio
<b>Residenze presso struttura di viale Europa 138 – stima apertura 2027 (struttura nuova) Competenza della Provincia Autonoma di Bolzano</b>	adulti con disturbo dello spettro autistico risp. con gravi con necessità elevate e molto elevate di sostegno	<b>12</b> 5 posti saranno riservati per gli utenti del gruppo Arcipelago attualmente ospitato in via Fago
<b>Residenza di via Visitazione (3 nuclei) – stima apertura 2027 (struttura nuova) Competenza del Comune di Bolzano</b>	Persone con disabilità con necessità di sostegno elevato e molto elevato	<b>14 (5+5+4)</b> destinati alla riorganizzazione dei servizi già in essere (accoglienza di 4 utenti provenienti da via Fago e 6 dalle residenze esterne) ed all'offerta di nuovi posti
<b>Residenza di via Principe Eugenio – stima di apertura 2027 (struttura nuova) Competenza del Comune di Bolzano</b>	Persone con disabilità con necessità di sostegno molto elevato, intensivo	3 appartamenti destinati a far fronte alle persone che attendono in lista di attesa (presenti e future) ovvero al trasferimento delle 2 residenze attualmente site in alloggi locati in via Alessandria e all'ampliamento del servizio di rotazione

Fonte: Azienda Servizi Sociali Bolzano

Queste nuove strutture sono essenziali per migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità, ridurre le liste di attesa, garantire un'assistenza adeguata e sostenibile, e rispondere ai bisogni crescenti della comunità.

Lo schema che segue descrive in sintesi il fabbisogno dei posti in strutture residenziali riservate alle persone con disabilità:

Tabella 2.20: Fabbisogno di posti in strutture residenziali riservate alle persone con disabilità

<b>STRUTTURE RESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ</b>		
	<b>2025</b>	<b>2030</b>
	<b>Fabbisogno posti</b>	<b>Fabbisogno posti</b>
<b>Richieste in lista attesa</b> (di cui 16 gravi disabilità)	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>Previsione ulteriori richieste di posti</b>		<b>15</b>
<b>Totale fabbisogno Posti in lista attesa (20) + previsione ulteriori posti (15)</b>		<b>35</b>
<b>Nuovi posti programmati in strutture</b> via Europa (+12) via Visitazione (+14) via Principe Eugenio (+15) via Fago (-4) via Alessandria (-10)		<b>27</b>
<b>Saldo posti in lista attesa - posti programmati</b>		<b>8</b>
<b>Posti necessari</b>		<b>8</b>

Fonte: Ripartizione 4. Servizi alla comunità locale - Comune di Bolzano

## DONNE IN SITUAZIONE DI VIOLENZA

In base alla Convenzione di Istanbul nel territorio provinciale dovrebbero essere garantiti 52 posti alle donne in situazione di violenza. Attualmente sono 5 le strutture protette presenti sul territorio provinciale, per un totale di 38 appartamenti ad indirizzo segreto.

A Bolzano sono presenti 6 appartamenti ad indirizzo segreto gestiti dalla cooperativa sociale GEA e ulteriori 7 appartamenti gestiti dall'Associazione Casa Alloggi Protetti. La cooperativa sociale GEA in appalto con Azienda Servizi Sociali di Bolzano gestisce anche gli alloggi di transizione: 8 appartamenti per donne che non necessitano più di protezione come priorità. I posti, soprattutto a Bolzano, non sono sufficienti per rispondere ai numeri di casi di donne in situazione di violenza che devono trovare alloggio in strutture alternative come negli alberghi. La Provincia richiede al Comune di Bolzano l'apertura di ulteriori 7 alloggi nei prossimi anni. È prevista la realizzazione di una casa delle donne con 16 alloggi protetti, che sostituirà gli attuali appartamenti ad indirizzo segreto da 13 posti, destinati alla chiusura. Inoltre, saranno creati ulteriori 4 alloggi ad indirizzo segreto, per un totale di 20 alloggi ad indirizzo segreto. È quindi necessario realizzare quanto programmato per i prossimi anni per soddisfare la domanda complessiva ed evadere completamente le richieste della Provincia.

Tabella 2.21: Strutture residenziali per donne in situazione di violenza

<b>STRUTTURE RESIDENZIALI PER DONNE IN SITUAZIONE DI VIOLENZA</b>		
	<b>2025</b>	<b>2030</b>
<b>Posti da garantire in Provincia di Bolzano (convenzione Istanbul)</b>	<b>52</b>	
<b>Appartamenti ad indirizzo segreto in 5 strutture protette in Provincia</b>	<b>38</b>	
<b>Saldo Provincia</b>	<b>-14</b>	
<b>Appartamenti ad indirizzo segreto Bolzano (7+6)</b>	<b>13</b>	
<b>Alloggi di transizione a Bolzano</b>	<b>8</b>	
<b>Associazione Casa alloggi protetti di Bolzano</b>	<b>7</b>	
<b>Totale Bolzano</b>	<b>28</b>	
	<b>RICHIESTA DI PAB per Bolzano</b>	<b>+7</b>
<b>Già programmato</b>		
<b>Appartamenti ad indirizzo segreto Bolzano (7+6)</b>		<b>-13</b>
<b>Struttura programmata a Bolzano Casa delle donne</b>		<b>16</b>
<b>Ulteriori alloggi a indirizzo segreto</b>		<b>4</b>
<b>Totale</b>		<b>+7</b>
<b>Totale posti necessari</b>		<b>0</b>

Fonte: Ripartizione 4. Servizi alla Comunità locale Comune di Bolzano

## 2.11 Digitalizzazione

„La digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni ha un ruolo centrale nel Piano nazionale di ripresa e resilienza. La digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA è una delle tre componenti della Missione n. 1 del Piano denominata Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura”<sup>44</sup>

Il passaggio alla digitalizzazione, come ogni altro cambiamento, può causare disagi e perplessità sia nei cittadini che negli stessi dipendenti della pubblica amministrazione. Per questo motivo, il Comune di Bolzano, in collaborazione con il terzo settore, ha sviluppato servizi volti a facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi pubblici attraverso le piattaforme digitali della pubblica amministrazione. In questa sezione ne vengono presentati tre: Il progetto "DIGIBZ", lo "SPORTELLLO UPAD" e il progetto "PILLOLE DIGITALI".

Il progetto "DIGIBZ" è rivolto alle persone che non hanno le competenze digitali o i dispositivi necessari per accedere ai servizi comunali tramite piattaforme digitali. Nell'ambito di questo progetto, è stato aperto un ufficio fisico nel quartiere Firmian. La tabella seguente fornisce una panoramica dei tipi di consulenze richieste nel periodo compreso tra maggio 2022 e febbraio 2023, tra cui richieste di attivazione della CIE, ritiro di certificati anagrafici.

Tabella 2.22 Consulenze allo sportello del quartiere Firmian (maggio 22 - febbraio 23)

<i>CIE (appuntamenti, credenziali)</i>	<b>256</b>
Certificati anagrafe (richieste, info)	<b>198</b>
Alloggi e abitazioni	30
SPID (accesso, richiesta)	<b>199</b>
Bonus	11
<i>Residenza (richieste, info)</i>	<b>602</b>
Permesso di soggiorno	71
Appuntamenti online (non CIE)	2
Altro	268
<b>Numero utenti totale</b> (diverso dal numero delle consulenze)	<b>1347</b>
<b>Numero delle consulenze totali</b>	<b>2984</b>
<b>Media dei quesiti per l'utente</b>	<b>2,2</b>

FONTE: Dati elaborati dall'Osservatorio per le politiche sociali e della Qualità della Vita del Comune di Bolzano sulla base dei dati forniti dall'Ufficio Statistica e Tempi della Città del Comune di Bolzano

Nel periodo compreso tra settembre 2022 e luglio 2023, presso il Centro Civico Europa Novacella è stato attivato il progetto "Sportello UPAD". Il progetto prevedeva il supporto ai cittadini (come

<sup>44</sup> Parlamento italiano | Camera dei deputati (2022). *La transizione digitale della pubblica amministrazione*. Recuperato il 25 febbraio 2024, da [La transizione digitale della pubblica amministrazione \(camera.it\)](https://www.camera.it)

nel caso dello Sportello Firmian) privi di competenze digitali e/o di dispositivi che consentissero loro di accedere ai servizi pubblici tramite piattaforme digitali. Nell'ambito di questo progetto sono state offerte ai cittadini 157 consultazioni digitali, di cui 105 relative a SPID e le restanti ad altre tipologie di consultazioni come CIE, PEC, pagoPA, email, passaporto, certificati e altro.

Il progetto "*Pillole digitali*" è finalizzato all'alfabetizzazione e/o al perfezionamento nell'uso delle tecnologie digitali e dei nuovi programmi. Il progetto è stato realizzato dal Comune di Bolzano con 69 partecipanti e dalle associazioni - Kaleidoscopio, Officine Vista e Donne Nissà - con 87 partecipanti.

### 3.0 Laboratori di futuro

Il presente capitolo contiene le riflessioni e le informazioni raccolte nelle interviste strategiche, nei laboratori di futuro e nel questionario online. L'esposizione è suddivisa secondo gli ambiti tematici trattati: Abitare, Autodeterminazione persone fragili, Bene comune, Cambiamento demografico, Carico nella gestione familiare, Integrazione sociosanitaria, Povertà e impoverimento, Digital divide – divario digitale, Cultura dell'Organizzazione. Ogni ambito tematico è stato analizzato attraverso il percorso indicato nel metodo 3 orizzonti:

1. Focus sulle sfide nel presente
2. Individuazione di semi e innovazioni
3. Focus sul futuro di Bolzano nel 2034: futuri desiderabili e realistici

I partecipanti sono stati invitati a descrivere le criticità attuali nella città di Bolzano (presente) e a immaginare scenari futuri desiderabili e realistici. Per raggiungere il futuro desiderato e favorire il processo creativo, spostando il focus individuale e collettivo dalle criticità del presente a possibili soluzioni di intervento, ai partecipanti è stato chiesto di individuare innovazioni (progetti, normative, servizi...) già in atto che rappresentano semi del futuro immaginato.

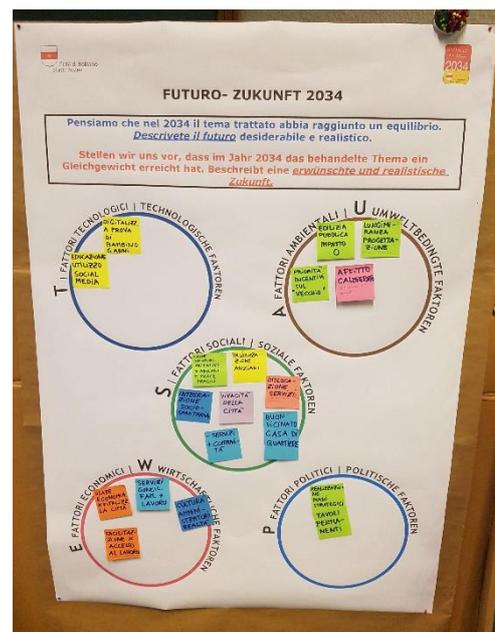
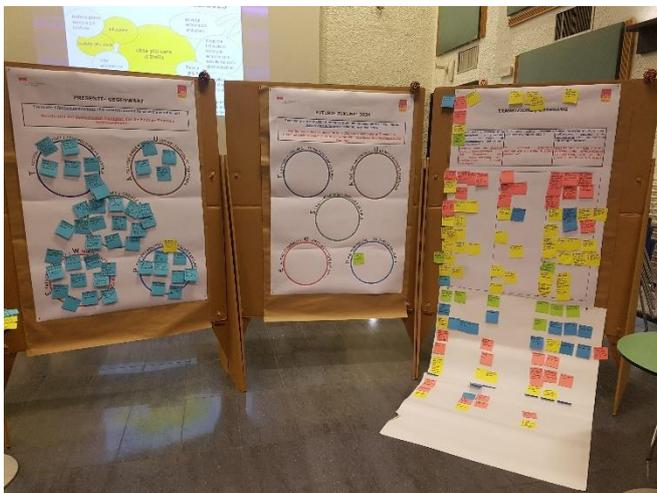


Foto: laboratorio di futuro

## 3.1 Cambiamento demografico

### Il presente

L'aumento della qualità della vita ha fatto sì che le persone potessero vivere più a lungo: l'invecchiamento della popolazione è un fenomeno sociale che richiede un maggior numero di servizi, tra cui servizi specialistici a domicilio, carenti sul territorio, e la richiesta di badanti per l'assistenza a casa degli anziani non autosufficienti. Stiamo assistendo più in generale a uno sfilacciamento delle reti formali e delle reti informali, per un mancato senso generale di comunità e per un modello familiare che è cambiato. Questo si riflette in una maggiore difficoltà a garantire supporto e assistenza alla popolazione semi - o non autosufficiente. Ciò in un momento storico che vede un aumento di cittadini fragili bisognosi di cure e assistenza, cittadini che non sono anziani, che hanno ad esempio malattie croniche rare. Manca una rete tra i servizi.

Di contro assistiamo a un'emancipazione generale della popolazione con fragilità, che chiede con forza una partecipazione alla vita cittadina al pari dei loro concittadini, con strutture e luoghi di incontro e di tempo libero adeguati alle loro esigenze nei vari quartieri della città.

I fenomeni dell'immigrazione di nuovi cittadini e di emigrazione di cittadini autoctoni hanno un forte impatto sul cambiamento del tessuto cittadino; la società deve ancora investire sul tema dell'inclusione delle diversità, partendo proprio da una maggiore inclusione tra persone di madrelingua italiana e tedesca, superando politiche divisive. Di contro mancano opportunità di lavoro attrattive per una parte di giovani autoctoni che concludono studi universitari specialistici e trovano maggiore possibilità di realizzazione professionale ed economica all'estero: molti neolaureati decidono di emigrare in altri paesi, in cui hanno la possibilità di guadagnare di più, con un costo della vita meno elevato rispetto a Bolzano, che è una delle città più care d'Italia.

L'invecchiamento della popolazione è correlato al calo di natalità, che è dovuto anche alla difficoltà che hanno le famiglie di conciliare le esigenze lavorative con quelle familiari, soprattutto se hanno più di due figli: la difficoltà è dovuta sia a un'ancora troppo rigida gestione dei servizi di sostegno alle famiglie, come ad esempio la rigidità degli orari dei nidi e delle scuole dell'infanzia, sia al costo troppo elevato dei servizi di doposcuola e di supporto nei periodi di chiusura delle scuole dell'infanzia e delle scuole primarie. Nei servizi di doposcuola e di supporto/sostegno nel periodo di chiusura della scuola il personale è assunto a rotazione, non garantendo in tal modo educatori di riferimento stabili per i bambini. Inoltre, si registra una difficoltà maggiore da parte delle donne a entrare nel mondo del lavoro, soprattutto dopo la nascita di un figlio. La rigidità del datore di lavoro pubblico e privato a non concedere part-time a neomamme non rende semplice la pianificazione familiare. Questi sono fattori che portano spesso le donne a pensare alla pianificazione familiare in età più avanzata, cercando di assicurarsi prima gli studi e la carriera, presupposto fondamentale per mantenere la famiglia; infatti, nei giorni nostri è necessario che in famiglia si sia in due a lavorare per riuscire a far fronte al costo della vita in aumento e agli affitti alti. Il ceto medio sta scivolando in povertà: nemmeno un titolo universitario garantisce a una famiglia di poter arrivare alla fine del mese senza dover richiedere sussidi pubblici. Queste difficoltà sono evidenziate dagli autoctoni, ma anche e ancora di più dalle persone con background migratorio e dalle persone con disabilità, la cui possibilità di trovare un lavoro e un alloggio in affitto è resa ancora più difficoltosa a causa della diffidenza di datori di lavoro e proprietari di casa.

L'aumento dell'imposta sulle case sfitte non stimola la concessione degli appartamenti in affitto da parte dei proprietari, che si sentono di affittare solo a persone con un reddito e un lavoro adatti per assicurarsi un'entrata sicura, o che vogliono tenere l'appartamento libero per farlo occupare qualche anno dopo dai propri cari. Come conseguenza la cittadinanza fa maggiori richieste di alloggi pubblici, sperando in affitti calmierati e in posti letto disponibili.

La città non appare vivace e questo si riflette in un forte senso di insicurezza e paura percepita passeggiando per alcune vie della città. Non in tutti i quartieri il senso di comunità è ben sviluppato, non tutti i parchi e le piazze sono popolati, nonostante la presenza delle infrastrutture. In alcuni è presente una situazione di marcato disagio. I nuovi quartieri faticano a riempire le piazze, non ci sono ancora tutti i servizi e negozi di vicinato faticano ad aprire. Passeggiando per la città i bolzanini respirano un clima volto all'individualismo e alla solitudine. Ci sono pochi spazi di incontro libero e di tempo libero per i giovani over 16 anni, pochi spazi che anziani e giovani possono condividere senza infastidirsi a vicenda. Solamente i posti che richiedono un massiccio consumo sono attrattivi per i giovani di Bolzano. In città c'è tanto traffico; l'organizzazione della raccolta dei rifiuti non è ottimale in termini di posizionamento delle campane per la raccolta.

Si nota una popolazione adulta in crisi, sia da un punto di vista della tenuta del tessuto familiare, sia dal punto di vista dei valori, dei ruoli e delle relative responsabilità. Si percepisce un aumento della conflittualità tra la popolazione, dovuta probabilmente da una parte a un impoverimento delle competenze personali. Anche il passaggio dalla vita lavorativa alla pensione è difficile da gestire per molte persone, nei termini di perdita di ruolo nella società. La crisi dovuta alla gestione della proclamata emergenza Covid ha portato a nuove forme di lavoro, come lo smartworking, che possono essere modelli validi per una maggiore conciliazione delle esigenze lavorative e famigliari, ma che rischiano di andare a discapito delle relazioni e di aumentare il senso di abbandono e di solitudine delle persone. La crisi della guerra in Ucraina ha portato un aumento del costo della vita e un impoverimento generale della cittadinanza autoctona e migratoria.

La digitalizzazione dell'accesso ai servizi rende la fruizione degli stessi molto standardizzata e incurante dei bisogni e delle esigenze particolari dei richiedenti e anche più difficoltosa per una parte della popolazione che non riesce ad acquisire le necessarie competenze digitali. La digitalizzazione dei servizi avviene con piattaforme di comunicazione diverse rispetto a quelle utilizzate frequentemente dalla popolazione, in particolare dai giovani. Da qui nasce anche la difficoltà nell'informare la popolazione su iniziative e attività. Si registra anche una poca consapevolezza da parte degli adulti rispetto ai bisogni evolutivi dei nativi digitali. Rispetto a tutti questi aspetti la politica è percepita come distante dal cittadino, come staccata dalla realtà; il tempo dell'azione politica non sempre rispecchia i tempi delle esigenze della città, vedasi l'esempio sulla mancata implementazione di un regolamento dei Beni Comuni. La possibilità di co-progettare assieme al terzo settore anziché operare per appalti pubblici volti al costo più basso a discapito della qualità del servizio offerto non viene ancora abbastanza colta dall'ente pubblico. Concetti come cittadinanza attiva, partecipazione, rappresentanza e responsabilità non riescono sufficientemente a implementarsi nella realtà dell'azione politica. I cittadini percepiscono il peso di un elettorato anziano sulle scelte politiche. Forte è la percezione di una dicotomia tra la politica adottata a livello provinciale e quella a livello cittadino; i bisogni della città non trovano riscontro in un'azione condivisa e co-programmata a livello provinciale.

## Il futuro desiderato

Bolzano è una città cosmopolita, vivace e dinamica a qualsiasi ora del giorno grazie alle attività economiche, alle offerte culturali e ai luoghi d'incontro pensati per ogni età, presenti in tutti i quartieri. L'Amministrazione comunale ha tenuto conto delle proiezioni sull'andamento demografico della città e ha progettato l'assetto urbano con lungimiranza per spronare la socialità della comunità. Il lavoro svolto negli ultimi anni sullo sviluppo di comunità ha portato a un miglioramento nella qualità della vita dei soggetti che vivono la comunità, e accresciuto la capacità degli stessi di risolvere i problemi e di soddisfare i propri bisogni, sgravando in larga parte i servizi sociali.

Le pratiche di buon vicinato hanno permesso di implementare nuove soluzioni abitative, in cui anziani e le persone con particolari bisogni possono vivere in autonomia, ricevendo il sostegno e l'assistenza quotidiana che necessitano. La ghettizzazione del disagio non esiste più, perché le soluzioni abitative sono incluse in contesti abitativi comuni. Gli anziani sono valorizzati, percepiscono di aver un ruolo attivo nella società e di essere rispettati.

I servizi di utilità quotidiana e i servizi sociosanitari sono dislocati in tutti i quartieri; sono vicini alle abitazioni della cittadinanza. Le persone si sentono accolte dai servizi sociali e sanitari, prese in considerazione a 360 gradi, perché l'integrazione sociosanitaria è compiuta. La politica dei servizi sociosanitari verte sull'ascolto vero delle necessità della persona e valorizza l'assunzione di responsabilità dell'utente nel prendere decisioni per la propria salute.

La digitalizzazione per l'accesso ai servizi è resa ergonomica, facile e intuitiva; chiunque riesce a utilizzare le piattaforme della pubblica amministrazione. Le procedure amministrative sono semplificate, una banca dati generale riesce a reperire autonomamente le informazioni necessarie per compilare richieste e moduli.

La natalità non è più in calo, perché il sostegno economico alle famiglie bolzanine è al centro della politica, che offre servizi che consentono un'ottimale conciliazione famiglia-lavoro, servizi poco costosi e che vanno incontro alle particolari esigenze delle famiglie sia per quanto riguarda la gestione dei figli, sia per quanto riguarda la gestione dei propri cari bisognosi di assistenza, anche in termini di orari. Inoltre, l'accesso al lavoro è sostenuto e facilitato da politiche attive, lavoro che garantisce alle famiglie una vita dignitosa senza dover richiedere sussidi e aiuti finanziari. Tutti sono in grado di pagare l'affitto dell'appartamento in cui vivono grazie a politiche che hanno al centro anche la qualità abitativa: i proprietari di casa ricevono incentivi per ristrutturare e rendere gli appartamenti che affittano dignitosi. Inoltre, per permettere un ulteriore sgravio finanziario ai cittadini, le comunità a risparmio energetico sono incentivate da contributi pubblici; l'edilizia pubblica ristruttura i propri edifici di proprietà all'insegna di comunità energetiche a impatto 0, e forniscono energia a costi molto ridotti ai propri cittadini.

La politica organizza eventi di partecipazione della cittadinanza all'elaborazione di strategie e attività a breve, medio e lungo termine e nell'impostazione degli obiettivi strategici della città; elabora piani strategici in forma di coprogettazione con la cittadinanza e li implementa, dando riscontro delle attività svolte all'interno di tavoli permanenti.

## Semi e innovazioni del futuro nel presente

A Bolzano vivono persone appartenenti al gruppo linguistico italiano e tedesco, ma sono molti i nuovi cittadini che popolano la città. Sono tanti i progetti di sviluppo di comunità avviati, che spingono per una maggiore socialità e un maggiore senso di comunità tra i cittadini. Anche a livello infrastrutturale esistono piazze aperte con panchine, locali pubblici, negozi e parchi. I referenti Ipes di zona lavorano sulla gestione dei conflitti.

Per sostenere le persone che vanno in pensione sono stati avviati vari progetti pilota a Bolzano, come il progetto "*Finalmente in pensione, adesso mi riposo*" e progetti di mentoring. Le associazioni sono popolate da volontari anziani che prestano servizi importanti per la città. Inoltre, i nonni sono un aiuto prezioso per le famiglie.

Esistono poi anche a livello nazionale degli esempi di nuove forme abitative, inclusive, che permettono a chi è più fragile di vivere in autonomia, come il *Cohousing* in Emilia-Romagna. Progetti di domotica negli alloggi protetti per anziani del Comune di Bolzano e progetti di condomini solidali aiutano gli anziani a vivere più a lungo in sicurezza tra le proprie mura domestiche. In alcune case di riposo o case protette per anziani sono stati inseriti degli asili nido. I bolzanini hanno dimostrato generosità anche nel condividere il proprio appartamento con cittadini in fuga dalla guerra o provenienti da altri paesi, come dimostrano i progetti *Refugees welcome* e il progetto *Aiuti per l'Ucraina*.

La popolazione di tutte le età utilizza quotidianamente le piattaforme internet e il social media. Anche i bambini, i nativi digitali, entrano in contatto fin da piccolissimi con le nuovissime forme di tecnologia come *Alexa, tablet e smartphone*. La piattaforma pubblica *My Civis* raggruppa molti dei dati personali reperibili dal cittadino.

Le politiche della casa sono incentivate a livello provinciale da bonus elargiti per la ristrutturazione di alloggi e lo sbarriamento dei locali. Il Comune di Bolzano ha alzato la tassazione sugli immobili sfitti per spronare l'affitto degli stessi. La provincia dà anche contributi per pagare l'affitto. *L'Istituto per l'edilizia sociale dell'Alto Adige (IPES)* e l'ufficio edilizia abitativa del comune di Bolzano danno disponibilità di alloggi per i meno abbienti.

La politica comunale organizza vari eventi di partecipazione della cittadinanza all'elaborazione di strategie e attività a breve, medio e lungo termine e nell'impostazione degli obiettivi strategici della città. Esistono varie consultazioni comunali ed eventi di discussione nei quartieri per ascoltare le necessità dei cittadini. La piattaforma *Sensor Civico* permette di comunicare direttamente con gli uffici competenti riguardo a disagi o segnalazioni varie.

## 3.2 Povertà e impoverimento

### Il presente

È in corso un importante impoverimento della popolazione dovuto al caro vita a cui si somma l'aumento dei prezzi del cosiddetto carrello della spesa, cioè dei generi alimentari, per la cura della casa e della persona; i salari non vengono adeguati all'andamento dell'inflazione, ed è per questo che negli ultimi mesi stiamo assistendo a un'importante perdita del potere d'acquisto dei bolzanini. Così chi era povero già prima della crisi oggi è ancora più povero; anche il ceto medio sta scivolando in povertà. Negli alloggi Ipes le spese condominiali sono raddoppiate, mettendo in ginocchio una fascia di popolazione che già si trovava in povertà assoluta. Alla crisi economica vissuta da imprese locali e famiglie si somma il sentimento di vergogna nel chiedere aiuto finanziario all'ente pubblico o in famiglia: infatti, chiedere aiuto, per coloro che finora non avevano bisogno di sussidi, sembra essere correlato con perdita di inclusione nel tessuto sociale: il ceto medio è sempre più povero e i poveri spesso sono invisibili. Gli assegni di cura in molti casi sono insufficienti perché non coprono costi inevitabili come, ad esempio, quelli del personale "badante".

La società meritocratica riversa la colpa della povertà sul singolo, che non farebbe abbastanza per arricchirsi. Un altro pensiero comune è che le persone non sappiano gestire i propri soldi e cerchino di vivere oltre le proprie possibilità in una società centrata sul consumismo. Oltre alle nuove difficoltà economiche dovute alla crisi, ci sono anche persone che non hanno accesso a un lavoro redditizio e stabile; infatti, esiste per esempio la possibilità di assunzioni a breve termine, anche di due settimane, per cui diventa difficile raggiungere una indipendenza economica. Inoltre, anche gli aiuti economici assegnati dall'ente pubblico non sono riservati alle persone che non vivono a Bolzano da almeno 5 anni; anche se si tratta di persone fragili come mamme single.

Il diritto alla casa, allo studio, a un lavoro dignitoso sembra essere concesso dalla politica come opera di carità: la politica versa tanti sussidi ed elargisce molti bonus, senza prevedere un monitoraggio dei benefici riscossi dalla popolazione interessata da queste azioni. Le persone sono rese sempre più dipendenti economicamente dal sistema: la popolazione cade in povertà e dipende dai sussidi pubblici. Anche il sistema pensionistico attuale garantisce ai giovani di oggi una vecchiaia vissuta in povertà.

Aumentano anche i problemi da sostanze stupefacenti, anche fra i migranti per vari motivi dovuti alla marginalizzazione, alla frammentazione della presa in carico, alla mancata programmazione degli interventi. Parte della popolazione si sente sempre meno rappresentata dalla classe politica odierna, percepita di élite e troppo scollata dalla realtà. Molti problemi nei servizi sociali evidenziano che è urgente costruire una visione fra assessorati e garantire la continuità dei programmi messi in atto. Le politiche d'integrazione dei migranti, le politiche abitative, le politiche amministrative (es. acquisizione cittadinanza) richiedono una visione olistica e il lavoro in rete con diversi soggetti istituzionali e non. Lì dove la politica sembra non rispondere, si muove il tessuto delle associazioni e dei volontari che tappano i buchi nei servizi elargiti alla cittadinanza e sostengono e cercano di intercettare le persone più povere. Tra le fasce di popolazione maggiormente esposte al rischio di scivolare in povertà assoluta troviamo le famiglie con più di due figli e le donne over 65 anni con pensione di reversibilità. Inoltre, nascere in una famiglia povera sembra sancire il destino dei figli di rimanere poveri anche da adulti, perché non hanno accesso alle stesse possibilità di educazione e di studio come chi nasce in famiglie maggiormente agiate. In famiglia di questi tempi si deve lavorare in due per riuscire ad arrivare a fine mese, sostenendo tutte le spese e pagando un affitto molto alto. Per questo motivo assumono un'importanza rilevante, i servizi di sostegno per le famiglie come i doposcuola o i servizi estivi e attivi nel periodo delle vacanze scolastiche. Il costo per partecipare a queste attività,

soprattutto per chi ha più di un figlio, è però alto e non tutte le famiglie possono permetterselo. Quando in famiglia si fa strada il disagio economico si fa spesso strada anche il disagio sociale. Per queste famiglie poter mandare i figli regolarmente a scuola o ad attività di doposcuola vuol dire inserirli in un ambiente protetto, che assicuri almeno un pasto caldo in tavola, grazie al servizio mensa che ha tariffe agevolate per le famiglie meno abbienti. In questa crisi economica si riversa la crisi della casa: gli affitti sono molto alti; viviamo in un periodo storico in cui il modello di famiglia non è più stabile e si fa strada una generale crisi di coppia, che di conseguenza aggrava ancor' più la crisi e la difficoltà economica delle famiglie. Anche passeggiando per le vie della città si notano ampie sacche di disagio sociale e di povertà. Di conseguenza il senso di sicurezza percepita nella vita quotidiana sembra essere diminuito. La crisi del lavoro si fa sentire all'interno delle aziende locali che faticano a trovare lavoratori specializzati: da altre parti d'Italia non conviene venire a lavorare a Bolzano, per il costo troppo alto della vita (Bolzano è fra la città più care d'Italia).

La società è diventata "fluida": manca un senso comunitario, ci sono migranti di altre culture e molti giovani del posto che emigrano. Anche il profilo dell'anziano sta cambiando e preferisce, se possibile, vivere in casa, che deve essere vivibile e concepita secondo criteri della domotica. Tuttavia, bisogna stare attenti all'aumento della solitudine. Si sente la carenza di relazioni all'interno della comunità non solo nei diversi quartieri ma anche trasversalmente fra diversi ambiti. Manca una visione olistica dell'essere umano, manca il tempo di qualità per l'ascolto. Mettersi in ascolto è presupposto per comprendere.

La società e le istituzioni sono investite da una digitalizzazione sempre più spinta, ma non tutti i cittadini riescono a tenere il passo: larga parte della popolazione è ancora "analfabeta" riguardo ai contenuti digitali delle piattaforme utilizzate dalle istituzioni pubbliche: anziani e stranieri fanno fatica ad accedere ai servizi digitali della pubblica amministrazione per ottenere lo SPID, richiedere certificati di stato civile, iscrivere i figli alla ristorazione scolastica ma anche i giovani faticano perché interagire con i social è relativamente facile mentre gestire procedure burocratiche richiede la conoscenza di un linguaggio giuridico. L'uso della tecnologia è diventato anche un fattore di esclusione sociale. Le associazioni sono impegnate nell'accompagnare i cittadini svantaggiati nelle procedure burocratiche. Per non parlare di quando i sistemi informatici s'incepiscono! E' vero che in tanti ambiti l'assistenza virtuale è di supporto, come lo sviluppo della robotica e altri dispositivi nell'assistenza domiciliare. Tuttavia, assistiamo a un paradosso sociale perché nonostante la possibilità di assistenza tecnologica e d'interazione in tanti mondi virtuali si registra un aumento della solitudine. I processi tecnologici e di digitalizzazione causano individualismo e l'assenza della presenza umana. Non possiamo credere che un domani basterà rivolgersi alla *ChatGPT*, un software progettato per simulare una conversazione con un essere umano per la generazione di testo, per avere tutte le risposte. Una parte della popolazione poi, oltre a essere sprovvista di adeguate competenze digitali è anche sprovvista dell'attrezzatura necessaria per accedere ai contenuti digitali delle pubbliche amministrazioni. Questi due fattori si ripercuotono sulla possibilità di poter accedere a contributi e aiuti economici in maniera semplice e veloce. Le piattaforme dei social media invece sono utilizzate quotidianamente da larga parte della popolazione, soprattutto dai più giovani. Già i bambini, grazie a *TikTok* e *Facebook* e altri social media, hanno accesso a una realtà molto scollata dalla loro quotidianità: vedono lo stile di vita e lo sperpero di denaro che molti personaggi ricchi ostentano sui social. Anche in Africa *Facebook* è molto diffuso, per cui la popolazione africana vede una realtà vissuta da certi personaggi, della quale poi non trovano riscontro una volta approdati in Italia. Stiamo assistendo a un periodo storico in cui degli standard di vita sono globalizzati; parliamo ad esempio della tipologia di viaggi che una persona potrebbe fare o delle cose che potrebbe sperimentare. Il digitale è vissuto come una frontiera aperta, che potrebbe aprire svariate soluzioni anche per la popolazione anziana e con disabilità: domotica e sensoristica consentono di vivere più a lungo e con una certa autonomia tra le proprie mura domestiche; la telemedicina

si sta facendo strada per aprire un ulteriore frontiera in termini di cura e assistenza. La politica sta iniziando a investire nell'educazione alla salvaguardia dell'ambiente e delle risorse, anche se la mobilità elettrica non sembra risolvere il problema dell'inquinamento, oltre a essere una soluzione troppo costosa.

## **Il futuro desiderato**

Umanità e tecnologia hanno raggiunto un equilibrio. Il linguaggio tecnologico è stato semplificato. La pubblica amministrazione utilizza piattaforme digitali di facile intuizione anche per i cittadini meno esperti e mette a disposizione anche la necessaria strumentazione per chi ne è sprovvisto. Grazie all'evoluzione nella telemedicina, di tecniche mediche e informatiche è attiva la cura delle persone e l'erogazione di servizi sanitari a distanza. La domotica ha reso l'abitazione intelligente, ha migliorato la qualità della vita nella casa e più in generale negli ambienti, ne ha aumentato la sicurezza, ridotto i costi di gestione e della manutenzione. In politica si respira un maggiore senso di comunità, collaborazione e coprogettazione per il bene dei cittadini. La politica si prende cura della salute mentale e del benessere psicofisico della persona. Rivolgersi allo psicologo non è più un tabù bensì una possibilità garantita come il medico di base. Il ripristino dell'insegnamento dell'educazione civica nelle scuole medie, superiori e nelle università ha risvegliato il senso etico e favorisce la cittadinanza attiva. La politica si mette in ascolto e i cittadini possono contribuire con il bilancio partecipativo. Gruppi territoriali e tematici definiscono le priorità di intervento da parte dell'Ente. Una quota di bilancio dell'Ente locale è assegnata alla gestione diretta dei cittadini, che hanno la facoltà di interagire con le Amministrazioni e modificarne le scelte. Molti sono i benefici della partecipazione politica: c'è tolleranza, accoglienza delle persone fragili e di altre culture, una visione olistica dei bisogni umani ben oltre le etichette e le decisioni sono basate anche su studi di esperti. I tavoli di partecipazione politica sono diffusi e continui. Questo è possibile anche perché il ritmo di vita è più lento e c'è più tempo per tutti e per la comunità. Sono sorti nuovi condomini, condomini multigenerazionali, in cui famiglie e giovani vivono in armonia assieme a persone più anziane. Nessuno si sente solo in questi condomini, e nessuno si sente abbandonato ai propri problemi. I condomini sono come una grande famiglia che si sostiene a vicenda in qualsiasi faccenda: dall'assistenza dei bambini, all'aiuto degli anziani e delle famiglie; ciascuno contribuisce con le proprie capacità al benessere abitativo dell'altro. Questi condomini sono sparsi in tutta la città; il disagio sociale ed economico non è più concentrato all'interno di singoli condomini o ghetti, perché gli appartamenti sociali sono inseriti nei vari contesti abitativi della città. I condomini sono luoghi solidali e di prossimità. Gli anziani possono vivere nelle loro abitazioni perché hanno assistenza domotica, domiciliare e di comunità. Possono andare al ristorante a mangiare, non ci sono più le vecchie mense dedicate perché le relazioni intergenerazionali sono una realtà. I centri diurni di aggregazione sono potenziati. Le strutture sportive sono concepite anche per gli anziani. La mobilità diffusa ed ecosostenibile rende la città più vivibile. I bambini giocano in strada senza pericolo. Questa solidarietà diffusa nei luoghi condominiali si respira anche passeggiando per le vie dei vari quartieri, dove la condivisione comunitaria è molto forte. Il modello della separazione linguistica è ormai superato, la comunità è totalmente o quasi bilingue. In ogni quartiere c'è un polo di aiuto gestito da cooperative, che sostengono le relazioni e incentivano il senso di comunità. Il commercio di vicinato ha favorito questo sviluppo di comunità e ha arricchito i quartieri rendendoli vivaci e più belli da vivere. Sono sorti nuovi spazi in cui è possibile fare sport senza dover pagare. Il lavoro sociale ha acquisito un elevato riconoscimento da parte della società. Anche per questo motivo chi lavora nel sociale e nella cura ha uno stipendio molto alto. L'assistenza sociale e le cure sanitarie sono di elevata qualità e accessibile a tutta la popolazione, senza discriminazioni. In città tutti hanno le stesse opportunità per accedere a una vita dignitosa. Esiste un monitoraggio continuo dei benefici e delle conseguenze dei sussidi elargiti, con politiche

attive che promuovono l'empowerment delle persone, rendendole alla fine del loro percorso economicamente indipendenti e autonome. Una tassazione maggiore ai redditi più elevati permette di redistribuire la ricchezza facendo rifiorire il ceto medio e risollevando le persone dalla povertà. Non esistono più discriminazioni secondo classi di appartenenza, non esiste più il concetto di classe di appartenenza. Infatti, lo stato garantisce un aiuto economico a chi con il proprio lavoro non riesce a raggiungere un reddito minimo. La flessibilità sul posto del lavoro in termini di gestione degli orari e del ricorso allo smartworking permette a mamme e papà di lavorare per garantire ai figli un presente e un futuro dignitoso. Il paesaggio naturale è preservato grazie a una politica incentrata sul turismo sostenibile e rispettosa dell'ambiente. La *sharing economy* accessibile permette alle persone di risparmiare su molti fronti, come abbigliamento, mobilio, utilizzo di auto, biciclette etc. La pianificazione urbanistica ha reso la città sicura per pedoni e ciclisti. Il sistema di trasporto pubblico è efficiente e modulabile secondo le esigenze dei viaggiatori. Un ulteriore risparmio per le famiglie è l'avvento del teleriscaldamento e lo sviluppo di comunità energetiche in ogni quartiere, azzerando quasi la spesa per riscaldamento e elettricità.

### Semi e innovazioni del futuro nel presente

Il Comune di Bolzano ha l'Assessorato all'innovazione che ha avviato il progetto *DigiBZ*. *DigiBZ* è un percorso per accompagnare i cittadini a usare i servizi informatici del Comune di Bolzano e non solo. È stata costituita una rete formata dai 5 centri civici di quartiere e da 10 associazioni (per lo più giovanili) che assisteranno in modo gratuito i cittadini in difficoltà con l'informatica. Attraverso l'Assessorato ai giovani si è sviluppato il progetto SWAP volto al dialogo intergenerazionale e al sostegno digitale degli anziani da parte dei giovani. L'obiettivo è formare, anche con appositi corsi, i cittadini analfabeti digitali per renderli sempre più autonomi. E c'è anche un'iniziativa solidale: chi è esperto può "adottare" una persona non digitale e aiutarla nelle sue esigenze. Sono attivi altri progetti di alfabetizzazione digitale, gestiti da associazioni del terzo settore.

Il *Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza* (PNRR) concordato dall'Unione Europea in risposta alla crisi pandemica, eroga 672,5 miliardi di euro. Il Piano si sviluppa intorno a tre assi strategici condivisi a livello europeo: digitalizzazione e innovazione, transizione ecologica, inclusione sociale. La "*Misura di inclusione attiva*", con acronimo *Mia*, prevede un sostegno attivo per i poveri, anche per gli occupabili. Sostituisce il Reddito di cittadinanza.

Sul territorio altoatesino, così come anche in alcune parti d'Italia, come l'Emilia-Romagna, sono nati progetti di cohousing: giovani e anziani condividono appartamenti e si dedicano tempo a vicenda. Il progetto *Cohousing Rosenbach* a Bolzano aveva l'obiettivo di sostenere giovani tra i 18 e i 35 anni ad andare a vivere da soli, pagando un affitto agevolato e ricevendo una formazione in ambito di progettualità culturale: i giovani s'impegnano a mettere in piedi un progetto culturale di cui possa beneficiare il quartiere circostante, nel nome dello sviluppo di comunità e della rivitalizzazione del quartiere. A Merano la fondazione *Elisabethstiftung* ha previsto soluzioni di cohousing, inserendo nella struttura un asilo. Molti sono i progetti di sviluppo di comunità proposti nei vari quartieri. Sul tema dell'abitazione sono stati avviati progetti come "*GoHousing*" che incentiva l'inclusione sociale attraverso attività di consulenza e assistenza individuali e/o di gruppo finalizzate all'inserimento socio-abitativo e "*CasaRoma100*", un'iniziativa del Comune di Bolzano che, oltre all'ospitalità, prevede percorsi di accompagnamento per agevolare il raggiungimento di una maggior autonomia abitativa da parte degli utenti lavoratori. Anche l'incremento dell'imposta sugli immobili sfitti è interpretato come un segnale per incoraggiare l'affitto a terzi di abitazioni vuote.

Il concetto di invecchiamento attivo è da diversi anni in agenda a livello europeo, promosso attraverso una molteplicità di documenti e iniziative anche a livello locale dalle varie associazioni. L'obiettivo è valorizzare l'anziano come risorsa per la comunità.

Per aiutare persone anziane a vivere più a lungo e in autonomia nelle proprie abitazioni sono state sviluppate varie soluzioni tecnologiche, di domotica e di *Active and Assisted Living (AAL)*, implementate anche negli alloggi protetti per anziani del Comune di Bolzano. Varie applicazioni sullo smartphone, come le applicazioni per il monitoraggio di alcuni valori come ad esempio il diabete, permettono un controllo anche a distanza dei parametri vitali e di salute delle persone. Lo scambio intergenerazionale: i giovani possono imparare una prospettiva diversa sugli eventi attuali e lezioni di vita dalle storie degli anziani. Le persone anziane possono conoscere meglio la cultura di oggi e apprendere nuove modalità di interazione con i social media, frequentando i giovani. Entrambe le generazioni si aiutano a vicenda a rimanere in contatto e a comprendere il passato e il futuro. Molti giovani esprimono le loro idee politiche attraverso i nuovi mezzi di comunicazione e mostrano un nuovo entusiasmo e impegno sociopolitico.

La visione policentrica della città stimola la presenza dei diversi servizi di pubblica utilità in tutti i quartieri della città. I vari parchi della città sono allestiti in modo da dare alle persone di tutte le età, comprese le famiglie con bambini piccoli e giovani, occasioni di ritrovo all'aria aperta, di gioco, di svago e di sport, senza dover consumare o pagare. L'estesa rete di piste ciclabili, oltre a dare l'occasione di fare sport, collega i vari quartieri e vasta parte della città che così diviene raggiungibile in bicicletta.

Nei vari quartieri della città ci sono i distretti sociosanitari, esiste il segretariato sociale, spazi famiglia e altri punti d'incontro e d'informazione, che raccolgono le prime richieste di aiuto e prendono in carico i cittadini in difficoltà. Ci sono vari servizi itineranti, come lo *street working (educatori di strada)* e i *camper di Croce Rossa (screening sanitario)* e dell'associazione *Volontarius (Ufficio mobile, Ambulatorio medico mobile)*, così come tante altre associazioni e volontari che operano nei quartieri della città e offrono a persone indigenti sostegno igienico e alimentare. Molti anche i progetti di reinserimento nella società promossi dalla mano pubblica per dare l'occasione a chi vive ai margini di reintegrarsi. Per promuovere ulteriormente lo sviluppo di comunità e il volontariato sociale, sono organizzate varie iniziative di valorizzazione e premiazione di volontari e associazioni. L'assistenza sociale e le cure sanitarie sono accessibili a tutta la popolazione; è garantito il livello minimo di cure e assistenza.

Per permettere una vita dignitosa a tutti i cittadini sono molti i contributi, gli incentivi, i bonus e i sostegni finanziari elargiti dalla mano pubblica. Il bilancio annuale di ASSB e le comunicazioni ufficiali di provincia e comune rendono conto dei servizi e assegni economici prestati con relativi dati statistici.

A livello nazionale, il *P.I.P.P.I.* è un programma di intervento multidimensionale, promosso dal Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali in collaborazione con l'Università di Padova – Dipartimento Scienze dell'Educazione, rivolto a famiglie che si trovano a dover fronteggiare situazioni impegnative in cui può risultare difficile e complicato il compito di garantire ai figli un livello di benessere durante il delicato e naturale processo di crescita e sviluppo. Anche alcune ditte locali, nazionali ed europee adottano politiche di maggiore flessibilità sul posto del lavoro in termini di gestione degli orari e di utilizzo dello smartworking, oltre alla possibilità di poter usufruire per legge di permessi speciali, in modo da sostenere soprattutto le famiglie lavoratrici con bambini piccoli e/o familiari anziani bisognosi di assistenza. Preziosi in tal senso i vari servizi di doposcuola e di sostegno durante le vacanze scolastiche.

Il *Family Audit*, l'audit famiglia e lavoro è uno strumento per l'attuazione di una politica del personale sostenibile orientata alla famiglia e che favorisce la conciliazione delle esigenze lavorative con quelle familiari. Si registrano meno assenze, c'è meno stress, aumenta la produttività. Le organizzazioni che adottano l'audit famiglia e lavoro sono inoltre ambasciatrici

di un'idea positiva, da diffondere nel tessuto sociale. Con la certificazione Audit famiglia e lavoro, tutti i datori di lavoro ottengono un attestato riconosciuto a livello europeo.

*Chief Happiness Officer* e benessere: in alcune organizzazioni è presente una figura detta *Chief Happiness Officer (CHO)* o manager della felicità. Si tratta di un professionista consapevole che le organizzazioni non sono macchine bensì organismi viventi e complessi che si modificano costantemente attraverso le interazioni interne ed esterne, e che le persone hanno bisogni, talenti, valori, capacità diverse. Il ruolo dei CHO è quello di introdurre e gestire pratiche di benessere nelle organizzazioni, perché lo stato emotivo di benessere è una conquista quotidiana. Ci sono iniziative che attirano un turismo sostenibile, all'insegna della scoperta della natura, come il *Festival del camminare*. Il Comune investe nell'estensione della rete di teleriscaldamento, nell'incentivazione all'utilizzo di fonti rinnovabili e nella produzione di energia nelle centrali idroelettriche locali.

Le pubbliche amministrazioni operano in processi continui di coprogettazione e pianificazione partecipata con la cittadinanza e il terzo settore, così come di piani di settore per programmare gli obiettivi e le azioni che i vari uffici dovranno perseguire nel periodo consigliare. Ascolto e dialoghi con i cittadini (piani sociali comunali e provinciali). Diffusione di metodi partecipativi di consultazione della cittadinanza nella redazione di tavoli provinciali e comunali: i Tavoli sono uno strumento operativo di dialogo e confronto tra le istituzioni, le associazioni di categoria, il terzo settore e privati cittadini per favorire l'informazione e lo scambio di conoscenze, dati, e buone pratiche con l'obiettivo di co-programmare con i decisori politici strategie di intervento efficaci. Sono attivi anche tavoli tematici trasversali e continui e reti sinergiche fra settori diversi che condividono obiettivi.

### 3.3 Bene comune

#### Il presente

Il presente è caratterizzato da una povertà di educazione alla bellezza e alla cultura del bene comune, inteso come insieme di beni condivisi da tutelare e non da sfruttare. La tecnologia crea sviluppo e sottosviluppo, opportunità e limiti. L'uso eccessivo della tecnologia favorisce l'isolamento individuale e l'individualismo, ha un impatto diffuso nelle relazioni sociali e familiari. La cultura dell'ego non è consapevole del bene comune. Il bene comune è riconosciuto in relazioni significative. Aumentano i danni ai beni comuni del Comune di Bolzano. Crescono i sistemi di videosorveglianza per tutelare i beni comuni e i beni comuni sono pertanto sotto "sorveglianza". La tecnologia si sostituisce all'educazione alla cultura del bene comune. La città sembra definita più da divieti a scapito della possibilità di uso spontaneo e personalizzato degli spazi pubblici. Il volontariato e l'associazionismo fanno molto per il bene comune ma a queste buone prassi non è data visibilità, il mondo del sociale si presenta in maniera frammentata. Educare al bello, promuovere la visibilità del bene comune e le relazioni significative è compito anche di una politica che mette il valore del bene comune e la persona al centro. Ai problemi della città sono date risposte emergenziali e anche il volontariato è in emergenza per il calo delle adesioni. In passato non abbiamo tutelato l'ambiente, nel presente, molti giovani partecipano a movimenti come *Fridays for future* che vogliono risvegliare la consapevolezza del problema climatico. La politica deve avere una visione ad ampio raggio e più coraggio nel compiere scelte a favore del bene comune. Si notano delle contraddizioni, fra prassi, come ad esempio la pratica della raccolta differenziata e le idee, come la convinzione diffusa in molti cittadini che nell'inceneritore finisca tutto insieme indifferenziato. C'è anche disinformazione su come avviene in realtà questo processo. La percezione di contraddizioni produce rassegnazione e induce a credere che l'impegno civico non conti.

La digitalizzazione dei servizi produce esclusione e difficoltà e diverse associazioni sono impegnate nell'accompagnare molte persone nell'espletamento di pratiche burocratiche digitali. La burocrazia aumenta e la digitalizzazione non è accompagnata dalla semplificazione delle procedure burocratiche. I rappresentanti delle Istituzioni sembrano lontani dai bisogni del territorio e ascoltano poco i bisogni dei cittadini che sono in aumento. La pandemia Covid ha reso visibile la coesione delle tante associazioni di volontariato ma anche le tante fratture che ci sono nella città. Manca una visione e una pratica di una politica intesa come amministrazione del bene comune. Spesso le minoranze politiche si ritirano perché il loro impegno non è valorizzato in una forma di politica fondata sulla concorrenza tra le parti e su azioni di convenienza e non di concordanza. Anche il senso civico dei cittadini è molto basso a favore di un atteggiamento di deresponsabilizzazione. Il Comune riceve molte chiamate per problemi che non sono di sua competenza. Il regolamento di partecipazione del Comune di Bolzano è stato deliberato nel 1995 e ha come oggetto gli istituti di democrazia diretta ma non la partecipazione per l'amministrazione condivisa dei beni comuni. La Federazione per l'Economia del Bene Comune (Bressanone) è parte di un movimento internazionale che propone un modello socioeconomico etico in cui l'economia mette al centro il benessere delle persone e del pianeta per realizzare un cambio di paradigma lavorando come un ecosistema.

## Il futuro desiderato

La città è a misura d'uomo, solidale e altruista. Le narrazioni sulla città sono molteplici, autentiche, riguardano tutti i quartieri e non l'unica rappresentazione turistica da cartolina. Non c'è più divario fra centro e periferie. La città è piena di alberi, di spazi verdi, vivace ma anche silenziosa; il centro è senza auto e completamente pedonabile, negli altri quartieri il traffico è diminuito. Con meno inquinamento si respira aria pulita. Ci sono molte comunità, relazioni significative, una consapevolezza rinnovata del bene comune, un impegno civico elevato e una vera sussidiarietà che sa stare accanto alle persone. Per la questione ambientale ognuno fa la sua parte e c'è una coscienza civica e una cultura dell'ambiente e del bene comune diffusa anche con l'impegno del mondo scolastico. L'educazione al bene, al bello e al giusto è parte dei programmi delle scuole e delle università. Il carcere di Bolzano è un modello per tutta Europa. La classe politica ha una visione della politica come servizio al bene comune ed è in grado di anticipare i cambiamenti veloci, originati dalla tecnologia. Per i cittadini la tecnologia è diventata "app.etibile": le competenze medie nell'uso della tecnologia sono diffuse. Le Istituzioni si orientano al bene comune, la tecnologia semplifica la vita delle persone che hanno più tempo di qualità per sé stesse, per le famiglie e per la comunità. Il tempo è riconosciuto come un bene a disposizione di tutti.

C'è un afflusso alto alle elezioni, una vera politica rappresentativa e una democrazia sostanziale. E' stato raggiunto un equilibrio fra la democrazia diretta e la rappresentanza. La cittadinanza è attiva nella partecipazione politica, attenta a "generare" e a non "consumare", sensibile alla decrescita felice. Anche i bambini e i giovani sono coinvolti nella politica a servizio della comunità. Tutti hanno casa e lavoro e sono in salute. La politica valorizza l'imprenditorialità giovanile, c'è libertà d'impresa e fioriscono le iniziative. La scuola è in grado di intercettare i talenti e di indirizzarli nella giusta direzione.

## Semi e innovazioni del futuro nel presente

La DAD - *didattica a distanza*, l'introduzione dello smartworking, iniziative come *DigiBz*, una rete di associazioni e centri civici che forniscono aiuto e supporto digitale ai cittadini, contribuiscono a rendere la tecnologia uno strumento di supporto al cittadino e a diffondere le competenze digitali.

Il progetto *COOLtour* è una best practice di imprenditorialità giovanile sostenuta, un esempio di sussidiarietà perché sostenuto dalla pubblica amministrazione e gestito da un'associazione del terzo settore. *COOLtour* è un progetto di comunicazione giovanile che ha ridato vita ad un negozio sfitto che gli abitanti del quartiere stesso definivano "un locale fantasma", dato il lungo periodo di mancato utilizzo. A rianimare il locale e, nelle speranze degli educatori che seguono il progetto, il quartiere intero, una trentina di giovani appassionati a tutti i linguaggi della comunicazione: il negozio si è trasformato in una redazione giovanile con videomaker, giornalisti, fotografi e fumettisti che raccolgono e raccontano le storie del quartiere, collaborando con le agenzie educative presenti sul territorio e con le testate giornalistiche e i media locali. *COOLtour* prevede anche una formazione continua per questi giovani che vogliono accrescere il loro bagaglio di conoscenze e di competenze per seguire un percorso di accompagnamento e orientamento professionale. È un'iniziativa di persone e luoghi che generano economia, relazioni significative e sviluppo di comunità.

Vi sono molte attività di impegno civico: dal volontariato con l' associazionismo impegnato nel dare risposte a diversi bisogni, ai progetti di sviluppo di comunità, ai movimenti e le iniziative per la tutela dell'ambiente che si ispirano al movimento per la decrescita felice: riuso, acquisti KM 0, mercati del contadino, orti urbani, gruppi d'acquisto solidale (*Gas*), cultura della

conservazione, ad esempio di semi, cibi tradizionali semplici, la collocazione di arnie di api in giardini, la coltivazione di piccoli orti in balcone, mobilità elettrica, energie rinnovabili alternative. La *Federazione per l'Economia del Bene Comune* (Bressanone) è parte di un movimento internazionale che propone un modello socioeconomico etico in cui l'economia mette al centro il benessere delle persone e del pianeta per realizzare un cambio di paradigma lavorando come un ecosistema.

Il Comune ha una bozza del regolamento del bene comune e l'amministrazione ha adottato lo smartworking, mezzo di flessibilità lavorativa e strumento di potenziale riduzione del traffico di pendolari.

TRANSIZIONE | ÜBERGANG

<p>Quali sono i segnali e le innovazioni nel presente che contribuiscono al raggiungimento del futuro desiderabile?</p> <p>Welche sind die Zeichen und Innovationen in der Gegenwart, die zur Verwirklichung der erwünschten Zukunft beitragen?</p>	<p>Con quali attori possiamo realizzare il futuro 2034?</p> <p>Mit welchen Akteuren können wir die Zukunft 2034 gestalten?</p>	<p>Cosa possiamo fare per rafforzare i segnali e le innovazioni che indicano il futuro desiderato?</p> <p>Was können wir tun, um die Zeichen und Innovationen zu stärken, die in die gewünschte Zukunft führen?</p>
---	--	---

<p>DESCRIZIONE TELECE</p> <p>TECNICO RINNOVABILI DIRETTORE GAS</p> <p>APPELLO TELECE TELECE TELECE</p> <p>ATI - CLIMA ENERGIE ACQUA</p>	<p>RELAZIONE SOCIALE COMUNE INTEGRALE TELECE</p> <p>GIORGIO</p>	<p>VALORI TELECE TELECE TELECE</p> <p>TELECE TELECE TELECE</p> <p>TELECE TELECE TELECE</p>
<p>TELECE AL SERVIZIO DEL CITTADINO NON VIVERE</p> <p>TELECE TELECE TELECE</p> <p>TELECE TELECE TELECE</p> <p>TELECE TELECE TELECE</p>	<p>TELECE TELECE TELECE</p> <p>TELECE TELECE TELECE</p> <p>TELECE TELECE TELECE</p> <p>TELECE TELECE TELECE</p>	<p>TELECE TELECE TELECE</p> <p>TELECE TELECE TELECE</p> <p>TELECE TELECE TELECE</p> <p>TELECE TELECE TELECE</p>

Foto: laboratorio di futuro

## 3.4 Gestione carico familiare

### Il presente

Nonostante le considerevoli lotte per la parità di genere, i pregiudizi tra uomini e donne continuano a persistere culturalmente. Gli stereotipi più comuni derivano da retaggi culturali. Il pregiudizio è una costruzione sociale che si apprende tramite i processi di socializzazione. Diversi sono gli ambiti in cui si rilevano atteggiamenti differenti per maschi e femmine: nei testi educativi dove i ruoli sono rappresentati secondo cliché prettamente maschili o femminili; nell'assegnazione dei compiti (uomo forte, donna sensibile) sia nella vita privata che nel mondo del lavoro, dove spesso anche la retribuzione è più alta per gli uomini. I retaggi culturali che tramandano, attraverso l'educazione, modelli comportamentali stereotipati possono perdurare per generazioni.

In particolare, nel contesto socioculturale italiano il ruolo di *caregiver* è associato alla donna. In Italia è dato per scontato che sia la donna a prendersi cura delle persone care. Nonostante i tempi stiano cambiando e sebbene il ruolo di caregiver possa essere rivestito anche dagli uomini (es. congedo parentale), dalla donna che è portatrice di maternità, ci si aspetta dedizione per la famiglia e per gli affetti. È una questione culturale che si trasforma in questione di genere e che ha un impatto sul benessere psicofisico ed economico della donna. Se costretta a licenziarsi, non pagando i contributi pensionistici e se non potrà attingere ad altre risorse economiche, la donna rischia di cadere in povertà. La caregiver svolge un ruolo che comporta impegno, responsabilità e fatiche, fisiche e psicologiche nella gestione della famiglia e di familiari in difficoltà. È auspicabile quindi porre attenzione alle loro esigenze e riconoscere il loro ruolo comunitario e sociale anche con incentivi economici. Rilevante è anche il diritto della donna alla realizzazione personale perché ne ha il diritto e perché la totale dedizione alla famiglia può portare a disagi psicologici che si ripercuotono fra l'altro anche nella relazione con il partner e con la prole. Spesso si sottovaluta lo scenario complesso del lavoro di cura (caregiving), in cui gli aspetti in gioco sono molteplici e diversi da caso a caso. Un'attenta analisi di correlazioni causali può mettere in luce aspetti del carico nella gestione familiare che non sono così evidenti ma che sono fattori rilevanti.

Nella società moderna si assiste anche a una disgregazione delle reti familiari. I nonni lavorano ancora, le famiglie di origine delle persone emigrate sono nella maggior parte dei casi, lontane, le strutture educative non coprono gli orari di lavoro. Le attività ricreative extrascolastiche e il babysitteraggio sono molto cari. C'è una fascia di reddito, quella del "ceto medio" che non gode di vantaggi economici assistenziali. Le famiglie sono sotto pressione e sole; la solitudine è particolarmente sentita dalle famiglie monogenitoriali. Per i bambini portatori di disabilità, lunghissime sono le liste di attesa per accedere a trattamenti importanti. Le donne con figli talvolta sono ancora discriminate nel posto di lavoro perché madri. L'istituzione dello smartworking ha in parte favorito la gestione del carico familiare, in parte perché la donna si ritrova in casa a gestire i bambini (soprattutto durante il lockdown) e tutto il resto. La possibilità di lavorare in modalità smartworking ha sicuramente agevolato tante mamme, che in questo modo possono lavorare a tempo pieno, in parte da casa a orari personalizzati; corrono tuttavia il rischio concreto di sfruttamento perché gli straordinari fatti durante l'orario di smartworking non sono conteggiati; inoltre il lavoro da casa è divenuto un'opzione che viene "concessa" a discrezione del datore di lavoro e non un diritto che tutela la conciliazione della vita privata con la professione.

La digitalizzazione nell'Amministrazione pubblica ha reso possibile evitare code negli uffici con la possibilità di accedere ai servizi in maniera telematica. Tuttavia, non tutti i servizi sono digitalizzati, la telemedicina per esempio è ancora indietro. Inoltre, per molti, l'accesso ai servizi "online" è diventato un fattore di esclusione sociale, poiché alcuni non possono permettersi gli

strumenti informatici o non hanno le competenze digitali; la digitalizzazione esclude una vasta fetta di popolazione come la maggior parte delle persone anziane e alcune persone con background migratorio e con disabilità, che faticano o non hanno le competenze necessarie per adattarsi ai processi di digitalizzazione. Anche il personale all'interno dell'amministrazione fatica a stare al passo della digitalizzazione. La digitalizzazione comporta anche la perdita di autenticità nelle relazioni e una forte desensibilizzazione al linguaggio, che diventa scurrile e trasmette messaggi di odio. Sono inoltre ancora considerati una teoria della cospirazione studi vari che riferiscono di possibili danni psico-fisici a vari livelli nell'utilizzo del cellulare fin dalla tenera età: infatti sempre più genitori che hanno difficoltà ad approcciarsi al pianto e ai capricci dei più piccoli preferiscono stringerli in mano il cellulare per tranquillizzarli e tenerli occupati. Il personale delle istituzioni educative (asili nido, scuole) incontra molti genitori incapaci di gestire i bisogni emotivi dei figli. Gli ausili tecnologici, tablets e cellulari servono spesso per "calmare" i bambini quando i genitori non sanno come comportarsi. La fragilità emotiva non è solamente dei figli, bensì anche di molti genitori, perché anche loro stessi sono stati educati secondo stili di genitorialità che non riconoscono le emozioni. Molti genitori si preoccupano di dare ai figli competenze (certificazioni) che li portino al successo ma non sono consapevoli dell'importanza dello sviluppo di competenze relazionali e sociali. È urgente diffondere un'educazione alla genitorialità, interventi per potenziare nei genitori la consapevolezza del proprio ruolo e delle modalità educative che trasmettono ai propri figli. Ci sono già molte offerte di corsi di sostegno alla genitorialità; il problema è che molti destinatari non sono consapevoli di avere questo bisogno o può accadere che le persone che li frequentano si perdano nei percorsi educativi, diventando esagerati nell'attenzione ai bisogni dei figli. Ci vuole anche il "buon senso comune". Il periodo di emergenza Covid ha inoltre segnato pesantemente la società, anche i ragazzi, soprattutto quelli dai 9 anni in su. Molti si sono ritrovati fragili, incapaci di tenere i ritmi di una società che va sempre più veloce e che pretende sempre più dal bambino un atteggiamento da adulti e l'assunzione precoce di responsabilità. Dall'altro canto anche molti adulti si ritrovano più fragili; ci sono sempre più adulti che faticano a gestire le responsabilità che derivano dall'assunzione del ruolo di genitore; c'è dunque da parte loro una forte tendenza alla delega dell'educazione e delle varie responsabilità nei confronti dei figli alla società e alle istituzioni; allo stesso tempo però c'è un grande senso di sfiducia verso le istituzioni anche per quanto riguarda l'educazione sociale e scolastica. Per molti adulti sembra essere diventato anche difficile confrontarsi in modo aperto con altre famiglie su tematiche che concernano la crescita e l'educazione dei figli; si respira un acceso senso di competitività tra genitori, che si tramuta in un senso di isolamento, soprattutto quando le cose in famiglia non vanno per il verso giusto. Il senso di solitudine, dunque, non è solo un tema per gli anziani, ma ormai è un tema che interessa tutte le fasce d'età.

Il senso di solitudine è correlato anche a un mancato senso di appartenenza e di comunità. L'Alto Adige potrebbe essere a livello europeo un importante esempio di convivenza fra gruppi linguistici diversi. Invece la politica spinge ancora oggi a una divisione tra i due principali gruppi linguistici, cosa che non giova neanche nei termini dell'inclusione di altre culture.

La popolazione ha trovato nell'utilizzo dei social media e delle nuove tecnologie comunicative una nuova forma di partecipazione politica e una sorta di democrazia diretta, una possibilità concreta per dar voce ai propri punti di vista e controbattere le opinioni politiche proposte.

È evidente la difficoltà di relazionarsi delle persone; per molti il conflitto sembra essere lo stile di relazione predominante. La crisi nelle relazioni è correlata al fatto che la rete informale di sostegno delle persone è sempre più fragile. I giovani faticano a trovare dei riferimenti positivi e degli obiettivi da perseguire; si respira un marcato senso di disagio giovanile, che trova sfogo in un eccessivo attaccamento al computer e allo smartphone, e per alcuni anche all'uso di sostanze.

Ci sono tantissimi servizi in città, tuttavia la rete formale di questi servizi sta vivendo una forte crisi, anche in termini di mancanza di personale qualificato; mancano anche alcuni servizi, come

ad esempio servizi specifici per giovani che soffrono di malattie degenerative come la sclerosi multipla o la SLA; questi giovani vengono inseriti in contesti di strutture pensate in primis per persone anziane con gravi compromissioni. Inoltre, si respira una predilezione, da parte dei servizi sociali e delle politiche sociali, all'assistenzialismo delle persone rispetto all'empowerment delle stesse; un esempio in questo senso è il mancato inserimento lavorativo di una fascia di persone con background migratorio, che non si vede riconosciuto il proprio titolo di studio e che per difficoltà ad acquisire entrambe le lingue è escluso da una grande fetta di mercato di lavoro. Il contesto educativo è diventato multiculturale e quindi molto complesso. Negli asili nidi e nelle scuole in cui c'è un'elevata presenza di alunni con background migratorio è difficile coinvolgere le famiglie di persone migranti nelle progettualità e nelle questioni educative. In altre culture le pratiche genitoriali possono essere diverse, così come la concezione del ruolo femminile e maschile e non ultimo ma importantissima è la barriera linguistica. Serve il supporto di mediatori culturali per comunicare con le famiglie di bambini migranti, renderle partecipi nei percorsi scolastici dei figli e comprendere l'universo culturale in cui sono calati i loro figli.

La modalità con la quale viene rappresentata la figura della donna, al giorno d'oggi, è fortemente mutata non solo all'interno delle pubblicità ma anche e soprattutto all'interno dei social network. Lo stereotipo femminile è passato dall'immagine della casalinga perfetta, dedita alla famiglia e rispettosa del coniuge in ogni situazione, alla donna indipendente e imprenditrice che riesce a fare mille cose: realizzata in famiglia, di successo nella professione e di aspetto sempre curato e attraente. Questi standard di femminile perfetto e vincente sono irrealistici ma possono realmente (paradosso, l'irreale diventa reale) provocare senso di insicurezza e di inadeguatezza e far soffrire innumerevoli donne, aumentando il carico emotivo che già portano nella quotidianità.

La nostra società vive in una cultura che induce bisogni: tutti devono avere l'ultimo modello di smartphone ed essere vestiti da capo a piedi con cose di alta marca. La cultura dell'aver e del denaro, dell'ostentare ricchezza fa sì che molte persone vivano anche oltre le proprie possibilità economiche. Ciò non toglie tuttavia il fatto che stiamo vivendo un momento di grave crisi economica, a causa dell'innalzamento dell'inflazione e dei prezzi, che per certi beni, anche quelli di prima necessità, e per le bollette si sono addirittura duplicati e triplicati. A questa crisi dei prezzi la politica locale e nazionale risponde con un atteggiamento di assistenzialismo, proponendo contributi a bonus di cui possono beneficiare solamente una certa fascia di popolazione, anziché risolvere il problema dalla radice. Manca una visione e pianificazione politica; insomma, la gente percepisce che la politica locale non mette il cittadino e i suoi bisogni al centro. La politica vede la famiglia unicamente come consumatrice di beni e di servizi. Anche la trasmissione di informazioni alla gente è difficile. Nei canali social alcuni politici inviano messaggi utilizzando un linguaggio rude e insultante, divenendo lo specchio di una società sempre più narcisista e con poca competenza relazionale. Il settore del turismo è stato fra i primi a riprendersi dopo i vari periodi di lockdown e di restrizioni; il senso comune sembra essere quello di una visione per la quale contano più i turisti rispetto ai propri figli, conta di più il turismo rispetto i bisogni dei cittadini.

## Il futuro desiderato

I singoli cittadini sono al centro della visione politica: i servizi, sia quelli dell'agio che quelli riguardanti la gestione di situazioni critiche, non sono standardizzati ma danno risposta ai bisogni specifici della persona che ne beneficia. È la singola persona che decide e sceglie tra le varie proposte fatte dai servizi. Le associazioni e i servizi possono muoversi agevolmente e rispondere in modo spontaneo ai vari bisogni della popolazione, perché la burocrazia nel settore sociale è stata ridotta drasticamente. Al centro c'è l'obiettivo di empowerment dei cittadini, che ha sostituito la logica del puro assistenzialismo. Difatti anche i cittadini che hanno fatto un percorso di raggiungimento dell'autonomia o che sono usciti da particolari situazioni critiche fungono da consulenti per i servizi sociali e la politica cittadina, condividono le loro esperienze con altri che vivono simili disagi, in un'ottica di *auto-mutuo-aiuto*, di prevenzione e di miglioramento dei servizi proposti e della qualità della vita in città. Al cittadino è data la responsabilità sulla propria salute; i servizi sanitari e sociali offrono al cittadino varie possibilità, tra cui esso può scegliere liberamente; la visione della cura di sé e del confronto tra pari è al centro.

I servizi sociali sono mobili, nel senso che sono proprio i singoli servizi a recarsi lì dove vivono le persone: parliamo dei servizi a domicilio di cura e assistenza, ma anche di servizi che si trovano nei luoghi frequentati dalla popolazione, come bar, parchi, vie della città; in questo modo sono più facilmente accessibili e intercettano più velocemente anche quelle persone, che fanno fatica ad accedere ai servizi. Gli stereotipi sui ruoli di genere tramandati culturalmente sono superati. I libri di testo dalla scuola dell'infanzia all'università usano un linguaggio inclusivo. La comunicazione inclusiva comprende la narrazione per immagini: tiene conto delle differenze e cerca di non rappresentare un mondo stereotipato, offensivo, che non rispecchia la realtà: ad esempio il papà che si prende cura dei figli a casa mentre la mamma è al lavoro. La formazione è inoltre rivolta non solo all'acquisizione di competenze e di abilità bensì anche alla gestione delle emozioni e dell'affettività. I più piccoli imparano a prendere contatto con i propri sentimenti e a relazionarsi con gli altri. La classe è un laboratorio creativo dove i bambini collaborano e non competono e si usano gli errori per apprendere in un gioco di squadra. Gli istituti scolastici compresi gli asili nido sono belli, l'architettura ha una funzione importante perché lo spazio come viene ideato e progettato ha un ruolo educante. Al centro ci sono la persona e i suoi talenti; l'istituzione accompagna lo sviluppo di questi talenti e l'empowerment della singola persona. Le scuole promuovono i singoli studenti fin da piccoli nello sviluppo dei propri talenti e nello sviluppo delle capacità critiche; la scuola è un luogo di prevenzione del disagio, è un luogo in cui un bambino/ragazzo si sente accettato. A scuola il tema della digitalizzazione ha assunto un'importanza centrale, soprattutto per quanto concerne il corretto utilizzo in termini di tempo e di esposizione alle radiazioni del cellulare e di altri dispositivi. Gli studi sui potenziali danni psico-fisici dovuti all'utilizzo delle tecnologie sono esposti apertamente all'interno delle materie scolastiche ed il problema è arrivato a coscienza di tutta la popolazione, anche dei decisori politici. Di fatto l'utilizzo delle tecnologie non è imposto dalla politica ai cittadini, che possono interloquire con le istituzioni anche in modalità analogiche. Il lavoro di cura, degli educatori e degli insegnanti è socialmente riconosciuto come importante ed adeguatamente retribuito. Durante il congedo per maternità o paternità lo stipendio non è decurtato fino ai 2 anni dei figli. Non è dato per scontato che siano le madri o i nonni ad occuparsi dei bambini; dedicare del tempo anche al bisogno di realizzazione personale è normale e non ritenuto un comportamento egoistico. Per questo ci sono molti servizi dedicati ai bambini e agli adolescenti dove possono dedicarsi ad attività ludiche e di crescita personale. I costi sono accessibili anche per il ceto medio e gli orari sono flessibili secondo le esigenze dei genitori. Anche le strutture per anziani sono specializzate secondo i diversi bisogni delle persone anziane e per alleviare il carico familiare. Lo smartworking è un diritto acquisito e uno strumento che introduce flessibilità nei luoghi di lavoro, conciliando il tempo privato con quello aziendale. Gli obiettivi professionali sono

condivisi fra esigenze dell'organizzazione e dei dipendenti. Nella società le persone sono gentili e comprendono i bisogni reciproci. Bolzano non è più la città più cara d'Italia. C'è un controllo attento da parte della politica sull'adeguatezza dei prezzi riguardanti il carrello della spesa, le bollette, gli affitti e la compravendita della casa. Gli stipendi sono stati alzati a tutti i dipendenti, nonostante sia stato abbassato il monte ore complessivo di lavoro. In questo modo le famiglie sono alleggerite da un punto di vista economico e messe in una migliore condizione di conciliazione delle proprie esigenze personali, familiari e lavorative. Le donne sono messe in una condizione economica che le garantisce di non dover per forza lavorare o tornare al lavoro quando diventano mamme, ma di poter scegliere. Anche le donne che decidono di lavorare nonostante abbiano figli sono sostenute da politiche attive che promuovono i datori di lavoro che adottano forme di sostegno per la custodia dei figli. In questo modo anche chi non ha i nonni può proseguire la propria carriera lavorativa sapendo i figli custoditi in un luogo sicuro. Anche le persone anziane possono vivere così più liberamente la loro età, senza sentirsi in dovere di occuparsi della cura dei loro nipoti a tempo pieno. Lo smartworking è stato disciplinato e permette una migliore conciliazione dei tempi di vita con i tempi lavorativi. La politica pone attenzione particolare a garanzia della qualità dei cibi che finiscono sulle tavole dei cittadini: promuove la produzione locale, e meno quella industriale, a prezzi accessibili. Promuove il turismo sostenibile. Il territorio è gestito secondo un'ottica di bene comune, in cui sono promossi spazi di comunità che rendono la città vivace e inclusiva. I cittadini fanno parte di una comunità in cui non servono tessere di iscrizione per poter partecipare ad attività o poter far parte nella presa di decisioni anche in ambiti quali la scuola, l'associazionismo. La società è multiculturale: il ruolo di mediatore culturale è istituzionalizzato e promosso soprattutto fra i giovani di seconda generazione che crescono fra le diverse culture e di cui rappresentano un ponte di comunicazione e comprensione. La politica vede nella partecipazione della cittadinanza alla presa di decisioni un valore aggiunto e promuove uno scambio plurimo e continuo con la comunità, all'interno delle scuole e tra i vari assessorati in modo da perseguire obiettivi comuni.

### **Semi e innovazioni del futuro nel presente**

A Bolzano sono tanti i progetti di comunità promossi dal Comune ed esistono anche già servizi rivolti al tempo libero e all'agio che però riescono a intercettare situazioni critiche: ad esempio spazi gestiti assieme ai cittadini come *VIVI-Maso* della Pieve, *La Rotonda*, *Svi.Co.1*, *Spazi famiglia*, *Polo Ovest* e vari progetti di accompagnamento all'abitare, di empowerment e di mutuo aiuto come *Casa Roma 100*, *Gohousing*, *Casa-occupazione-lavoro* etc. È stato anche sperimentato una iniziativa di cohousing fra anziani e studenti, anche se non ha avuto successo. Tanti anche i servizi di supporto e di prevenzione del disagio, come i servizi di prevenzione per donne in gravidanza e/o che hanno figli dai 0 ai 3 anni, i centri diurni per persone anziane, i consultori familiari, la rete sulla prenatalità e perinatalità, il nucleo Alzheimer, l'Associazione "*Dopo di noi*" per le persone con disabilità e altro.

Già ora esistono dei servizi gestiti dalla mano pubblica che possono essere considerati mobili, come l'assistenza domiciliare che viene svolta presso l'abitazione dell'anziano, i progetti "*Assisted living*" di domotica o interventi per le persone che hanno bisogno di sostegno e aiuto nella gestione della casa e nella cura personale, ma anche le visite domiciliari promosse dalla sanità e dai servizi sociali. Anche i volontari e gli streetworker che girano per le strade della città con l'obiettivo di intercettare persone in situazioni critiche sono dei bellissimi esempi di come i servizi si muovono e vanno nei vari contesti cittadini. Le diocesi e gli oratori sono sempre stati importanti punti di riferimento per giovani e famiglie.

È il cittadino stesso che chiede maggiore partecipazione al processo decisionale della politica. È il cittadino stesso che chiede di essere interpellato quando si tratta della cura e della qualità della vita della propria persona. Ne sono un esempio la sempre maggiore richiesta di educazione

parentale, ovvero di luoghi di insegnamento privati, che sono diversi dal classico sistema scolastico: dall'inizio dei vari lockdown sono nate infatti nuove realtà di educazione scolastica su tutto il territorio provinciale, scuole alternative come le scuole steineriane e montessoriane, fondate sullo sviluppo della persona. Nelle scuole sono state istituite anche le consulte degli studenti, strumento di partecipazione molto importante, offerte formative di educazione alla genitorialità e la presenza di mediatori culturali per favorire l'integrazione con le persone di background migratorio, alunni e genitori. È stata istituita la Festa del Papà, segno di attenzione alle differenze di genere.

L'abbattimento della burocrazia a favore di una maggiore promozione di progetti sociali è stato possibile all'interno del primo progetto FAMI, il Fondo asilo migrazione e integrazione, promosso dal ministero dell'interno.

Sul fronte economico ci sono molti progetti che sostengono soprattutto le famiglie con 3 o più figli, uno tra cui il progetto family+ promosso dal Comune di Bolzano, che consente di beneficiare di alcune agevolazioni e vantaggi sui servizi erogati dall'amministrazione comunale e sulle attività organizzate dalle organizzazioni e associazioni locali aderenti, nonché di usufruire di sconti applicati su beni e servizi forniti da operatori economici aderenti. La politica promuove le aziende che offrono alle famiglie forme di sostegno o aiuti per favorire una migliore conciliazione tra famiglia e lavoro, dando ad esempio premi.

Dal punto di vista urbanistico, Bolzano dispone di moltissimi spazi verdi che possono essere messi a disposizione della comunità anche tramite progetti di bene comune.



*Foto: laboratorio di futuro*

## 3.5 Integrazione socio-sanitaria

### Il presente

La città di Bolzano è sempre la prima della provincia a fare esperienza con le nuove emergenze, es. tema migranti e dunque il tema dei grandi centri di accoglienza concentrati nel territorio comunale, il tema costo abitare e caro vita che porta tanti lavoratori a trasferirsi in altre città d'Italia o in Germania/Austria, con conseguenze sul mancato reperimento di profili professionali in tutti gli ambiti; il fenomeno del cambiamento demografico porta la città a dover affrontare nuove sfide, come il tema dell'invecchiamento attivo da una parte e il tema dell'assistenza dall'altra parte. Nonostante il capoluogo faccia da capofila nell'affrontare i problemi che poi si riversano in parte anche nel resto della provincia, essa non sembra godere di attenzioni in più da un punto di vista politico, soprattutto se si guarda alla distribuzione delle risorse economiche sul territorio provinciale. Il tema della insufficiente integrazione sociosanitaria sul territorio comunale non ha solo ripercussioni sull'organizzazione del lavoro dei singoli operatori, ma soprattutto rilevanti conseguenze per il cittadino e per l'istituzione pubblica, soprattutto in termini economici. A livello politico si percepisce solo una parziale volontà di attuare una integrazione socio-sanitaria regolamentata: a livello provinciale di fatto gli assessorati al sociale e alla sanità sono diversi; la parte sanitaria è gestita dalla Provincia, mentre a Bolzano la parte sociale è gestita in gran parte dal Comune; mancano un coordinamento politico e delle direttive chiare, un maggiore lavoro in rete anche solamente per la condivisione e la comunicazione su iniziative, su buone prassi locali; mancano una visione politica comune, l'investimento nello studio e nella ricerca in materia e anche politiche di prevenzione. A livello operativo c'è una difficoltà di presa in carico comune della persona e della persona con il suo nucleo familiare anche per la complessità organizzativa: non c'è una banca dati in comune tra sociale e sanitario, tra pubblico e Terzo settore. L'istituzione dei distretti sociosanitari è stata un'operazione geniale per avviare l'integrazione sociosanitaria; tuttavia, l'organizzazione interna dei distretti non permette di sfruttare tutte le potenzialità di tale integrazione; non favorisce una reale collaborazione fra operatori nel rispetto dei diversi bisogni dell'utenza. L'istituzione dei distretti è un segnale di una visione territoriale; tuttavia, risente della spinta all'aziendalizzazione dei servizi. Nei distretti sociosanitari non c'è una visione sociosanitaria e una progettazione comune. Si assiste all'isolamento dei servizi e per gli addetti ai lavori ciò comporta la frammentazione della conoscenza, la difficoltà di collaborazione con i colleghi e di spostamento congiunto sul territorio nella cura delle persone. Anche avere spazi fisici d'incontro è importate per il processo di integrazione sociosanitaria e per l'accoglienza delle persone. Gli spazi inoltre sono gli stessi per tutte l'età degli utenti e sono arredati con un gusto "formale" che non favorisce il dialogo fra professionista e utente. I distretti sociosanitari lavorano così a comparti, i servizi sociali non comunicano con i servizi sanitari, ad esempio, tramite la condivisione di una banca dati o tramite il lavoro in equipe multidisciplinari: dipende dai singoli operatori se riescono a integrare i bisogni sociali con quelli sanitari dell'utente tramite una collaborazione informale. A rendere ancora più difficoltoso il lavoro nell'ambito sociosanitario è la diversità dei regolamenti: non sempre sono allineati, a volte sono anche in contraddizione.

Inoltre, c'è una grande carenza di figure professionali specializzate e di formazione mirata e consapevole sia nel settore sociale sia nel settore sanitario e molto precariato in questi ambiti. In ambito sanitario c'è molto personale dirigenziale precario. La precarietà non favorisce lo sviluppo di visioni innovative ed efficaci, perché non crea le condizioni per pianificare nel lungo periodo. Molti bisogni di cura vengono soddisfatti dalle imprese di privato sociale. Le iniziative spesso nascono da cittadini che devono affrontare problemi per i propri familiari e che organizzano per dare servizi che il pubblico non eroga. L'intervento del privato sempre più diffuso porta il pubblico a delegare sempre più servizi al privato sociale, tuttavia con un insufficiente

riconoscimento, soprattutto economico. È opportuno porre la domanda "Quale equilibrio c'è fra intervento pubblico e intervento privato?". L'insufficienza di fondi economici influisce su molti ambiti. Le associazioni hanno bisogno anche di spazi fisici ma i costi continuano ad aumentare. La chiusura di sedi fisiche ha come effetto la disgregazione comunitaria: i luoghi associativi non fungono solo da erogatori di servizi, sono anche uno spazio vivo di aggregazione e di consulenza, di incontro. L'accesso ai servizi è complesso e spesso anche costoso. Molti certificati medici sono a pagamento e molte persone non possono permettersi questi costi. Il divario sociale ed economico nella popolazione è sempre più ampio e la mancanza di integrazione sociosanitaria contribuisce ad aumentarlo.

Anche il valore e l'importanza dati al lavoro sociale e sanitario e il conseguente sostentamento economico è diverso nei due comparti: il settore sanitario gode di maggiori fondi, anche gli ordini delle professioni sanitarie sono più forti numericamente e potenti, e dunque hanno anche un maggior peso nelle scelte politiche, rispetto a quelli sociali.

Per affrontare il tema della carenza del personale, l'amministrazione comunale ha dotato case di riposo e alloggi per anziani di tecnologie di *active and assisted living* e di domotica per sostenere il personale nell'assistenza e nella cura, ma anche nella messa in sicurezza dei pazienti e dei residenti.

Le amministrazioni pubbliche stanno spingendo sulla digitalizzazione: sono tanti gli uffici e i servizi che hanno chiuso lo sportello negli ultimi anni e lavorano soprattutto per via telematica perché avanza la digitalizzazione. Molti uffici richiedono al cittadino una prenotazione online per prendere appuntamento e poter recarsi in loco. Digitalizzare un iter per poter accedere a servizi o a benefici di varia natura può essere un vantaggio da un punto di vista amministrativo e far risparmiare tempo al cittadino. Di contro c'è il rischio di escludere una fetta di popolazione, che non riesce ad usare le piattaforme messe a disposizione dalle amministrazioni, che ha difficoltà ad aprire uno SPID o ad attivare la tessera sanitaria o altri documenti che permettono di accedere alle piattaforme per comunicare con l'ente pubblico. Le procedure digitalizzate escludono all'accesso molti anziani, ma anche adulti e persone con background migratorio o persone emarginate, che non hanno nemmeno gli strumenti tecnologici a disposizione o che non li sanno usare correttamente o nelle modalità richieste dall'ente pubblico. Sono dunque associazioni e operatori dei servizi che si ritrovano con un carico di lavoro maggiorato dal dover aiutare i propri assistiti anche sul versante digitale. A livello organizzativo le istituzioni invece dovrebbero digitalizzare più procedure e diminuire il carico burocratico per snellire le pratiche sia per i dipendenti che per gli utenti, usando un linguaggio semplificato e comprensibile. Anche sulle pagine web delle istituzioni ci sono tante informazioni e il cittadino entra in confusione, non riesce ad orientarsi e soprattutto a capire dove trova ciò di cui ha bisogno. Inoltre, per molti cittadini il linguaggio comunicativo di natura burocratica è complesso da comprendere.

Anche nel mondo della formazione c'è un'ampia visione separatista: la scuola e la formazione sono gestiti separatamente e in modo diverso essendo sotto il controllo di due ripartizioni diverse, ripartizione italiana e ripartizione tedesca, che non comunicano tra di loro.

## Il futuro desiderato

A Bolzano esiste in ogni quartiere un unico distretto sociosanitario, in cui sono gestiti tutti i bisogni sociosanitari dell'utente. Più precisamente la gestione politica, amministrativa ed economica a livello di distretti è unica, questo, accompagnato da una riorganizzazione e unificazione dei protocolli e della regolamentazione per l'elargizione delle prestazioni sociosanitarie che permette un'integrazione sociosanitaria del lavoro: un'unica gestione, un unico budget equo, un tavolo politico. La classe dirigente e gli operatori sono formati ad avere una visione olistica: si lavora in equipe, grazie anche a una condivisione della banca dati sociosanitaria, nel rispetto della privacy dei cittadini. Ad esempio, esiste uno sportello dedicato alla consulenza degli anziani e delle loro famiglie in merito ai servizi sociosanitari e alle attività proposte dalle associazioni. L'integrazione sociosanitaria è materia di esame nei vari percorsi universitari che interessano sia i profili professionali sanitari sia quelli sociali, i quali condividono l'utilizzo di un linguaggio comune. Anche gli ordini professionali dei profili professionali sanitari e sociali comunicano e collaborano tra di loro e con l'università. L'importanza dell'aspetto dell'integrazione sociosanitaria si riflette anche nell'educazione scolastica, in cui sono promossi percorsi di attività di volontariato da parte degli alunni. Il cittadino viene accolto dai servizi sociosanitari e gli è garantita sempre un'assistenza minima che gli permette una sopravvivenza dignitosa, nel rispetto della presa di decisione del diretto interessato sulle cure e sugli interventi sanitari e sociali che lo interessano, senza obbligo di aderire a progetti di presa in carico o nella continuità di interventi sanitari. Allo stesso tempo, secondo la volontà del cittadino interessato, l'ente pubblico garantisce una continuità della presa in carico e dei servizi nel tempo, e non più un'interruzione e un passaggio nella presa in carico di altri servizi perché superata l'età adulta: sono i vari bisogni a essere presi in carico, indipendentemente dalla "categoria" della persona (es. bambino o adulto, persona con disabilità o persona con background migratorio etc.). In quest'ottica la politica provinciale elargisce risorse finanziarie e investe secondo i bisogni reali espressi dai territori e dalla cittadinanza tutta. Anche a livello comunale è stato istituito un assessorato con delega all'integrazione sociosanitaria, che comunica e collabora nell'individuazione di obiettivi comuni con l'assessorato sociosanitario della provincia.

L'informazione sui servizi sociosanitari del territorio è trasparente e alla portata del cittadino: un unico sito web semplice e sempre aggiornato gestito da comunicatori tecnologici di settore indica i servizi e le iniziative del territorio. Nei quartieri servizi a porte aperte fungono da punto di informazione, consulenza, aiuto e accompagnamento dei cittadini. I cittadini sono sostenuti nei loro spostamenti grazie a una rete di trasporto pubblico locale gratuito e per andare in contro ai bisogni di cittadini più svantaggiati, tramite servizi di taxi e miniautobus che offrono un servizio di trasporto personalizzato.

Una nuova visione politica innovativa sviluppata insieme a tecnici, esperti e studiosi dei diversi settori, agli attori territoriali e attività di fundraising nel privato e nei fondi europei promuovono benessere e collaborazione fra il settore sociale e sanitario. Il personale ha a disposizione spazi fisici e virtuali comuni e momenti strutturati d'incontro. Il personale è sufficiente, specializzato, formato; i titoli di studio sono riconosciuti con procedure snelle perché le norme di accesso sono state adeguate. Il settore sociale e sanitario condividono risorse umane e finanziarie e sinergie con il privato sociale ed economico. Sia il personale medico che quello sociosanitario ha riconoscimento sociale ed economico. Ci si confronta continuamente con buone prassi di altre città anche estere.

Una politica efficace di sviluppo di comunità ha promosso la coprogettazione e la co-responsabilizzazione del cittadino, conseguendo una rivitalizzazione dei quartieri e una città policentrica nei centri civici nell'offerta di servizi. Sportelli fisici sono diffusi su tutto il territorio e sostengono i bisogni degli utenti. L'informazione è corretta e trasparente, il personale è gentile, con mentalità aperta, libero da stereotipi culturali. La semplificazione normativa consente di

lavorare con serenità. Nei quartieri collaborano volontari come sentinelle del territorio in spazi comuni anche condominiali che sono solidali. Tutti sono inclusi socialmente. L'accesso ai servizi tecnologici è facilitato anche con consulenza gratuita, i software sono aggiornati e le potenzialità dell'intelligenza artificiale sono sfruttate a favore dei cittadini. Esiste un'anagrafe delle fragilità, i software sono intermodali e prevedono anche il monitoraggio di tutte le erogazioni.

## Semi e innovazioni del futuro nel presente

Sul territorio comunale, in ogni quartiere, c'è un distretto sociosanitario. In passato c'era a livello provinciale un unico assessorato al Sociale e alla Sanità. Ora la Provincia ha istituito un tavolo di lavoro ufficiale, una *task force* sull'integrazione sociosanitaria. Ci sono vari tavoli di lavoro e di confronto tra i dirigenti della sanità e quelli del sociale e vengono sviluppati progetti comuni e anche assieme a terzi, come IPES e il Terzo settore. Nel 2022 la Conferenza Unificata ha sancito l'intesa per implementare il modello organizzativo gestionale del "*budget di salute*", indicando tramite apposito documento alle Regioni, Province Autonome di Trento e Bolzano e Autonomie locali la necessità di impegnarsi a recepire con propri provvedimenti i contenuti del documento e auspicandone un periodico monitoraggio nazionale. Il documento si propone di creare le condizioni strutturali ed i contesti tecnici innovativi per una articolata integrazione delle politiche e delle risorse del sistema sanitario con quelle del sistema sociosanitario e sociale; questo obiettivo vuole dare risposta alle persone con gravi disturbi psichici o severi problemi di salute mentale, che presentano complessi bisogni sanitari e sociali e per le quali è appropriato un intervento capacitante ed evolutivo, realizzando percorsi di cura personalizzati, capaci di promuovere autonomie e reinserimento sociale.

Ci sono varie collaborazioni anche tra ente pubblico sociale, sanità e il terzo settore: a titolo esemplificativo citiamo i vari progetti che trattano il tema HIV affrontato da Caritas e Centaurus assieme a un'equipe ospedaliera; le associazioni di volontariato collaborano assieme alle strutture pubbliche e private; l'associazione "*La Strada*" realizza, in collaborazione con il *SERD*, che invia persone che soffrono di tossicodipendenza, progetti finanziati da Azienda servizi sociali di Bolzano. Singoli operatori cercano di lavorare in un'ottica di integrazione sociosanitaria. Esistono già dei protocolli di collaborazione tra *SERD* e *ASSB*. Il servizio emergenza anziani che collabora con *ASSB* fa un importante lavoro di rete tra i vari attori del territorio. Esiste uno specifico servizio sociale ospedaliero che si attiva in caso di bisogno, es. per le dimissioni ospedaliere. Il distretto sociale spesso paga la retta sociale, il case management è però gestito dall'assistente sociale della sanità. All'interno di alcuni servizi sociali lavorano delle figure di integrazione sociosanitarie, gli *OSA* e gli *OSS* (Operatori socio-assistenziali e operatori sociosanitari).

La piattaforma pubblica "*My civis*" raccoglie varie informazioni personali dei cittadini e al contempo permette al cittadino di visualizzare informazioni attuali, ad esempio le visure catastali, senza aver bisogno di recarsi di persona nei vari uffici, e di accedere a servizi e benefit, come ad esempio l'iscrizione a scuola o alla mensa scolastica.

Il Comune sta investendo in termini di teleassistenza e domotica, con progetti di *AAL (active and assisted living)* implementati in residenze e alloggi protetti per anziani. Anche la Rete anziani collabora con altre cooperative per dare la possibilità a persone private di installare sensoristica e domotica in casa.

*SIPSA – Società Italiana di Psicologia della Salute* è un'associazione senza fini di lucro che ha come scopo la promozione e lo sviluppo in Italia della ricerca empirica e teorica sulla Psicologia della Salute.

In alcune strutture private è attiva una cartella sociosanitaria dei singoli pazienti/utenti. Anche nelle case di riposo ora è possibile visualizzare la cartella medica di ogni residente.

L'eccessiva responsabilizzazione del personale sociosanitario, il precariato del personale anche di quello dirigenziale sono segnali della necessità di una visione politica innovativa che tenga conto anche dell'esperienza e conoscenza dei tecnici e dei bisogni del territorio. Anche la mancanza di fundraising è un segnale che la visione della classe politica non è al passo con i bisogni di integrazione sociosanitaria. Ci sono delle innovazioni che sono un esempio di integrazione sociosanitaria:

- la normativa italiana prevede la costituzione, in ambito territoriale dei *Punti unici di accesso (PUA)* per la presa in carico unitaria, della persona, eliminando o semplificando i numerosi passaggi cui la stessa o i suoi familiari devono adempiere per ricevere risposte di assistenza. Le fonti di segnalazione sono: *Medico Medicina Generale (MMG)*; Familiari e/o altri soggetti della rete informale; servizi sociali e sanitari territoriali,
- la formazione ministeriale in "*Budget di salute*", un modello organizzativo gestionale di interventi sociosanitari flessibili e integrati, capaci anche di sviluppare efficienti collaborazioni con il Terzo settore, per promuovere obiettivi formativi e lavorativi, legati all'abitare e all'inclusione sociale, rivolti a persone con disturbi psichici severi, di fatto maggiormente discriminate dal mercato del lavoro, dal mercato immobiliare e dai contesti socioculturali;
- l'apertura di una *COT, una centrale operativa territoriale* presso il Distretto sanitario di Gries-San Quirino. È uno spazio di coordinamento tra attività sanitarie, sociosanitarie e territoriali. In stretta collaborazione con gli ospedali e la rete emergenza-urgenza, funge da raccordo tra professionalità coinvolte e servizi sociosanitari erogati ai cittadini. La COT è un punto di accesso fisico e digitale che facilita la messa in rete di servizi domiciliari, socioassistenziali e sanitari;
- *lo Sportello per l'Assistenza e la Cura* presso ASSB è un segnale positivo: si tratta di uno sportello pensato per gli anziani che fornisce una consulenza sui servizi, le possibilità di sostegno e ammissione, aiuti esistenti, diritti e doveri, sostegno finanziario e altro.

## 3.6 Autodeterminazione persone fragili

### Il presente

Sono sempre più, anche fra i giovani, le persone in condizioni di fragilità. Le doppie diagnosi, le persone che soffrono di disagi mentali e i problemi di dipendenza sono sempre più frequenti.

Ci troviamo in un momento storico in cui al centro troviamo l'integrazione delle persone con fragilità, ma non la loro inclusione e piena partecipazione alla vita della società. Pensiamo alle persone con disabilità che ancora oggi fanno fatica a trovare lavoro. Pensiamo al fatto che gli alunni con disabilità hanno ancora difficoltà a trovare delle attività di doposcuola. Pensiamo alle persone che hanno difficoltà a imparare entrambe le lingue locali.

Apprendo un capitolo sul mondo della dipendenza ci sono sempre più giovani con problemi di tossicodipendenza. Se questa tendenza non viene fermata, si prevede che con l'aumento dell'invecchiamento della popolazione, ci sarà un aumento anche di anziani tossicodipendenti. Sono ancora molti gli anziani soli, che non trovano modalità di mettersi in rete con altre persone; è a loro soprattutto che spesso mancano informazioni importantissime in merito a attività e servizi.

Le persone, anche quelle che vivono situazioni di fragilità, si fanno sempre più forti a pretendere il diritto alla propria auto-determinazione: infatti, anche i più fragili devono poter fare le scelte che attengono la propria condizione sanitaria, sociale, economica etc. La politica ha ancora una visione sociosanitaria separatista. Tuttavia, è bene anche porre attenzione al fatto che non tutte le persone che vivono un momento di fragilità se la sentono di prendere delle decisioni. Anche per questo motivo, ma non solo, esiste la figura dell'amministratore di sostegno. Alcune persone che lavorano nei servizi sociali hanno la percezione che in alcuni casi gli amministratori non ascoltino i loro utenti, ma decidano da soli. Anche gli anziani che vivono in casa di riposo devono adattarsi alla routine della residenza e non hanno possibilità di scelta, per esempio, sugli orari in cui svegliarsi o andare a dormire, o fare una passeggiata o qualsiasi altra attività. Inoltre, le residenze per anziani stanno adottando misure sempre più severe di controllo, anche per paura delle famiglie sempre più pronte a denunciare singoli operatori e la struttura stessa in caso i loro cari si facessero male. Per questo vige anche la direttiva ferrea tra gli operatori sociali e sanitari, che se un medico prende una decisione o avanza delle indicazioni, esse vanno seguite senza metterle in dubbio.

I servizi in città sono tanti, eppure la popolazione ne ha poca conoscenza. I servizi inoltre non sono tutti in rete tra loro; questo fa sì che alcuni servizi siano proposti da più realtà, mentre altri servizi mancano, come ad esempio servizi per giovani che soffrono di malattie invalidanti o un centro specializzato in demenza senile che segua e supporti le famiglie, oppure laboratori di lavoro per persone con problemi di tossicodipendenza. Molto importanti sono il servizio locale per il trasporto di persone anziane, coordinato dalla Rete Anziani, e i servizi di trasporto per persone con disabilità, proposto da molte associazioni a un prezzo minimo, per facilitare la mobilitazione e la partecipazione autonoma alla vita sociale della città.

Molte delle strutture collettive in cui sono accolte e seguite persone che vivono situazioni di fragilità sono spersonalizzate: offrono pacchetti di servizi senza orientarli alla persona e alle sue peculiari necessità o volontà. Ad esempio, nell'ambiente dell'immigrazione, spesso famiglie intere appena approdate sul territorio locale vengono separate, perché le strutture di accoglienza per uomini e per donne con bambini sono diverse.

Molte persone con fragilità hanno anche paura di uscire da casa: paura di imbattersi in barriere architettoniche, paura di strade poco illuminate, paura delle persone perché spesso divengono prede di molestie, paura di cadere etc.

Anche le famiglie con figli vivono molti momenti di fragilità, anche già appena nasce un figlio: infatti, la necessità di aver un luogo protetto in cui il proprio figlio può passare il tempo mentre

mamma e papà lavorano è un'esigenza molto sentita. Ancora più problematica è la questione per le famiglie monogenitoriali.

La Provincia e il Comune elargiscono servizi e sostegni economici alle famiglie che devono accudire un familiare non autonomo. Esiste l'assegno di cura, che spesso i familiari però usano come stipendio proprio, che permette loro di seguire il proprio caro personalmente, ma d'altra parte non offre delle previdenze sociali e non viene riconosciuto come esperienza lavorativa da mettere a curriculum quando, una volta venuto a mancare il familiare, si volesse cercare un lavoro. L'amministratore di sostegno è una figura istituita per tutelare quelle persone che, a causa di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi. Tuttavia, non sempre è molto chiara la gestione del patrimonio e dei soldi degli assistiti o la gestione di aspetti di salute dell'assistito, soprattutto quando non è in linea con la volontà dell'assistito.

La tecnologia è di supporto nelle RSA non solo come sensoristica; ma anche il semplice utilizzo del tablet permette agli ospiti di mettersi in contatto con familiari e di interagire meglio con medici e operatori.

Nuovi sviluppi tecnologici potrebbero migliorare anche l'inserimento scolastico di alunni con disabilità e con ADHD, ma questa tecnologia di sostegno non viene messa a disposizione dalla scuola; inoltre manca personale di sostegno che possa seguire i ragazzi con difficoltà. Anche la domotica, se implementata in maniera intelligente in un'abitazione, può sostenere la vita in casa delle persone con disabilità, ma le famiglie possiedono poche e solo parziali informazioni in merito.

La forte spinta da parte dell'istituzione pubblica in direzione della digitalizzazione dei servizi dell'amministrazione non agevola persone in condizioni di fragilità né le loro famiglie; a certi uffici si accede solo tramite prenotazione di un appuntamento online; compilare moduli online non è facile per tutti; molti non sanno gestire la grande mole di informazioni che trovano e hanno difficoltà con il linguaggio burocratico.

Anche per le persone in condizioni di fragilità il tema casa è molto importante. Queste persone hanno più difficoltà nel trovare una casa in affitto, nel sostenere i costi dell'affitto e delle bollette e quelli del carrello della spesa; inoltre hanno ancora più difficoltà a guadagnarsi la fiducia dei proprietari di casa, che temono di non ricevere i pagamenti e per la cura dell'alloggio. Inoltre, molti hanno difficoltà a vivere in autonomia e hanno bisogno della supervisione di personale che li supportino. Le persone con background migratorio che richiedono il ricongiungimento familiare devono dimostrare di alloggiare in un appartamento grande; per le persone con disabilità mancano abitazioni strutturate per sostenere progetti di vita autonomi come il durante e il dopo di noi. Non ci sono investimenti in progetti di cohousing, che potrebbero rispondere al problema di chi non trova casa e di chi non riesce a vivere da solo.

Anche l'ostacolo delle barriere architettoniche sia in casa che fuori casa è un tema molto sentito, soprattutto nelle zone di cantiere della città. La percezione diffusa è che la politica non sia interessata ai bisogni del cittadino e che la politica non si occupi degli interessi del cittadino; soprattutto i giovani sentono di non aver assolutamente nessuna voce in capitolo.

## Il futuro desiderato

In città esiste un unico grande centro al quale il cittadino può rivolgersi per qualsiasi necessità: c'è un piano dedicato al tema abitare, un piano dedicato a tutte le esigenze che concerne l'età anziana, un piano interamente dedicato a tutte le questioni che concernano i giovani e così via. A Bolzano sono attivi nuovi servizi: ci sono strutture a bassa soglia per persone che non sono in grado di affrontare un approccio di sostegno o un approccio riabilitativo continuo: operano strutture a porte aperte in cui gli utenti possono essere accolti quando loro ne sentono il bisogno, senza essere costretti a venire coinvolti in progetti ad ampio respiro.

In città opera un servizio di "cerco casa" e di "accompagnamento all'abitare" per persone in particolari condizioni di fragilità. Infatti, il concetto di "housing first", ovvero "prima di tutto la casa" è obiettivo principale per l'inclusione della cittadinanza in difficoltà; anche il reinserimento delle persone senza dimora viene fatto pensando prima alla casa, seguendo il concetto degli alloggi diffusi per non formare ghetti. Alla luce di questo concetto è stato ripristinato il progetto SPRAR per le persone richiedenti asilo. Un servizio di "cerco casa" e di "accompagnamento all'abitare" così come la messa a disposizione di strutture abitative, sono previsti per gli ex detenuti che non hanno una casa in cui tornare a vivere.

I quartieri sono monitorati e sostenuti; al loro interno sono offerte occasioni di mediazione e una leggera assistenza da un punto di vista sociosanitario. I centri civici sono stati potenziati, offrono informazioni e orientamento alle persone. Anche le biblioteche sono potenziate e fungono da sostegno ai centri civici. Per coloro, il cui inserimento è difficile e che continuano a vivere per strada, è comunque offerta la possibilità di lasciare le proprie cose all'interno di magazzini custoditi. La città lavora molto sull'abbattimento dei pregiudizi e delle barriere culturali: tutti possono esprimere la propria personalità a modo proprio, nel rispetto e nella dignità degli altri. La formazione è resa accessibile e facilmente fruibile a tutti. Inoltre, esistono anche laboratori protetti per persone senza dimora, nei quali possono imparare un lavoro ed essere riabilitati a un inserimento in società.

Un centro specializzato per la demenza è operativo al di fuori delle case di riposo, per sostenere e supportare i familiari di persone che soffrono di demenza senile e che vivono in contesti non residenziali. Per incoraggiare maggiormente le persone a vivere il più a lungo possibile a casa propria è offerto un servizio di assistenza motorio a domicilio, specificamente per persone anziane.

Per i giovani in situazioni di disagio, soprattutto per coloro che si chiudono in stanza o in casa, è offerto un servizio di consulenza e supporto gratuito. A Bolzano esistono dei centri di transizione per donne e i loro figli che hanno vissuto situazioni di violenza e fatto un percorso all'interno di un centro antiviolenza.

Per le persone che lavorano, ma faticano a trovare alloggi in affitto esiste un ostello. Anche il cohousing inclusivo permette di conciliare le necessità abitative di chi non riesce a trovare un alloggio e di chi non riesce più o non vuole più vivere da solo nel proprio appartamento.

Gli appartamenti pubblici, ma anche l'assetto urbano è costruito seguendo il principio del "design for all": un design bello da vedere ma funzionale a tutti. Tutti i servizi sono in rete e in dialogo continuo. Le informazioni sulle risorse e sugli strumenti della città sono trasparenti e accessibili a tutti e condivisi all'interno della rete. La rete poi si estende a tutta la provincia e fa sì che i bolzanini possano scegliere di usufruire di un servizio anche in altre parti della provincia. La rete permette anche di poter scambiare in modo flessibile i volontari operanti all'interno.

Nell'ambito della recovery il diritto all'autodeterminazione degli utenti/assistiti/pazienti è garantito: sono loro che decidono le cure e gli obiettivi personali da raggiungere: dagli orari di gestione delle varie attività quotidiane (es. orario di sveglia alla mattina, orario e scelta del pranzo), fino alla possibilità di poter arredare la propria camera a proprio gusto.

Gli amministratori di sostegno devono fare una formazione incentrata sulla valorizzazione delle potenzialità e sulle capacità residue di scelta dei propri protetti. Inoltre, sul territorio è garantito uno sportello dedicato alle persone che hanno un tutore o amministratore di sostegno, cui si possono rivolgere in caso di conflitto con esso o per essere indirizzati e informati indipendentemente dalla messa a conoscenza del tutore o amministratore di sostegno.

L'economia locale è sostenuta attivamente dalla politica, che ha creato un sistema che permette anche ai migranti appena approdati sul territorio di essere immessi subito nel mercato di lavoro. Il 98% della popolazione è in grado di utilizzare gli strumenti tecnologici e le varie piattaforme messe a disposizione dell'amministrazione pubblica. La digitalizzazione rende più facile l'accesso a servizi, uffici e a benefit economici e offre tante possibilità.

Gli uffici comunali dedicati alla programmazione delle politiche strategiche e alla ricerca hanno grande visibilità e creano occasioni varie di contatto e di confronto con la cittadinanza. Infatti, esiste un comitato di controllo partecipato costituito da cittadini che verificano e supervisionano il raggiungimento degli obiettivi e l'espletamento delle azioni concordate assieme alla cittadinanza all'interno del Piano Sociale comunale.

### **Semi e innovazioni del futuro nel presente**

Esistono tanti studi e ricerche che evidenziano l'importanza della valorizzazione della singolarità delle persone e dell'assunzione di responsabilità sulle decisioni prese per sé. In questo l'Associazione Amministratori di sostegno offre un grande contributo, lavorando per garantire alle persone più svantaggiate della nostra società la tutela dei loro diritti ed il loro uguale riconoscimento di fronte alla legge per la realizzazione di un progetto di vita finalizzato alla loro autonomia ed autodeterminazione. Anche all'interno dei servizi si parla sempre di più dell'importanza dell'autodeterminazione delle persone fragili in tutti gli ambiti della vita.

Esistono per i giovani a Bolzano spazi aperti in cui possono incontrarsi e organizzare attività/eventi. A Milano l'Istituto Minotauro offre un servizio di psicologi gratuito per accompagnare i ragazzi che soffrono di dipendenza da rete e che si chiudono in camera.

## 3.7 Abitare

### Il presente

A Bolzano il tema del caro affitto è molto sentito dalla popolazione. Anche comprare un appartamento per una grande maggioranza dei cittadini, è un'utopia: infatti si è alzata l'età media di chi compra la prima casa. Rispetto ai prezzi delle case e degli affitti nel resto d'Italia, in provincia e soprattutto in città i prezzi sono molto più alti. Gli incentivi elargiti dalla provincia per comprare la prima casa e, per certe fasce di reddito, per pagare l'affitto, sembrano non essere sufficienti a sopperire al caro casa; addirittura sembra che contribuiscano all'aumento dei prezzi. Ma anche per i proprietari privati che affittano appartamenti non tutto, è rose e fiori: tra inquilini che non pagano l'affitto e che non riescono a sfrattare e tasse da pagare, il possibile guadagno derivante dall'affitto di un appartamento è veramente esiguo, con il rischio di doverci rimettere anche i soldi guadagnati per ristrutturare o ovviare ai danni arrecati alle abitazioni dagli inquilini. Anche per questo motivo molti proprietari di casa vedono nell'affitto turistico una buona alternativa, perché a guadagni maggiori o comunque uguali a un affitto tradizionale, esso è soggetto a meno rischi, grazie al pagamento in anticipo e alle assicurazioni messe a punto anche dalle piattaforme di affittacamere, che pagano in caso di danni. Inoltre, la messa a disposizione degli alloggi non è vincolata, cosicché in caso di bisogno il proprietario lo può ritirare con facilità dal mercato degli affitti.

Il nucleo familiare dei cittadini diminuisce; come dimostrano anche le statistiche per ogni famiglia, abbiamo in media 1,5 figli. Dall'altra parte invece famiglie con background migratorio tendono ad avere nuclei familiari grandi; per loro gli alloggi proposti a Bolzano sono troppo piccoli. Molti proprietari privati preferiscono affittare a nuclei piccoli i loro appartamenti, anche se sono grandi, per ridurre la possibilità di danneggiamento e usura degli stessi. Inoltre, per il problema del pregiudizio e della diffidenza, molte famiglie di nuovi cittadini, anche se di seconda o terza generazione, faticano a trovare appartamenti in affitto. Ma non solo loro, anche cittadini italiani che migrando a Bolzano per motivi di lavoro, sono visti con diffidenza e faticano a trovare casa; lo stipendio percepito dai cittadini, pur appartenenti al così detto ceto medio, non sempre permette di pagare con serenità un affitto; anche laureati che ricoprono cariche professionali coincidenti con il proprio titolo di studio, faticano ad arrivare a fine mese; questo porta molte persone a trasferirsi all'estero, dove la paga è doppia, o in altre parti d'Italia, dove il costo della vita è più basso. Anche gli studenti faticano a trovare appartamenti in affitto. Ormai a Bolzano ci sono tante facoltà, ma gli studenti non trovano posti letto; infatti, non esistono nemmeno ostelli o case albergo. Anche ricercatori e professori hanno difficoltà a trovare un'abitazione. Per quanto riguarda l'accesso ad appartamenti in edilizia sociale e alloggi pubblici, le liste di attesa sono molto lunghe; questo è anche dovuto al fatto che molti alloggi pubblici rimangono a lungo sfitti, perché devono essere ristrutturati prima di essere dati in affitto nuovamente e gli standard di ristrutturazione sono molto elevati: sono i cittadini stessi che pretendono dall'edilizia agevolata standard di appartamenti molto elevati. Il paradosso è che in molti casi i cittadini che non hanno diritto ad accedere all'edilizia sociale pubblica si ritrovano a dover pagare un affitto caro in appartamenti non ristrutturati e con standard qualitativi minori rispetto agli appartamenti di edilizia sociale. Crescono così anche le attività dei subaffitti. Molti lavoratori dormono nei dormitori per persone senza fissa dimora. Si formano quartieri ghetto. Il tema abitare crea molta frustrazione sia ai proprietari di case sia ai cittadini in cerca di alloggi.

La popolazione cambia e la povertà è sempre più diffusa. Questa situazione ha diversi impatti sia sulle attività dei servizi sociali e del privato sociale, che sulla possibilità di autodeterminazione di tutte le persone a Bolzano: autoctone, giovani, migranti, sinti e rom, persone con disabilità, studenti, lavoratori... Per le persone con disabilità un grande tema è il "Dopo di noi", la questione delle tutele per le persone affette da disabilità al momento della perdita dei genitori o dei

familiari, supporto indispensabile nella loro vita quotidiana. Si percepiscono una forte spinta e volontà a vivere in autonomia in abitazioni che non siano istituzionalizzate. Le soluzioni smart home e di domotica che sono in continuo sviluppo, potrebbero sostenere il vivere in autonomia di queste persone, ma anche di persone anziane e fragili. Questa spinta è accompagnata da più fattori: genitori anziani che non se la sentono più di seguire i loro figli adulti con disabilità e progettano per una vita in autonomia e il dopo di noi; dall'altra mancano sempre più gli operatori che seguono le persone con disabilità nei servizi e nelle strutture. Questo fa sì che il pubblico è costretto a esternalizzare i servizi o a chiudere i servizi preposti. Uno studio recente di Eurac prevede un aumento significativo di persone con disabilità nei prossimi 10 anni, e ciò non è solamente dovuto al generale invecchiamento della popolazione. Cresce il numero di giovani con malattie psichiche e dipendenze e si assiste ad un aumento di diagnosi. Per l'inclusione di persone sinti e rom il bisogno è di individuare spazi per la creazione di microaree, così come si creano in città aeree per la coltivazione di orti e per i cani.

Questo scenario ha un impatto anche in termini di sicurezza pubblica che riguarda l'incolumità dei cittadini, la tutela della proprietà e in generale la sicurezza urbana finalizzata a garantire una buona qualità della vita a tutti i cittadini, anche attraverso il pieno godimento dello spazio urbano. Bolzano è una città con molti spazi verdi fruibili e regina "green": nel 2022 ha conquistato il primo posto della classifica di Ecosistema Urbano ma non ha risolto la questione del traffico, un problema che influisce sulla qualità della vita. La conformazione e la tutela degli spazi naturali non consentono un'ampia espansione urbana e la costruzione di alloggi. Un terzo della superficie della città è zona produttiva, pochissimo spazio ospita 107 mila abitanti e tutto il resto, escluse le pendici, è verde agricolo o vigna. Se si creano nuovi alloggi, anche quelli ristrutturati nel rispetto delle classi energetiche, rimarrà il problema d'inaccessibilità economica per un'ampia fascia della popolazione perché i costi continuano ad aumentare. L'abitare sostenibile da un punto di vista ambientale fa aumentare il valore delle abitazioni e i costi da sostenere per i proprietari e per i locatari. Gli alloggi sociali (IPES) sono insufficienti, i tempi di attesa sono lunghi, dovuti anche alla necessità di ristrutturazione. Anche l'avvio dei lavori di ristrutturazione richiede tempo.

La percezione è che la classe politica non abbia la volontà di affrontare e di porre in evidenza il tema della povertà: non cerca di mediare tra la necessità del proprietario di casa di sentirsi tutelato e l'ampia richiesta di alloggi in affitto della popolazione. Manca una visione politica sul tema. L'abitare non viene percepito come un valore comune. La logica del sostegno per contributi e di messa a disposizione di alloggi sociali, che poi spettano solo a una certa fascia di popolazione, sembra andare contro a una logica di empowerment e di responsabilizzazione dei cittadini che non sono economicamente autonomi: infatti in alcuni casi sembra essere più conveniente prendere un alloggio sociale e lavorare di meno in modo da non perdere il diritto a viverci. Invece il ceto medio, che a causa della non adeguazione degli stipendi all'inflazione è caduto in povertà, non ha diritto a benefit economici. L'abitare negli ultimi tempi è stato dato in mano a privati che fanno i loro interessi e vendono gli appartamenti a prezzi sproporzionati e non più accessibili ai cittadini. L'opzione di costruire in zone produttive è percepita da cittadini come una ghettizzazione. Anche il quartiere Firmian è percepito come un ghetto di alloggi di edilizia sociale. Nella città di Bolzano molta attenzione è dedicata al turismo, un settore che concorre all'aumento dei costi dell'abitare insieme alla domanda di alloggi degli universitari. La politica delle lobbies sembra avere un peso nella mancanza di una visione strategica, di una pianificazione a lungo termine, di una coprogettazione mirata. Manca una governance multilivello fra la Provincia e il Comune di Bolzano, che, come città capoluogo, ha una forza gravitazionale che attrae molte persone e deve affrontare una moltitudine di problemi complessi. In questo scenario del presente caratterizzato da una tendenza alla frammentazione, dalla tutela d'interessi particolari, dalla mancanza di collaborazione e di co-visione, gioca un ruolo anche l'eccesso di burocrazia e di digitalizzazione dei servizi pubblici, e la diminuzione del supporto di

consulenti umani a cui rivolgersi. I tempi di attesa sono lunghi. Per trovare una casa, l'acquisizione della residenza o della dimora è imprescindibile e le procedure e i tempi non possono bloccarla a lungo. I processi digitalizzazione devono inoltre essere attenti ad una comunicazione inclusiva, senza barriere e con un linguaggio semplice e di supporto alle diverse forme di disabilità. Alla classe politica e dirigenziale serve capacità di innovazione e creatività. La casa è un diritto e un rifugio per la persona. Il problema della casa non è un problema individuale. È un problema sociale e sistemico.

## **Il futuro desiderato**

La città è un luogo in cui i cittadini hanno voglia di restare perché è una città aperta, vivibile sia dal punto di vista economico che ambientale. Vige un controllo contro abusi e speculazioni economiche: il costo dell'abitazione (affitto e acquisto), le spese connesse e il costo della vita sono sostenibili. Non ci sono più incentivi per la casa che influenzano il mercato ed elevano i costi. La casa è considerata una dimora-rifugio (home) e non solo un'abitazione (house), le è riconosciuto il suo valore individuale e sociale. Nessuno è costretto a dormire in strada e non ci sono ghetti-quartieri dormitorio. L'abitare è un tema d'interesse comune e di alto valore politico-sociale; tutti hanno diritto a vivere in una casa dignitosa che rispecchi le proprie esigenze. Anche la cura della casa è al centro dell'attenzione politica. Dunque, fin da giovani i ragazzi sono preparati a scuola su temi importanti che concernono l'abitare: sono previste ore dedicate all'educazione al valore della casa, sono forniti strumenti utili che servono per andare a vivere da soli, accompagnati da una conoscenza in economia domestica e in contrattualistica di locazione. L'accesso agli alloggi pubblici è possibile non solo per chi ha un reddito medio-basso, ma anche a chi dimostra grande impegno civico. Una piattaforma gestita da un servizio di "scambio di appartamenti" offre la possibilità di scambiare il proprio appartamento di proprietà con quello di un'altra persona, più consono alle proprie esigenze. Si condividono le risorse in spazi di coworking e co-living con soluzioni abitative comuni per anziani e altre persone fragili. Il tema dell'abitazione per tutti è al centro della politica provinciale e comunale e pertanto non ci sono più persone che vivono in strada. I condomini sono comunità abitative: i cittadini, proprietari e locatari sono consapevoli che abitare significa partecipare a spazi comuni. Forme giuridiche efficaci tutelano i proprietari di alloggi. In ogni quartiere sono attivi servizi e spazi comuni secondo una logica di policentrismo funzionale. L'accesso ai servizi è rapido e senza barriere architettoniche e digitali; il personale pubblico è gentile e non discrimina gli utenti. Il senso di comunità e di appartenenza della cittadinanza è alto. Il sentimento di solidarietà è diffuso e il volontariato è attivo. Il lavoro di cura è valorizzato socialmente ed economicamente. I costi per la ristrutturazione delle case non sono elevati: l'appartamento deve essere dignitoso e funzionale; questo permette di ristrutturare gli alloggi pubblici in meno tempo; dunque, le case non rimangono più sfitte a causa dei tempi lunghi di ristrutturazione. La cittadinanza tutta è educata al valore della casa e tratta con cura gli immobili presi in affitto; le misure politiche attuate permettono di scardinare pregiudizi e diffidenze nell'affittare alloggi a persone con background migratorio, con disabilità o in particolari situazioni di disagio. In questo modo la città è sostenuta anche dal privato nella messa a disposizione di alloggi per progetti di alta autonomia e di residenze di piccole dimensioni inserite in città, in cui persone con fragilità possono abitare in modo autonomo, accompagnati dalla supervisione di operatori sociali, che sono ben pagati e hanno una buona immagine sociale e una buona formazione. Infatti, la politica ha investito molto sulla formazione professionale degli operatori sociali, sulla loro immagine e ha adeguato gli stipendi degli operatori che lavorano nel settore sociale e sanitario. Inoltre, i progetti di autonomia abitativa sono sostenuti anche da tecnologie di domotica accessibili e a portata di tutti, che aiutano le persone a vivere in autonomia.

La classe politica è creativa: ha una visione strategica, solida e articolata della città da cui nascono politiche competenti in materia. Fra Provincia, Comune e Terzo settore c'è una collaborazione coordinata che si concreta in tavoli tematici partecipati in un processo continuo, fondato sull'ascolto dei servizi di rappresentanza (sociali e di categoria) e dei bisogni specifici dal basso. Il Piano sociale è continuamente aggiornato; l'Osservatorio politiche sociali ha come missione principale la raccolta dei bisogni segnalati dai servizi e la facilitazione dei tavoli tematici specifici: una piattaforma di partecipazione è dedicata a uno scambio diretto di informazioni e di idee tra la cittadinanza e la politica locale e provinciale. La partecipazione della cittadinanza alla politica della città è importante, per questo la politica investe in formazione alla partecipazione politica, attuata a livello delle scuole superiori. Inoltre, la politica investe molto sulla rete e sulla collaborazione tra i vari enti.

Il divario economico tra il costo della vita a Bolzano e il costo della vita a livello nazionale è stato ridotto drasticamente. Anche gli stipendi dei dipendenti sono stati adeguati, perché gli investimenti della politica si sono discostati dalla mera elargizione di contributi e bonus per l'empowerment delle persone attraverso il lavoro che produce ricchezza e benessere.

Tutti gli attori economici e politici sono consapevoli delle dinamiche in corso e si comportano in maniera responsabile. Fra enti pubblici è costituito un organismo di regia sui servizi abitativi. Le zone abitative sono aree vaste servite da trasporti intermodali senza barriere. Il trasporto pubblico urbano e rurale è efficace, consentendo una facile mobilità intercomunale. Si mantiene l'equilibrio fra zone verdi ed edificabili e si investe nelle riqualificazioni e laddove necessario con cambio di destinazione d'uso. Le strade sono rese sicure, la microcriminalità è stata bandita. L'assetto urbanistico permette una convivialità spontanea in aree verdi e sicure.

La qualità dell'aria e dell'acustica è elevata; di notte l'illuminazione è regolata secondo criteri che evitano l'inquinamento luminoso.

## **Semi e innovazioni del futuro nel presente**

Il processo partecipativo per l'elaborazione del Piano sociale comunale e i tavoli tematici sono una modalità innovativa di approcciare i bisogni della cittadinanza che dovrebbe essere continua e mutuata anche in altri contesti. Numerosi progetti pilota sono segnali d'iniziativa volte ad affrontare il tema dell'abitare: il progetto comunale di accompagnamento all'abitare "*Personal Tutoring*" e progetti simili attivati dalle associazioni La *Strada (GoHousing)*, Caritas (*Auszugmanagement*) e Volontarius. È inoltre operativo il *Tavolo Abitare* composto dalla Provincia Autonoma di Bolzano, dal Terzo settore e diverse associazioni. Fondazione UPAD con il Mua-Movimento universitario altoatesino, il Comune e la Provincia hanno attivato il portale Yost, dove sono pubblicate la domanda e l'offerta di alloggi. MUA funge da intermediario. A livello provinciale ci sono state esperienze di coabitazioni e cohousing, anche esperienze di privati cittadini sono state vincenti. A Trento sono molti i progetti di cohousing di successo. Trento ha dimostrato di avere un buon lavoro di rete in questo settore. A Bolzano esistono storie di cittadini privati che hanno fatto esperienze di cohousing di successo e risolto in questo modo anche il problema della solitudine di molti anziani e hanno dato a persone svantaggiate la possibilità di vivere in un appartamento dignitoso e risparmiare denaro.

La Caritas propone ogni mese corsi per educare la cittadinanza all'abitare. In Piazza Nicoletti sono state organizzate attività di cucina etnica per avvicinare la popolazione ai nuovi cittadini. Per tutelare i proprietari di immobili destinati all'edilizia agevolata, l'assessorato provinciale ha predisposto un fondo di assicurazione proprietari. Esistono anche assicurazioni private che il proprietario può stipolare per essere tutelato in caso di mancato pagamento dell'affitto. A livello nazionale invece è stato predisposto un fondo per morosità incolpevoli, il quale prevede comunque una partecipazione anche da parte del proprietario di casa. *L'Associazione della Proprietà Edilizia – APE* – della Provincia di Bolzano è un punto di riferimento con lo scopo di

tutelare il patrimonio immobiliare, e l'investimento di molti cittadini in questo importante settore dell'economia. A Magrè opera un'agenzia pubblica, che offre incontro tra chi cerca appartamenti in affitto e proprietari di casa; in più offre una tutela interessante ai proprietari di casa, perché è l'agenzia stessa che fa da garante all'affittuario: quest'ultimo paga l'affitto all'agenzia, che indipendentemente da sé l'affittuario assolve al suo obbligo di pagamento oppure no, paga l'affitto stipulato al proprietario di casa.

La provincia e lo stato mettono a disposizione incentivi e bonus per supportare la ristrutturazione dei locali. L'IPES, per velocizzare la ristrutturazione di alcuni appartamenti sfitti, ha attuato l'operazione 300 grazie all'interventi di ditte private. Anche l'implementazione della domotica nei domicili privati è pubblicizzata dal Comune, che ha installato vari sensori di caduta e di pronto intervento in caso di bisogno negli alloggi protetti per anziani di proprietà. Anche al Grieserhof e in alcune case di riposo comunali è installata una sensoristica di pronto intervento, che sostiene anche gli operatori sociosanitari nel loro lavoro.

L'IPES offre la possibilità a persone entro i 65 anni di poter scambiare il proprio appartamento con un altro di ridotte dimensioni, se le loro esigenze abitative cambiano, perché i residenti nell'abitazione si riducono. L'Ipes inoltre collabora con i servizi sociali per trovare assieme possibilità di offrire abitazioni a persone in situazioni di fragilità.

Sul territorio esistono delle piccole reti soprattutto all'interno del privato sociale, che collaborano sul tema abitare. In generale sono gli stessi cittadini, anche quelli in situazione di fragilità, che esprimono maggiormente le proprie necessità e i propri desideri. Un progetto presentato dalla Strada al Comune di Bolzano convoca un tavolo periodico sul tema abitare per lavorare sul tema degli appartamenti sfitti.

Esistono le circoscrizioni che dovrebbero dare maggiore voce alle esigenze dei singoli quartieri. Manifestazioni come Bolzano in Bici e premi come Bolzano Città Klima contribuiscono a dare un'identità alla città e a vitalizzare il senso di appartenenza. È in corso un progetto di riconoscere Bolzano anche come Città del Volontariato.

## 3.8 Digital divide | Divario digitale

### Il presente

Nella relazione fra la tecnologia e l'essere umano ci sono diverse velocità di cambiamento: la velocità della tecnologia stessa, la velocità del cambiamento economico (il costo dei dispositivi tecnologici diminuisce con l'accelerazione della tecnologia) e la velocità del cambiamento culturale. Queste diverse velocità di cambiamento indotte dall'innovazione tecnologica producono diseguaglianze di diverso tipo. C'è una parte della popolazione che ha accesso ai dispositivi informatici e a Internet e una parte che ne è esclusa per motivi economici e/o di scarso livello di alfabetizzazione informatica correlata con un basso livello di istruzione. Ci sono persone che non vogliono apprendere e fare uso di attività o procedure digitalizzate perché ritengono che i processi di digitalizzazione siano stati imposti dall'alto senza il consenso della cittadinanza. La capacità di adattamento delle persone ai cambiamenti è più lenta dell'innovazione tecnologica. La digitalizzazione produce un divario nel tessuto sociale che è trasversale in diversi gruppi sociali. Il divario aumenta in situazioni di indisponibilità economica (indigenza) e di povertà culturale. Nonostante l'aumento della diffusione degli strumenti informatici e la diminuzione del loro costo, molti non possono permettersi di acquistarli e di accedere alla rete Internet. Il divario nell'accesso alle tecnologie informatiche aumenta la povertà e limita la fruizione dei diritti democratici. Le procedure burocratiche negli enti pubblici non sono state semplificate dai processi di digitalizzazione, sono diventate più complesse e con più incombenze a carico dell'utenza: c'è una burocrazia tecnologizzata. I programmi informatici seguono uno schema binario la cui rigidità non può comprendere le diverse esigenze e situazioni umane. La comunicazione digitale (social media, siti web, piattaforme...) ha un impatto culturale che influisce sulla modalità delle relazioni e spesso sulla loro qualità. Non sempre le persone fanno uso consapevole dei social media, non solo quelle più giovani. Spesso non conoscono le conseguenze dell'esporsi la propria vita privata in uno spazio pubblico virtuale. Il rischio dell'uso delle forme comunicative da dispositivi informatici è di isolarsi e di confondere la realtà virtuale con quella fisica e di diventare degli analfabeti relazionali. Si può diventare dipendenti dalle relazioni virtuali e basare il proprio valore e autostima sul possesso di telefoni cellulari o computer di moda. Ci sono studiosi che parlano di demenza digitale, ovvero del rischio di un deterioramento delle potenzialità umane, soprattutto fra soggetti in età evolutiva, a seguito della sostituzione di attività tradizionalmente svolte senza supporti digitali con attività analoghe effettuate con dispositivi digitali. C'è anche chi si rifiuta di usare le nuove tecnologie e le loro diverse applicazioni. Ritengono che il processo di digitalizzazione sia imposto dall'ideologia neoliberista che mette in pericolo la democrazia e i diritti delle persone. I bisogni che nascono dai processi di digitalizzazione sono molti e diversi. La classe politica deve occuparsi di questi processi in maniera competente e creativa con una visione solida e articolata. È necessario che si metta in ascolto dei bisogni specifici che provengono dai cittadini, dei servizi sociali, del Terzo settore. Gli enti pubblici devono collaborare e coordinarsi in tavoli partecipati che devono essere continui e non sporadici o a progetto.

L'uso delle tecnologie digitali ha anche dei vantaggi e crea delle opportunità: un esempio è il loro essere d'aiuto per le persone con fragilità o la possibilità di svolgere attività e di relazionarsi in caso di isolamento o distanza fisica.

## Il futuro desiderato

La digitalizzazione ha semplificato l'accesso ai servizi della Pubblica amministrazione, le procedure sono snelle e comprensibili ai più. La classe politica e dirigenziale si è presa il tempo per riflettere in tavoli partecipati con la cittadinanza. Ha sviluppato una visione politica dei processi di digitalizzazione e dei loro effetti grazie anche delle indagini e alla letteratura scientifica in materia. Ha capito l'importanza di destinare risorse per l'alfabetizzazione e per l'educazione al digitale, per la consulenza in presenza con professionisti in materia. Nel rispetto di chi non vuole fare uso di servizi digitalizzati, c'è la possibilità di fruire delle procedure su carta, come una volta. C'è una programmazione politico-amministrativa per la gestione della digitalizzazione e dei suoi impatti nella sfera privata, in quella pubblica e in quella organizzativa. Vengono utilizzati programmi open source per i vantaggi economici che hanno. Finanziamenti economici sono stati stanziati per consentire alle persone | famiglie meno abbienti. La diffusione della pedagogia dei social media ha innalzato la consapevolezza su come funzionano le piattaforme virtuali, il loro impatto sulla vita emotiva e relazionale e sulla vita privata. La tecnologia è governata dall'essere umano e sono sfruttate tutte le sue potenzialità per il benessere della persona. È stato creato un unico portale per i servizi pubblici, i centri civici sono stati potenziati e in città sono diffusi spazi di coworking, dove è possibile per il pubblico fruire di servizi digitalizzati con assistenza di mediatori "digitali" con competenze interculturali. Anche nel nuovo polo bibliotecario vi è un'area dedicata ai servizi digitalizzati, alla navigazione in Internet e alla formazione al digitale con l'assistenza di consulenti esperti. Le relazioni fra le persone sono più profonde e gli incontri si svolgono principalmente in presenza. L'uso delle tecnologie è stato implementato nei servizi rivolti alle persone con disabilità: dispositivi e strumenti che possono semplificare le azioni della vita di ogni giorno e favorire l'autonomia di chi è "fragile".

## Semi e innovazioni del futuro nel presente

Il decreto *Semplificazione e innovazione digitale* è un segnale del Governo per accelerare lo sviluppo digitale, migliorando la qualità della vita dei cittadini. A livello comunale è stata costituita la *Rete Associazioni DigitalBz* che si propone l'obiettivo di accompagnare i cittadini meno esperti alla scoperta del mondo digitale e delle sue grandi potenzialità presso i centri civici. Un'altra iniziativa è *SWAP*, un progetto di scambio intergenerazionale fra giovani e meno giovani volto a migliorare le competenze tecnologiche delle persone anziane; si tratta di un servizio promosso dalla Città di Bolzano, per migliorare o semplicemente acquisire competenze base per rendersi indipendenti nelle pratiche quotidiane con smartphone, tablet e PC. SWAP coinvolgere giovani in qualità di Tutor e che si occupano dell'attività di formazione digitale per la terza età. L'apertura di spazi di coworking, le iniziative presso i centri giovani e di nuovi sportelli all'anagrafe sono ulteriori segnali di innovazioni che affrontano il processo di digitalizzazione e i suoi impatti. Progetti europei e locali come *Active and Assisted Living (AAL)* investono nelle nuove tecnologie digitali per risolvere le sfide legate all'invecchiamento della popolazione e promuovere l'invecchiamento attivo.

## 3.9 Cultura dell'organizzazione

### Il presente

La società attuale è caratterizzata da un "incattivimento e un aumento generale dell'aggressività", dalla troppa velocità dei cambiamenti e dalla sovra stimolazione delle informazioni. Si assiste ad un'accelerazione dei cambiamenti sociali e alla coesistenza di diverse visioni (gap sociali). La cultura organizzativa influenza l'efficienza dell'organizzazione nel raggiungere i suoi obiettivi e il benessere delle persone, il personale interno e i destinatari dei servizi erogati. La cultura e i valori aziendali hanno un impatto determinante sul livello di motivazione individuale e molti studi lo dimostrano. In particolare, la motivazione delle persone aumenta quando è chiaro il significato ultimo delle azioni, quando lo sforzo individuale contribuisce a creare un valore più grande. La cultura dell'organizzazione poggia su assunti di base che si sono sviluppati nel tempo, sono dati per scontati e sono automaticamente obbediti senza essere messi in discussione, per esempio la cultura organizzativa gerarchica, cosiddetta *Top down*. Questi assunti di base hanno una grande influenza sul comportamento di tutti i componenti e sull'efficacia organizzativa. Le organizzazioni attuali (enti, associazioni, cooperative, imprese private) operano in un contesto caratterizzato dall'invecchiamento demografico (più anziani, meno giovani) e dal multiculturalismo. I giovani che si avvicinano agli enti pubblici sembrano avere una nuova cultura del lavoro, più attenta al benessere personale, espressa ad esempio con la richiesta di un orario di lavoro più breve e con la possibilità di lavorare da remoto. Il tema del benessere e della conciliazione vita privata e lavoro è trattato anche dal personale esistente. In questo momento pochi giovani e poche persone con background migratorio lavorano negli enti pubblici. Il requisito della cittadinanza italiana o di un altro Stato membro dell'Unione Europea e una mentalità discriminante non facilitano l'accesso lavorativo a persone di culture diverse. L'eccessiva rigidità e formalismo, gli spazi di lavoro obsoleti sembrano non attrarre i giovani. I dipendenti ritengono ci sia una scarsa cura del benessere organizzativo. I responsabili evidenziano la necessità di trovare un equilibrio fra le attese dei dipendenti e gli obiettivi organizzativi che devono essere raggiunti. I diversi uffici | ripartizioni ed enti operano con un atteggiamento competitivo come se ognuno coltivasse il proprio orticello e non avesse chiaro che il fine primario è prendersi cura delle persone e del bene comune. Questa mancanza di organicità si riflette ad esempio nella produzione di modulistica diversa anche per pratiche simili ed enti della stessa "famiglia" come Comune e ASSB. Ogni ambito lavora per competenze e sembra non comunichi con il resto dell'organizzazione. Manca un coordinamento di fondo e questo determina la frammentazione della presa in carico dell'utenza. Inoltre, accade che il personale usi un linguaggio complesso o non adeguato con toni aggressivi quando l'utente non comprende. L'aumento dell'aggressività si registra anche da parte dell'utenza. Manca uno spirito di servizio e di empatia nei confronti delle persone e delle diversità. Manca l'accompagnamento dei cittadini nell'orientarli a trovare l'ufficio di cui hanno bisogno. La digitalizzazione dei servizi ne rende l'accesso ancora più complesso, soprattutto alle persone anziane che si trovano in una situazione di soggezione perché devono continuamente chiedere supporto a famigliari o estranei. Questa situazione è un'occasione per promuovere l'antico valore della solidarietà nella popolazione e per valorizzare i giovani e i rapporti intergenerazionali. Oltre a costituire reti formali fra servizi è opportuno coltivare e relazioni fra il personale interno ed esterno, un atteggiamento collaborativo e non competitivo. La digitalizzazione non ha ridotto l'eccessiva burocrazia, l'utenza ha ereditato un carico amministrativo che ha anche un costo economico. Molte norme e procedure sono complesse e spesso anche il linguaggio in ambito sanitario. C'è bisogno di semplificazione per l'utenza e anche per gli operatori. L'attività dell'ente pubblico non è abbastanza flessibile da adattarsi ad esigenze particolari e non ha una cultura organizzativa orientata ai problemi e

all'efficacia dell'azione amministrativa. Si lavora con un approccio emergenziale. I dirigenti con formazione in ambito sociale e sociologico sono troppo pochi. La classe dirigente non è valutata dal basso e non ci sono strumenti oggettivi di monitoraggio dell'attività amministrativa e della verifica dei risultati perché i dirigenti sono sostenuti dai politici. Manca una visione politica della complessità. Le politiche sociali della città capoluogo, Bolzano, hanno costi più alti e i finanziamenti erogati dalla Provincia devono essere maggiori e in proporzione alla complessità che deve affrontare la città: il costo della vita aumenta per molte fasce di cittadini. Non c'è attenzione ai rischi che provengono dall'uso pervasivo dell'intelligenza artificiale. I sistemi informatici non sono adeguati e senza possibilità d'interscambio. Le organizzazioni hanno anche responsabilità ambientali, non c'è abbastanza sensibilità per la tutela dell'ambiente, per il terzo settore per il volontariato e per i valori che rendono migliori le relazioni e i servizi. Il personale ha un'età medio-alta, rispecchiando l'invecchiamento generale della popolazione. Pesa sulla cultura dell'organizzazione anche la maggiore richiesta e necessità di equilibrio tra vita privata e vita lavorativa, per poter conciliare al meglio la famiglia e il lavoro; questione che non è solo di interesse per neogenitori, ma anche per chi deve gestire i parenti anziani. Le organizzazioni sono nel pieno del processo della digitalizzazione delle procedure amministrative e dell'accesso ai vari servizi. Non c'è tuttavia omogeneità tra le varie strutture organizzative e gli enti in questo processo; l'utilizzo di diverse piattaforme e provider porta a un'incompatibilità di scambio d'informazioni tra i vari sistemi. Inoltre, il processo di digitalizzazione produce diseguaglianze (digital divide – divario digitale) nell'accesso ai servizi e isolamento delle persone a scapito delle relazioni sociali. Anche tra i dipendenti delle organizzazioni si registra un grande divario nelle competenze e nell'approccio alle procedure digitalizzate. Il nuovo personale si ritrova spesso a dover imparare da solo il proprio lavoro; non s'investe abbastanza nella formazione e nella valorizzazione delle capacità del personale; questo crea frustrazione e alienazione nei confronti dell'organizzazione. La necessità è di lavorare in un continuo approccio di *learning by yourself by doing* (imparare da soli, facendo), che da una parte è agevolato grazie alla mole di informazioni che si ritrovano anche in internet, d'altro canto però è proprio questa giungla di informazioni che spesso rende ancora più difficile capire quali siano quelle giuste per svolgere al meglio il compito assegnato. Non ci sono visioni politiche, poco ascolto reale dei cittadini, troppo assistenzialismo, poca prevenzione. Nella città di Bolzano si presta molta attenzione al turismo. Nelle pubbliche amministrazioni è difficile il rapporto con i molti utenti "incattiviti". L'Amministrazione comunale è senz'Anima, c'è una carenza di comunicazione, di coinvolgimento, di partecipazione, di collaborazione tra uffici. Prevalgono un vecchio stile di leadership e l'invecchiamento delle risorse umane. Il Comune non è appetibile per i giovani che sono pochi. Le sedi non sono moderne, gli spazi di lavoro non sono adeguati. Le risorse economiche diminuiscono, i servizi si riducono e il costo della vita è elevato. Il mancato adeguamento dello stipendio all'inflazione ha come conseguenza un impoverimento generale dei cittadini, che non riescono a mantenere il consueto stile di vita nonostante lavorino. L'aumento dell'inflazione si ripercuote anche sull'aumento del debito pubblico, tutto in periodo di piena recessione. Il contesto sociale in cui operano i diversi enti e organizzazioni è caratterizzato da profonde fratture sociali ed economiche. Aumentano le persone fragili e vulnerabili. I rapporti tra le persone sono difficili. Predominano diffidenza e atteggiamento aggressivo. I vari enti non rispondono in modo adeguato ai bisogni del contesto e alle esigenze dei dipendenti: ad esempio manca l'adeguamento degli stipendi alla reale inflazione, manca un aumento della flessibilità nella gestione degli orari di lavoro, il lavoratore deve essere sempre efficiente e produrre anche senza retribuzione del lavoro straordinario; manca l'ascolto attivo dei lavoratori e una celere risposta alle esigenze che lo mettano nella condizione di lavorare in modo efficace: sono gli stessi uffici amministrativi dei vari enti spesso a non sostenere il lavoro dei colleghi; ad esempio in sanità le procedure previste da regolamento addirittura intralciano o rallentano il lavoro dei clinici. Oltre ai vari regolamenti e a procedure troppo farraginose è la stessa organizzazione all'interno dei

vari enti a non essere sempre ottimale e a non sostenere il lavoro dei propri dipendenti. La mancata attenzione al benessere dei lavoratori nell'ambiente di lavoro ha un impatto sul contesto esterno complesso, difficile e problematico. Vi sono altri fattori che incidono nel processo di erogazione dei servizi al cittadino:

-molte nomine dirigenziali avvengono in funzione di scelte politiche e non in funzione delle competenze delle persone designate i dirigenti spesso non sono all'altezza del ruolo che ricoprono e non danno abbastanza ascolto alle istanze dei collaboratori;

-i servizi sociali e il Terzo Settore devono anticipare i fondi economici per riuscire a mantenere economicamente i servizi, indebitandosi per pagare i tassi di interesse bancari;

-negli appalti spesso le aziende vincono un bando per il ribasso del costo con un impatto sulla qualità dell'erogazione dei servizi. Ad esempio, nelle scuole, così come negli asili e nei nidi la ristorazione è appaltata a ditte esterne che abbassando i costi, abbassano anche la qualità dell'offerta dei menù, di conseguenza non rispettano le esigenze nutrizionali dei bambini e il costo sostenuto dai genitori. Un altro effetto è lo spreco alimentare perché le pietanze non rispettano il gusto dei bambini.

-la formazione del personale non è adeguata alla complessità e alle sfide, presentate dal contesto: molti cittadini hanno un atteggiamento aggressivo e pretenzioso, anche nei casi in cui non sono in possesso dei presupposti per accedere ai servizi. Accade anche che gli operatori non abbiano le competenze per comprendere la natura di nuovi bisogni ed esigenze della cittadinanza perché non hanno un'adeguata formazione, ad esempio interculturale.

-i tempi dell'azione amministrativo-burocratica non sono ancora tempestivi nell'erogazione di contributi. Nelle istituzioni pubbliche tuttora predomina l'importanza della forma sulla sostanza: l'importanza, ad esempio, in Comune di compiere tutti gli adempimenti previsti dalle varie procedure amministrative porta a lentezza nella reattività alle esigenze e bisogni della cittadinanza.

-il Terzo Settore, soprattutto le piccole associazioni riescono a reagire più velocemente nel dare sostegno concreto al cittadino, perché il loro agire è più flessibile. Questa tendenza però si sta invertendo, perché, vista la delega da parte dell'ente pubblico dei servizi alla cittadinanza al Terzo Settore, molte associazioni si stanno snaturando e stanno diventando delle imprese sociali, sopraffatte da una massiccia burocratizzazione delle procedure con conseguente perdita di celerità di azione nel soddisfare i bisogni dell'utenza;

-anche nel Terzo Settore la forma ha iniziato a prevalere sulla sostanza. Si lavora per progetti a breve termine con l'interruzione dei finanziamenti come dettato dal principio di rotazione. Ciò non favorisce la continuità dei servizi e della presa in carico delle persone. I principi degli appalti e la digitalizzazione non hanno semplificato le procedure burocratiche: l'eccessiva produzione di documentazione è passata in capo agli utenti.

-i vari enti sul fronte della digitalizzazione non si stanno muovendo in modo uniforme e sinergico, utilizzano programmi e piattaforme diverse, creando ancora maggiore confusione al cittadino e al personale; inoltre, una rigida interpretazione della legge sulla privacy frammenta ulteriormente i servizi alle persone, ad esempio in sanità tra i vari reparti non è possibile vedere la documentazione relativa allo stesso paziente per una questione di privacy. I siti web delle varie istituzioni sono poco intuitivi e non interattivi. Sono gli stessi dipendenti che faticano ad orientarsi nella giungla strutturale e informativa delle piattaforme dell'ente. Lo sviluppo tecnologico è più veloce della formazione e dell'apprendimento informatico del personale. Gli acquisti dell'attrezzatura tecnologica hanno tempi lunghi e i criteri di utilizzo per cui l'attrezzatura viene acquistata spesso non corrispondono alle reali esigenze e fabbisogno dei lavoratori e del servizio alla cittadinanza.

- la digitalizzazione offre la possibilità di poter tenere delle riunioni in videoconferenza; tuttavia, c'è la percezione che queste modalità di incontro non giovi al lavoro di rete e alla coprogettazione fra organizzazioni

Un aspetto positivo è che le realtà associative grazie ai siti internet godono di maggiore visibilità e riescono di contro a creare più facilmente reti sul territorio, grazie anche a un migliore reperimento di informazioni.

-la delega dei servizi all'associazionismo, l'eccessiva formalizzazione dell'azione amministrativa e i processi di digitalizzazione senza la semplificazione burocratica rendono l'ente pubblico sempre più scollato dalle esigenze reali della cittadinanza.

-gli enti non promuovono la partecipazione della cittadina e molti cittadini non partecipano agli eventi di coprogrammazione e di coprogettazione lanciati dall'ente pubblico perché non credono che l'ascolto delle loro istanze si tramuti in azioni e interventi politici.

## **Il futuro desiderato**

La partecipazione e la coprogettazione con il personale e con la cittadinanza hanno una ricaduta in termini di maggiore inclusione. La società e le organizzazioni sono realtà accoglienti centrate sui bisogni dell'utenza e attente alle persone con fragilità e all'ambiente naturale. Mission e obiettivi sono condivisi nei contenuti con i dipendenti e sono fondate sui valori guida per adottare i comportamenti più appropriati in determinate situazioni. I valori diventano oggetto di cultura organizzativa condivisa e contribuire allo sviluppo dei singoli e dell'organizzazione. Gli uffici di sviluppo di personale sono attenti al benessere personale e aziendale, in equilibrio fra le esigenze personali e quelle delle organizzazioni. Questo bilanciamento fra aspettative private e pubbliche e la riduzione della burocrazia hanno un impatto positivo sulla produttività. La tecnologia è a servizio delle persone e lo snellimento delle procedure burocratiche facilita l'accesso ai servizi per tutti. La comunicazione in videoconferenza favorisce la partecipazione, tuttavia laddove possibile ci si trova in presenza per alimentare le reti fra servizi e la conoscenza reciproca. Mettere in comune competenze e risorse produce fiducia reciproca e comunità ricche. Bolzano riceve maggiori finanziamenti economici dalla Provincia, di cui è la città vetrina, la città capoluogo. La redistribuzione delle risorse economiche è equa, per la cittadinanza, per l'associazionismo, per il Terzo Settore, per la città capoluogo. La disparità economico-sociale in città e fra la città e il resto della Provincia è ridotta drasticamente, non ci sono i cosiddetti "nuovi poveri". La creazione di reti fra diversi enti e soggetti associati, aventi finalità simili, ottimizza le risorse economiche. I politici sono amministratori con una visione comune, progettualità e programmi a lungo termine e realistici. È cambiato l'assetto istituzionale nelle organizzazioni e negli organi politici: gli obiettivi individuati nelle diverse istituzioni sono simili e paragonabili e c'è uno scambio di buone pratiche. Si è passati ad un approccio organizzativo "bottom up", uno stile di management che coinvolge una rete più ampia di persone rispetto al tradizionale approccio dall'alto verso il basso (top-down). Il personale partecipa attivamente ai processi decisionali, ai cambiamenti organizzativi e, in generale, alle strategie aziendali. Questa tipologia di approccio tiene conto delle idee e delle esperienze di ciascun dipendente. I dirigenti apicali non sono organi monocratici, non esiste "l'uomo unico al comando" bensì delle tecnostrutture che sostengono l'organizzazione: le strutture dirigenziali e politiche sono allargate, plurali e condividono visioni e obiettivi. I dirigenti sono valutati dai dipendenti (meritocrazia), i politici e i servizi sono valutati dalla cittadinanza. Le diverse organizzazioni si confrontano e condividono buone prassi: sono luoghi inclusivi di tutte le diversità culturali e sociali (giovani, persone con background migratorio, persone con disabilità). Le scuole sono luoghi multiculturali e non di divisione. È aumentata la consapevolezza del ruolo delle organizzazioni pubbliche e private. La formazione politica e del personale a tutti i livelli è basata sulla condivisione di valori che mettono le persone al centro in uno spirito di "servizio": sia nelle relazioni professionali che nelle relazioni

interpersonali si respira un clima generale di fiducia e di collaborazione. Anche il valore del volontariato nella società è riconosciuto e valorizzato.

Le procedure in Comune sono state semplificate prima di essere digitalizzate e hanno reso l'azione amministrativa più flessibile e tempestiva. In Comune l'importanza del benessere dei collaboratori è al centro dell'azione. La formazione viene pensata ad hoc per permettere la crescita professionale di ogni dipendente e aumentare così la motivazione. La flessibilità nella gestione degli orari in presenza giovano sia alle esigenze del lavoratore di conciliare famiglia, lavoro e vita privata e anche ai bisogni della cittadinanza. All'interno dell'amministrazione ogni opinione conta ed è promossa una partecipazione trasversale. Le organizzazioni hanno preso coscienza di essere ecosistemi viventi, e dunque promuovono il benessere, l'accoglienza, l'inclusione e lo sviluppo individuale dei collaboratori e una retribuzione adeguata. È diffusa la consapevolezza che il successo di un'azienda, per essere reale e duraturo, non può prescindere dal benessere delle persone che vi lavorano. Il lavoro sociale ha un reale riconoscimento, sia da un punto di vista economico sia da un punto di vista sociale.

Si investe maggiormente per l'acquisto di soluzioni intelligenti a favore del risparmio delle risorse (es. la raccolta dell'acqua piovana per l'innaffiamento dei terreni e l'introduzione di interruttori della luce unici che spengono tutte le luci nelle grandi strutture, es. scuola). Le tecnologie implementate sono al servizio della comunità. I vari enti hanno siti interattivi e non solo consultativi. I siti del Comune di Bolzano e di ASSB sono stati unificati. È stata creata una sinergia tra i vari enti per recuperare da sistema documentazione utile al cittadino. Nonostante il processo di digitalizzazione continuo, le amministrazioni pubbliche hanno predisposto dei punti/servizi fisici per l'utenza che riceve consulenza personalizzata in base alle esigenze. La politica ha una visione chiara per il presente e a lungo termine, condivisa e che realizza in co-programmazione e coprogettazione con la cittadinanza. Al centro dell'azione politica c'è l'essere umano e il suo benessere. I vari enti e istituzioni operano in rete, promuovendo azioni di partecipazione della cittadinanza nelle decisioni. La gestione dell'agio e del disagio sono unificate. L'impresa sociale è supportata e sviluppata in tutte le sue potenzialità. Le risorse economiche pubbliche sono distribuite sul territorio a seconda dei bisogni della realtà territoriale. Le tasse pagate ritornano ai cittadini in termini di benefit e di servizi in un'ottica di economia circolare.

## **Semi e innovazioni del futuro nel presente**

La legge sull'*Invecchiamento Attivo* promuove un nuovo ruolo della persona anziana nella comunità e nella partecipazione della vita sociale, civile, economica e culturale. L'invecchiamento attivo è il processo che consente alla persona di affermare il valore della propria storia ed esperienza professionale, favorendo così un contributo attivo alla comunità di appartenenza.

Ritorna *Finalmente in pensione, a questo punto mi ripenso*, un percorso dedicato a chi sta andando o è da poco in pensione. Un progetto pilota triennale realizzato da una cooperativa sociale di Bolzano, con il contributo dell'Ufficio Anziani e Distretti sociali della Provincia Autonoma di Bolzano e il patrocinio della Facoltà di Arti e Design della Libera Università di Bolzano. Il progetto nasce per aiutare le persone in un momento in cui spesso si fanno bilanci personali a gestire il tempo e il desiderio di mettere a disposizione della comunità esperienze e competenze acquisite durante gli anni di lavoro.

L'Amministrazione bolognese ha emesso un regolamento dei beni comuni e ha creato un processo incrementale che mette in fila diversi strumenti come la Rete Civica: uno spazio digitale pubblico dove migliaia di cittadini (60.000 profili attivati ad oggi) accedono a dati, al voto (quasi 16.000 voti nel 2017) oppure bandi mettono a disposizione di comunità creative circa 35 edifici, fino ad arrivare alla nascita dei Laboratori di Quartiere e dell'Ufficio Immaginazione Civica. I giovani hanno diverse visioni del mondo ed esistono movimenti giovanili per l'ambiente. La digitalizzazione è in corso e crea nuove forme di lavoro come lo *smartworking*. Le procedure

sono in pieno processo di digitalizzazione; in Comune è utilizzata la piattaforma J-Iride e intranet. Viene richiesto l'utilizzo dello Spid e il CIE per l'accesso ai servizi. L'utilizzo di teams|cloud|one drive promette una maggiore condivisione di informazioni. L'evoluzione tecnologica apre nuove possibilità ogni giorno. La tracciabilità dei flussi finanziari consente una riduzione sostanziale dell'evasione fiscale. Esistono diversi piani di settore, progetti, servizi di *coaching*. In Comune i neoassunti sono accompagnati da un servizio di *tutoraggio* esterno al proprio ufficio, che li accompagna soprattutto nelle procedure burocratiche attinenti al primo periodo di assunzione. La figura del *City manager* è prevista dall'ordinamento del Comune, può essere una persona esterna o interna del Comune a ricoprire tale incarico. Il Comune ha un *Circolo ricreativo, il CRAL* (Circolo ricreativo dipendenti del Comune di Bolzano), che organizza per i suoi iscritti eventi e gite. È attiva la ricerca di nuove fonti di finanziamento come lo sfruttamento dei fondi europei. Referendum, sciopero e l'esistenza delle consulte permettono un coinvolgimento della cittadinanza nel processo di decisione politica. Negli appalti pubblici si tiene già conto delle *clausole sociali e dei criteri ambientali minimi*. L'ufficio Ambiente del Comune di Bolzano pubblica periodiche newsletter per informare su modalità per il risparmio energetico in sede.

Sono previsti contributi pubblici per la costruzione di case clima a classi di efficienza energetica alti. La città è servita da molti bus a idrogeno e la possibilità di utilizzare l'ABO plus invoglia la cittadinanza all'utilizzo dei mezzi pubblici.

Il reddito di cittadinanza permette di aiutare economicamente le persone che non riescono a trovare un lavoro.

Il processo partecipativo per l'elaborazione del Piano sociale comunale è un chiaro segnale della volontà politica di coprogettazione e di co-programmazione dell'azione sociale con la cittadinanza.

In Comune è attivo dal 2002 il CUG *Comitato unico di garanzia per le pari opportunità*, organo di supporto all'Amministrazione sui temi delle pari opportunità per l'attuazione dei principi di parità e di uguaglianza di opportunità tra lavoratrici e lavoratori. Il CUG ha organizzato un convegno sul benessere organizzativo nella primavera del 2023, e promuoverà un'indagine all'interno del Comune di Bolzano per valutare il benessere dei dipendenti e proporre un piano d'azione.

L'Amministrazione mostra un'apertura alla collaborazione e alla coprogettazione con il Terzo settore, lo dimostrano i vari progetti avviati e i criteri all'interno dei bandi e delle richieste di contributi che danno un punteggio più elevato a chi promuove un lavoro di rete tra vari attori; in vari settori. A singoli temi e progetti c'è anche una proficua collaborazione tra i vari enti pubblici e l'associazionismo. È stato istituito il nuovo *Polo di Territorio e Comunità di ASSB* per promuovere un approccio alla comunità e alla coprogettazione con il terzo settore.

Le associazioni sono sempre più delegate dal Comune nella gestione dei servizi. Il Comune promuove il finanziamento di progetti anche biennali e triennali, e questo permette un mantenimento di servizi e una certa continuità nella presa in carico di esigenze e singoli casi.

Il *Budget di salute* punta a creare le condizioni strutturali e i contesti tecnici innovativi per una articolata integrazione delle politiche e delle risorse del sistema sanitario con quelle del sistema sociosanitario e sociale per dare risposta alle persone con gravi disturbi psichici o severi problemi di salute mentale, che presentano bisogni complessi sanitari e sociali e per le quali sia appropriato un intervento capacitante ed evolutivo, realizzando percorsi di cura personalizzati, capaci di promuovere autonomie e reinserimento sociale.

In Comune esiste già l'*ufficio organizzazione e formazione*, preposto tra le altre cose alla gestione e organizzazione della formazione del personale, dell'adeguamento degli spazi di lavoro, dell'ordinamento delle strutture organizzative e altro ancora. La possibilità di accedere allo smart working e la possibilità di scegliere tra vari orari di lavoro, così come la flessibilità degli orari e ai diritti di maternità e in caso di *legge 104* e altro rappresenta una buona modalità per conciliare

le esigenze del lavoratore e le esigenze di servizio. È sostenuto e promosso il coaching aziendale. In Sanità si è creato un gruppo di lavoro per gestire la violenza subita dagli operativi. All'interno di alcune procedure di concorso per l'assunzione del personale si passa anche alla valutazione delle soft skills, e non solo delle conoscenze teoriche. L'Amministrazione comunale sta investendo in soluzioni intelligenti di AAL (*Active and assisted living*), domotica e di telemedicina per la cura e il sostegno delle persone anziane che vivono nelle case protette del Comune o nelle residenze per anziani.



Foto: laboratorio di futuro

### **3.10 Semi di futuro dell'Osservatorio comunale politiche sociali e di ASSB**

Dal 2019 al 2024 l'Osservatorio comunale per le politiche sociali e la qualità della vita e Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB) hanno realizzato vari progetti in diverse aree. Si tratta di semi di futuro che vanno in direzione delle visioni del futuro che si sono delineate nei diversi laboratori del Piano sociale:

#### **Prevenzione del disagio**

- Evento di prevenzione all'uso di sostanze stupefacenti: rappresentazione teatrale "Stupefatto" al liceo Pascoli con il coinvolgimento di studenti di diversi istituti scolastici di lingua italiana e tedesca.
- Progetto FAMI LgNet: interventi di rapido inserimento abitativo (fast track house inclusion).
- Ricerca *Impatti dello stato di emergenza per COVID 19 sulla qualità della vita dei cittadini e delle cittadine*: indagine su diversi impatti delle misure di emergenza sul benessere economico e psicosociale dei cittadini.
- Progetto HNT0 (Health Need Training Opportunity): interventi mirati di supporto all'autonomia lavorativa, abitativa e di sostegno al benessere psicofisico, finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.
- Supporto emergenza alloggi Ucraina: coinvolgimento dei cittadini per dare ospitalità temporanea ai rifugiati.
- Progetto 4S Strade Sicure Senza Sostanze: prevenzione e contrasto all'incidentalità stradale alcol e droga correlata.
- Prevenzione truffe agli anziani: finanziato dal Ministero dell'Interno.
- Riorganizzazione distribuzione pasti: per persone senza dimora.
- Alloggi di transizione: per donne vittime di violenza.
- Convenzioni con il Tribunale di Bolzano: svolgimento Lavori Pubblica Utilità - Messa alla prova.
- Accoglienza per lavoratori: finanziamento al progetto della Casa in via Roma 100.
- "Emergenza Freddo": servizio di accoglienza notturna di persone senza fissa dimora e centro diurno.
- Pianificazione di strategie per potenziare il lavoro di Comunità, in collaborazione con il Comune di Bolzano.
- Attivazione del progetto LGNetEA - Rete dei Comuni per una rapida risposta e servizi per l'inclusione d'emergenza in aree urbane svantaggiate, inserito nel bando del dormitorio „Comini“, e presidio di Esecuzione.
- Centro Emergenza Gorio 2: 50 posti per ospitalità ed assistenza temporanea a famiglie e donne singole in gravidanza locali e migranti.
- Attivazione del servizio di „Emergenza freddo“ Ex Alimarket in Via Gobetti 8, con accoglienza notturna di persone senza fissa dimora di sesso maschile fino ad un massimo di 95 posti e di un Centro diurno.
- Elaborazione di un progetto di collaborazione con il Terzo Settore per la gestione di un Centro di accoglienza diurna (apertura 365 gg.) con un servizio mensa e la gestione di un Centro notturno.
- Mini alloggi per famiglie senza dimora presso Casa Conte Forni.
- Appartamento Via Palermo per famiglie senza dimora.
- Allestimento posti letto all'interno dell'ex Inpdap al civico 3 di via Pacinotti (Provincia).

- Alloggio di Via Cagliari per famiglie senza dimora.
- Attivazione di un progetto FSE (Local Government Network for Rapid Response and Fast Track Urban) per "Interventi di innovazione sociale" a favore dell'inclusione di persone svantaggiate tra i 18 e i 35 anni, in maggioranza donne, in situazione di disagio sociale.
- Attivazione di un tavolo operativo di coordinamento tra alcune importanti realtà cittadine, accomunate da attività di accoglienza abitativa, denominato "Tavolo Abitare" (ASSB, Caritas, Centro di Tutela contro le Discriminazioni, Croce Rossa Italiana, La Strada - Der Weg, River Equipe e Volontarius ODV).

### **Progetti di inclusione delle persone con background migratorio**

- *Immigrazione a Bolzano. Guida ai servizi in undici lingue*: guida in albanese, arabo, bangla, cinese, inglese, italiano, francese, serbo-croato, spagnolo, tedesco e urdu.
- Progetto FIA – Formare Informare Abitare: costruzione di rete fra enti, organizzazioni, volontari e persone coinvolte nella definizione ed erogazione di servizi alle persone con background migratorio.
- Progetto FIA – Formazione e Informazione per una città inclusiva e aperta: dialogo interculturale e analisi dei bisogni delle persone con background migratorio in un processo partecipato.
- Progetto CA-MM-INI – Capacità migranti per Associazioni di Nuove Cittadine e Cittadini: attività di formazione sulle istituzioni e sui servizi locali e creazione di lavoro di rete per associazioni di persone con background migratorio.
- Progetto CA-MMI-NI 2.0 - Capacità migranti per Associazioni di Nuove Cittadine e Cittadini: percorsi di formazione nella progettazione e gestione di eventi rivolto ad associazioni di persone con background migratorio.
- Offerta formativa: pubblicazione annuale per informare sulle opportunità di apprendimento linguistico.
- Elaborazione del Piano di Settore relativo al disagio, per il Servizio di Integrazione Sociale
- Sviluppo di percorsi di sostegno e supporto destinati a persone migranti regolarmente soggiornanti sul territorio nell'ambito del progetto LGNetEA/Fami 2.

### **Promozione della partecipazione sociale delle persone con disabilità**

- Taxi Mobility: rimborso corse taxi per persone con disabilità.
- Seminario Inclusione lavorativa: sensibilizzazione sulle normative e sulle agevolazioni per l'assunzione di persone con disabilità e contestuale pubblicazione di un vademecum per datori di lavoro e lavoratori.
- Ricerca *Il Manifesto dei desideri*: desideri e prospettive future delle persone con disabilità.
- Poster di sensibilizzazione Manifesto dei desideri.
- Ricerca *La disabilità nello sport e nel tempo libero: "Io partecipo!" Riflessioni e proposte*: desideri e prospettive future sull'inclusione delle persone con disabilità nello sport e nel tempo libero.
- Progetto Easy Toilet: accesso gratuito alle toilette in alcuni servizi pubblici, locali di associazioni e nei distretti sociali per persone con disabilità.
- Convegno Trasporto pubblico senza barriere: sensibilizzazione all'adeguamento dei binari alla stazione di Bolzano, i cui lavori sono iniziati nel 2023.
- Convegno "Ce l'abbiamo fatta!": inclusione lavorativa e storie di successo lavorativo di persone con disabilità: con contestuale pubblicazione di un libricino che riassume le storie lavorative di successo di persone con disabilità e il punto di vista di alcuni datori di lavoro.

- disABILITY- Arte in mostra: esposizione di opere d'arte realizzate da pittori con disabilità.
- Corso interno di formazione Inclusione e gestione delle diversità.
- Ricerca azione sulla prestazione economica Vita indipendente e partecipazione sociale: interviste e sensibilizzazione alla fruizione della prestazione economica Art. 25 del D.P.G.P. 11 agosto 2000 n. 30.
- Progettazione comunità alloggio per persone con disabilità in via Visitazione.
- Apertura del servizio diurno Giovani gravi presso la struttura Euroresidence di viale Europa 172.
- Attivazione dei centri diurni sociopedagogici presso la struttura di via Piacenza-Via Bari - centro diurno sociopedagogico giovani medio gravi.
- Attivazione di una residenza in via Alessandria per persone con disabilità.

### **Sostegno alle persone in situazione di povertà economica**

- Ricerca *La Bottega Santo Stefano. Un progetto di comunità, un emporio solidale e molto di più*: indagine sugli empori solidali nella città di Bolzano, realtà sociali che cercano di contenere le vulnerabilità di persone indigenti, per impedire loro di cadere in forme di povertà estrema.
  - Ricerca *Povertà sanitaria nella città di Bolzano*: indagine su forme alternative di sostegno alle cure sanitarie a favore di persone che si trovano in una situazione di indigenza e scarsità di reddito e non hanno le risorse economiche sufficienti per accedere a quella parte di cure sanitarie che sono a carico del cittadino.
    - Incontri con la Rete Foodnet: finanziamento dell'acquisto di beni alimentari da distribuire alle persone indigenti.
    - Aggiornamento cartina "Bolzano attiva e solidale": guida a diversi servizi nella città di Bolzano per i senza tetto.
    - Distribuzione Carta dedicata a te: misura promossa a livello nazionale dal Ministero dell'Agricoltura, per supportare le famiglie più fragili e in difficoltà nell'acquisto di beni essenziali, come la spesa alimentare, carburanti o abbonamenti ai trasporti pubblici.
    - Istituzione del "Nucleo Lavoro": progettualità a favore di cittadini percettori di prestazioni di assistenza economica.
    - Realizzazione del progetto Programma Operativo Nazionale (PON) Inclusione 2014-2020 a favore di percettori di contributi economici pubblici.
    - Apertura nell'autunno/inverno 2019 di nuovi posti per persone senza dimora con un impiego lavorativo (via Macello 15) e di posti per donne vulnerabili con o senza minori.
    - Incremento dei progetti di inserimento lavorativi/occupazionali dei clienti AES (assistenza economica sociale).

## **Sostegno al mondo del volontariato**

- Fiera del Volontariato: evento per dare visibilità alle associazioni di volontariato e per sensibilizzare i cittadini alle diverse forme di volontariato, collaborazione con l'Ufficio provinciale Anziani e distretti sociali, Caritas, Federazione per il Sociale e la Sanità, Croce Bianca per far conoscere il volontariato dell'Alto Adige.

## **Sostegno alla vita autonoma degli anziani in casa propria**

- Progetti sperimentali gAALaxy e i-evAALution: incontri con anziani e sostegno della sperimentazione condotta da Eurac Research.
- Installazione soluzioni tecniche Active and assisted living (AAL) negli Alloggi protetti per anziani e contestuale creazione della centrale operativa che gestisce le emergenze.
- Ricerca *Esperienza negli alloggi protetti per anziani*: studio approfondito sull'utilità delle Tecnologie AAL installate negli alloggi protetti per anziani.
- Installazione domotica nelle residenze per anziani.
- Sviluppo e messa a regime dei progetti di impiego della sensoristica presso la Residenza "Villa Europa", il terzo piano della residenza "Villa Serena" ed il quarto piano della Residenza "Villa Armonia".
- Ristrutturazione radicale della Residenza per Anziani Don Bosco.
- Ricerca *Stati Generali della Terza Età*: Focus group e vademecum per la programmazione strategica.
- Fidarsi è bene... ma non di tutti: Campagna di prevenzione per il contrasto delle truffe agli anziani in collaborazione con ASSB.
- Realizzazione alloggi di assistenza e accompagnamento abitativo per anziani nel quartiere Casanova in collaborazione con ASSB.
- Elaborazione del documento denominato Pflegelandkarte, importante strumento di pianificazione di settore per l'area anziani.
- Stipula di una convenzione tra ASSB e l'Associazione temporanea di scopo (ATS), costituita dalle associazioni Auser, Anteas e Ada, per la realizzazione di un servizio strutturato di trasporto e accompagnamento anziani nel comune di Bolzano.
- Realizzazione di una ricerca relativa all'impatto della formazione professionale per OSS e OSA sulla qualità dei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani nel Comune di Bolzano con la Libera Università di Bolzano e la Scuola per le Professioni Sociali "Emmanuel Lévinas".
- Potenziamento pasti a domicilio (Incremento complessivo rispetto al numero di prestazioni erogate nel 2019 pari al 28,4%).
- Collaborazione tra Azienda Servizi Sociali e l'Associazione "CNA pensionati" (artigiani per offrire piccoli interventi di riparazioni e manutenzione a casa degli anziani).
- Avvio del servizio di assistenza e accompagnamento abitativo nel quartiere di Casanova.

## **Sostegno alle famiglie**

- Ampliamento dell'accoglienza estiva negli asili nido di ASSB.
- Aumento dei posti nelle microstrutture.
- Ristrutturazione asilo nido il Veliero di Viale Venezia.

- Estensione dell'offerta di Sostegno familiare precoce di Bolzano "Frühe Hilfen", inizialmente incentrata sul solo distretto di Don Bosco, all'intero territorio della città.
- Individuazione di progettualità operative di lavoro di comunità relativamente all'area minori e famiglie in quartieri della città non ancora coperti.
- Ampliamento del servizio "Sostegno familiare e intervento pedagogico precoce per bambini con disabilità" - sede di Merano).
- Avvio dei servizi "equipe specialistica per DSA" (Disturbo dello spettro autistico) e "Servizio Post-adozione provinciale".
- Avvio degli interventi con i bambini e le loro famiglie nell'ambito del progetto PNRR "Sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini".

### **Settore informazione**

- Elaborazione di una Guida ai Servizi Sociali Distrettuali della Città di Bolzano in lingua semplice.
- Effettuazione della rilevazione della soddisfazione dell'utenza / familiari in diversi servizi aziendali.
- Consolidamento della comunicazione tramite social (Facebook e Instagram) al fine di assicurare una comunicazione in tempo reale ai cittadini rispetto alle informazioni rilevanti.

## 4.0 Laboratori di futuro con i giovani

In questo capitolo, scolari di tre scuole superiori e un gruppo di studenti dell'Università di Bolzano descrivono la loro visione del presente e del futuro della città di Bolzano.

### Il presente

Bolzano è una città con molto verde, anche se in alcune zone, come il centro, potrebbero esserci più piante e fiori, e piccole fontanelle d'acqua potabile. Ci sono molte piste ciclabili che sono utilizzate attivamente dagli abitanti, molti giardini e luoghi di ritrovo come palestre all'aperto, innumerevoli parchi giochi e campi da gioco che ben si prestano come luoghi di ritrovo per i giovani di qualsiasi età; lì possono incontrarsi senza dover pagare una consumazione, come avviene nei bar. Anche se in città ci sono luoghi all'aperto in cui i giovani possono incontrarsi, questi luoghi non sono sempre piacevoli da frequentare, perché sono percepiti come poco sicuri: la paura e una sensazione di disagio nel trascorrere il tempo libero in luoghi aperti sono dovuti alla presenza di senzatetto, persone ubriache e/o che assumono e/o cercano di vendere droghe. I giovani hanno paura di essere aggrediti da queste persone. Inoltre, osservano che le frequenti aggressioni verbali e fisiche alle forze dell'ordine sono un segno che la legge che rappresentano non viene rispettata e per questo non possono garantire un clima di sicurezza. Anche la scarsa presenza delle forze dell'ordine e dei controlli da parte della Polizia di Stato, così come la percezione che i trasgressori non saranno puniti perché vivono in circostanze difficili e di indigenza, aumentano il senso di insicurezza nel vivere la città e i suoi spazi, non solo di sera ma anche di giorno.

I luoghi che i giovani avvertono come più pericolosi sono generalmente i parchi cittadini, il parco della stazione, alcune strade come Via Cagliari e Via Alto Adige, i prati del Talvera, la stazione degli autobus e in generale i quartieri fuori dal centro. Gli unici luoghi in cui gli scolari si sentono sicuri sono il centro in senso stretto, come piazza Walther e i portici. Il crescente degrado delle strade per la sporcizia, la poca cura delle infrastrutture, soprattutto nella zona industriale e in alcuni parchi con molti rifiuti abbandonati, fra cui anche, siringhe sono altri fattori che scatenano insicurezza. Fonte di disagio sono anche i numerosi cantieri edili per il rumore costante, i cambiamenti nella viabilità, lo smog e il conseguente aumento del traffico in tutta la città. Per i pedoni alcuni semafori diventano rossi troppo in fretta non garantendo di attraversare la strada con tranquillità, ad esempio il semaforo in via Galileo Galilei davanti al centro commerciale e in piazza Tribunale.

Non sentendosi sicuri nel vivere gli spazi aperti della città, i giovani si rifugiano nei soliti pub del centro, dove sono naturalmente costretti a pagare le consumazioni e non hanno molti soldi da spendere. È tuttavia sempre più difficile incontrarsi nei pub, non solo perché spesso sono frequentati da persone più adulte, ma anche perché secondo i giovani ci sono sempre più persone ubriache e moleste. Inoltre, ci sono problemi con i residenti della zona che si lamentano dei rumori e dei disagi.

In generale, il costo della vita a Bolzano è molto alto; sono aumentati i prezzi per l'acquisto di beni di uso quotidiano, è molto costoso bere un drink in un bar, mangiare una pizza o andare al ristorante; è molto costoso andare nelle discoteche della città (altri luoghi considerati poco sicuri). Pertanto, agli occhi dei giovani, è più economico e "sicuro" incontrarsi e fare nuove amicizie sulle piattaforme social.

Oltre che luoghi di incontro per i giovani di età superiore ai 15 anni, mancano anche spazi di apprendimento che potrebbero essere organizzati all'aperto. I centri giovanili sono ottimi per l'intrattenimento e le attività extrascolastiche dei bambini più piccoli; tuttavia, anche gli scolari delle scuole medie si sentono a disagio a frequentarli, perché ci sono troppi bambini e pochi

coetanei, e perché non vengono organizzate attività di intrattenimento e di svago specifiche per la loro età. In generale, mancano luoghi di incontro spontanei al chiuso e attività ricreative per i giovani dai 15 anni in su. I programmi offerti da club e associazioni non sono sempre accessibili ai nuovi membri e costano molto. Anche quando in città vengono organizzati eventi o attività gratuite per gli over 15, non sono ben pubblicizzati e i giovani spesso non sanno dove trovare informazioni sugli eventi in città.

Il trasporto pubblico locale è considerato complessivamente buono; ci sono molti nuovi autobus con trazione a idrogeno, elettrica o a metano. Il problema è che nelle ore di punta, quando in città le scuole iniziano quasi tutte contemporaneamente e le persone si recano al posto di lavoro, gli autobus sono pienissimi e i posti a sedere non sono sufficienti. Gli studenti si sentono come sardine in scatola. Inoltre, gli autobus arrivano spesso in ritardo, soprattutto nelle ore di punta. Andrebbero migliorati anche i collegamenti tra Bolzano e Laives, ma anche verso le altre comunità periferiche. Per arrivare da alcune zone di Bolzano a Laives bisogna prendere due autobus, il che richiede molte energie e tempo e scoraggia l'uso dei mezzi pubblici. Per le persone con difficoltà motorie e su sedia a rotelle, viaggiare in autobus è ancora più difficile: gli autisti non sempre possono fermarsi allineando l'autobus al marciapiede, il che crea uno spazio tra la banchina dell'autobus e il marciapiede, ciò è molto pericoloso perché aumenta il rischio di inciampare e cadere. I giovani notano anche che non sempre gli autisti degli autobus abbassano la rampa che permette la salita e la discesa di persone su sedia a rotelle, bagagli o bambini piccoli con passeggini.

Gli scolari sanno bene quanto sia costoso vivere a Bolzano. I prezzi dei supermercati sono aumentati notevolmente, ci sono molte tasse e imposte che pesano sulle spalle delle famiglie e anche la frequenza scolastica comporta costi notevoli, soprattutto all'inizio dell'anno, quando si devono acquistare libri e materiali. Anche i costi per l'alloggio sono elevati; per gli studenti universitari è difficile trovare un alloggio a Bolzano; alcuni sono costretti a cercare una stanza o un letto fuori città, sia per i costi elevati, sia perché a Bolzano è molto difficile trovare posti letto. In generale poi, scolari e studenti lamentano la difficoltà a trovare lavoro, anche se si tratta solo di lavori occasionali. All'età di 17 anni molti vorrebbero trovare un lavoro, anche solo estivo; tuttavia, molte aziende sono riluttanti ad assumere minori a causa delle questioni burocratiche e delle responsabilità legali che devono affrontare. È altrettanto difficile trovare posti come tirocinante.

Per compensare l'alto costo della vita in città, gli studenti universitari auspicano che le strutture per il tempo libero e l'intrattenimento offrano agli studenti prezzi scontati, come avviene in altre città universitarie, anche per gli studenti universitari over 27 anni. I bar potrebbero organizzare serate speciali per gli studenti per creare più luoghi e opportunità di incontro con altri coetanei. L'intrattenimento serale per accogliere gli universitari che vogliono socializzare. Gli studenti hanno bisogno di poter conoscere altri giovani e trascorrere serate spensierate e divertenti, anche dopo la mezzanotte, come avviene in altre città, ma molti locali sono già chiusi. Anche le associazioni studentesche faticano a vivacizzare la città, incontrando ostacoli burocratici e tecnici insormontabili nell'organizzazione di eventi o attività.

Sembra che le Istituzioni non percepiscano Bolzano come una città universitaria e non siano quindi consapevoli delle esigenze degli studenti universitari: visto che l'università offre una formazione trilingue, attira molte persone provenienti da altri stati. La città, dunque, dovrebbe essere consapevole delle difficoltà che possono incontrare gli studenti provenienti dall'estero: il primo contatto degli studenti stranieri con l'amministrazione è per richiedere il permesso di soggiorno per motivi di studio; gli studenti devono inoltre rivolgersi ai servizi pubblici, soprattutto all'anagrafe e ai servizi della sanità: nel frattempo hanno difficoltà a parlare con il personale delle varie amministrazioni se non comunica in inglese. L'università stessa non funge da punto di riferimento per supportare gli studenti nella preparazione dei documenti necessari per studiare a Bolzano. Ciò crea confusione e disorientamento tra gli studenti.

Anche gli scolari delle scuole superiori sperimentano disorganizzazione e confusione nel rapporto con i servizi ospedalieri. L'ospedale di Bolzano è stato sottoposto a una profonda ristrutturazione spaziale, che causa disorientamento ai visitatori non abituali. La carenza di personale sia nel settore sanitario che in quello sociale causa indubbiamente disorganizzazione e difficoltà nella presa in carico dei bisogni specifici dei pazienti. Anche i tempi di attesa per visite o cure sono troppo lunghi per le persone con bisogni urgenti. La comunicazione con i servizi e, in generale, con le istituzioni non è sempre chiara e agevole. La mole di documenti richiesti e le complicate procedure per ottenerli scoraggiano molte persone che rinunciano a far valere i propri diritti. Inoltre, gli studenti lavoratori con famiglia si lamentano dell'organizzazione delle attività extrascolastiche e di doposcuola rivolte ai bambini. In effetti, i giovani genitori hanno difficoltà a orientarsi anche tra le offerte esistenti per conciliare lavoro, studio e vita familiare. L'offerta di servizi di assistenza rivolta a bambini di tutte le età, offerti dalle associazioni e dal Comune di Bolzano, è ampia, ma anche costosa, soprattutto per i genitori con più figli o che devono iscrivere i propri figli per periodi più lunghi. Inoltre, i bambini devono essere pronti ad essere seguiti da uno staff che cambia continuamente, poiché il personale viene assunto per singole settimane, soprattutto per i programmi estivi. Faticano anche ad affrontare l'iscrizione dei figli nelle istituzioni educative.

Gli studenti universitari hanno anche difficoltà a capire come avviare un'attività in proprio o trovare lavoro. Si sentono confusi dalla frammentazione dei servizi pubblici e dalle procedure digitalizzate. Non hanno un punto di informazione fisico che li introduca nel panorama dei servizi pubblici. La digitalizzazione dei servizi è un processo che può portare a difficoltà: È difficile trovare referenti a cui richiedere spiegazioni verbali, spesso necessarie per orientarsi nella ricchezza delle informazioni; molti servizi richiedono l'utilizzo dello SPID, procedura complicata per alcuni studenti. Per gli studenti stranieri c'è anche il problema della comprensione linguistica se sito e piattaforme non sono anche in inglese. C'è un grande disorientamento perché, nonostante tutte le informazioni siano disponibili sui siti istituzionali e organizzativi, gli studenti universitari, ma anche i giovani delle scuole, necessitano di un'introduzione ai servizi anche da parte di personale in presenza. I giovani delle scuole spesso non entrano in contatto con i processi amministrativi digitalizzati, ma ne vedono i vantaggi piuttosto che gli svantaggi. Per loro, richiedere documenti tramite un portale online rappresenta un enorme risparmio di tempo e fatica. La digitalizzazione deve però essere semplice e intuitiva; una persona non deve perdere tempo a capire come è costruita la piattaforma e come funziona per accedere al servizio, altrimenti è inutile. Attualmente i siti web della pubblica amministrazione non sono né attraenti né intuitivi per i giovani; infatti, i giovani nelle scuole non sanno nemmeno che esistono i siti istituzionali, spesso non sanno nemmeno cosa sono le istituzioni, cos'è un Comune... Nelle scuole spesso manca una formazione politico-amministrativa che possa di conseguenza suscitare l'interesse dei giovani all'utilizzo delle piattaforme della Pubblica Amministrazione. I giovani sono preoccupati per la popolazione più anziana, che avrà sempre bisogno di aiuto e non sarà in grado di stare al passo con il progresso tecnologico. Gli stessi giovani, ormai entusiasti dell'approccio digitale, alla vecchiaia o alle fasi fragili della vita avranno difficoltà ad accedere ai servizi in maniera digitali. Sarà sempre necessaria la presenza di servizi cui poter rivolgersi fisicamente in caso di dubbi. Nel digitalizzare l'accesso ai servizi inoltre è importante garantire che siti e piattaforme siano accessibili tramite smartphone. Ad esempio, in altri paesi, come l'Ucraina, è possibile accedere ai documenti tramite smartphone e sono legalmente validi.

Per i giovani che frequentano la scuola secondaria la possibilità di vivere in futuro in città è un'utopia: data la mancanza di alloggi, gli affitti alti e i costi per l'acquisto di una casa di proprietà, hanno la sensazione che dovranno vivere fuori città. Diversi gruppi di lavoratori sono considerati particolarmente vulnerabili dal punto di vista finanziario: i giovani lavoratori, gli operatori del sociale, i genitori single, gli anziani e le persone con disabilità. Gli universitari, invece, non riescono ad immaginare di restare a Bolzano perché non vedono sbocchi professionali

interessanti per la loro carriera e, anche se ci fossero, credono che la mentalità generale della gente sia chiusa, tradizionale e poco aperta verso le altre culture. C'è anche chi collega il problema della chiusura culturale all'alto tasso di suicidi nella provincia di Bolzano e al frequente abuso di droghe e alcol. L'abuso di sostanze viene correlato dai giovani anche alla limitata offerta di svago, soprattutto per i giovani che non frequentano associazioni o ritrovi organizzati e sono spesso in balia della noia e dell'insoddisfazione generale perché non sanno come passare il tempo. Si rifugiano uscendo con amici che consumano alcol e talvolta droghe. Anche le interazioni con le persone sono spesso vissute come fredde e difficili; sembra che le persone diano priorità al lavoro nella vita a scapito delle emozioni. I giovani e gli studenti universitari sperimentano un forte sentimento di alienazione ed esclusione da una società che non è interessata a farli sentire a casa e anzi appare ostile. Non bisogna dimenticare che anche i giovani di seconda generazione si sentono esclusi dalla società; sono e restano distinguibili dalla popolazione altoatesina. E questo rende loro difficile anche trovare un lavoro. Per questo anche le seconde generazioni e gli studenti sognano di lasciare la città e vivere in un luogo in cui possano integrarsi meglio.

Anche gli studenti e i giovani sono colpiti dal problema dei rifugiati. In passato esisteva un programma che permetteva ai rifugiati di studiare all'università, cosa che rendeva più facile la loro integrazione nella società, almeno per coloro che avevano le qualifiche adeguate. Oggi questo non è più possibile. I servizi sociali responsabili dell'accoglienza e dell'integrazione sono inondati di richieste di aiuto e i dipendenti rischiano il burnout a causa dell'elevato carico di lavoro. Nel settore sociale, oltre alla carenza di personale e al personale esistente, che a causa dell'elevato carico di lavoro è sempre a rischio di burnout, esiste un altro grosso problema: sono soprattutto le donne a svolgere la maggior parte dei lavori sociali. Questo può essere un problema per gli utenti maschi del servizio che hanno difficoltà a confidarsi con le donne e a parlare con loro di determinati argomenti. D'altro canto, lo stereotipo secondo cui sono soprattutto le donne a lavorare nel settore sociale e che gli assistenti sociali sono pagati meno rispetto ad altre professioni comporta che gli uomini sono meno incoraggiati a lavorare in questo campo. Occorre prestare maggiore attenzione anche a livello politico alla salute mentale della popolazione. Studi e dati mostrano un alto tasso di depressione in Alto Adige.

La percezione generale è che non ci siano molte opportunità di partecipazione alle decisioni politiche della città e che l'opinione del cittadino medio non venga presa in considerazione dalle amministrazioni comunali e provinciali. Inoltre, i giovani nelle scuole non hanno conoscenze politico-culturali: non sempre la scuola offre una formazione politica e sugli aspetti organizzativi delle amministrazioni. I giovani devono imparare questi aspetti da soli. In generale manca, inoltre, un'istruzione specifica su come funziona il mondo dopo la scuola, quali tasse pagare, cosa significa ottenere un'assicurazione, firmare un contratto di locazione, comprare una casa, trovare un lavoro.

## **Il futuro desiderato**

Bolzano è una città sicura e quindi vivibile per tutti i cittadini 24 ore su 24; i cittadini non si sentono minacciati da persone moleste perché la sicurezza della città è tutelata dalle forze dell'ordine, presenti anche in borghese; il senso di sicurezza dei cittadini è alto perché la polizia interviene immediatamente. I trasgressori sono diminuiti perché c'è la certezza della pena. Le persone temono le forze dell'ordine perché sanno che rappresentano l'ordine pubblico e la legge. Il senso di sicurezza è aumentato anche perché la città è pulita e non ci sono elementi di degrado come nel passato. Addetti dell'Amministrazione Comunale monitorano quotidianamente gli spazi della città e hanno il compito di organizzare interventi tempestivi per prevenire e contrastare situazioni di degrado. Fotocellule intelligenti disposte sui lampioni fanno sì che essi si accendano

automaticamente al buio e si spengono nuovamente con la luce del giorno, così che ogni angolo della città è ben illuminato e senza sprechi di energia.

In tutti i quartieri della città ci sono spazi verdi, parchi abbelliti con piante e fiori, fontane con acqua potabile e panchine che favoriscono gli incontri. L'Amministrazione comunale ha anche creato molti spazi verdi con aree studio riservate agli studenti. I campi sportivi e ricreativi all'aperto sono luoghi sicuri da frequentare per i giovani di tutte le età. Ci sono anche centri al coperto dove i giovani possono ritrovarsi liberamente per divertirsi senza dover pagare le consumazioni: sale da bowling e da biliardo, piccole palestre da arrampicata, ping pong, sale di ritrovo... Anche le scuole aprono le palestre ai cittadini. Esiste una rete tra le scuole, ci sono aule e palestre a disposizione per consentire incontri in spazi chiusi e per organizzare attività ricreative e creative. Le associazioni possono utilizzare le palestre per organizzare corsi e allenamenti.

Tutti i punti di ritrovo della città, siano essi all'aperto o al chiuso, sono accessibili anche ai bambini e ai ragazzi con disabilità. In questo modo sono inclusi negli incontri tra amici.

La viabilità nel centro urbano è notevolmente migliorata. La città è collegata alle periferie a qualsiasi ora della giornata grazie a un'estesa rete di trasporti pubblici su ruote e gomma che assicurano facili spostamenti anche all'interno di ogni quartiere. I treni, i tram e gli autobus sono puntuali anche quando piove; un'applicazione digitale scaricabile sullo smartphone e i tabelloni digitali disposti alle fermate indicano dove si trova l'autobus e quando arriverà alla fermata. Nelle ore di punta, all'inizio e alla fine della scuola, gli autobus sono tali che tutti gli studenti trovano posto e sono in orario. Anche i costi per l'utilizzo della rete di trasporto da parte dei cittadini sono ai minimi storici; tutti possono beneficiare di un abbonamento facilmente acquisibile online ma anche fisicamente presso gli sportelli dedicati. L'Amministrazione comunale incoraggia i cittadini all'uso della bicicletta prevedendo contributi per l'acquisto di biciclette elettriche e muscolari, e organizzando l'uso di sistemi di noleggio biciclette attraverso lo stesso abbonamento utilizzato per l'utilizzo dei trasporti pubblici. Anche gli studenti universitari che soggiornano a Bolzano per qualche mese perché ad esempio aderiscono a progetti di Erasmus hanno diritto a sconti sull'utilizzo dei trasporti pubblici. La sera ci sono speciali bus navetta e linee notturne che permettono di spostarsi in tutta sicurezza nelle diverse zone della città e anche dalla città ai paesi limitrofi.

Non c'è esodo dalla città. Ai giovani piace vivere a Bolzano perché possono facilmente trovare lavori ben pagati e possono permettersi una vita di qualità, di pagare l'affitto di un appartamento da soli, anche senza un partner e i costi per l'acquisto di un appartamento sono accessibili. Chi si trova in una situazione di emergenza economica può sempre contare sull'aiuto tempestivo della Pubblica Amministrazione. L'edilizia sociale consente anche alle persone in difficoltà economiche di avere un alloggio. La politica continua a sostenere le fasce economicamente e socialmente più deboli e prevede in particolare assegni economici a genitori single per i figli.

La città di Bolzano è diventata una vera e propria città universitaria che si caratterizza per l'ospitalità poiché offre agli studenti sportelli unici, i cosiddetti "*Welcome Center*", per assisterli nella richiesta dei documenti di cui hanno bisogno. Inoltre, questi centri, i cui dipendenti parlano anche in inglese, offrono supporto nella ricerca di lavoro e alloggio e nella ricerca di soluzioni per conciliare famiglia e studio, soprattutto per gli studenti che sono o saranno genitori e hanno bisogni famigliari particolari.

L'Amministrazione offre ai cittadini la possibilità di fruire di servizi digitalizzati e di richiedere documenti attraverso portali online e applicazioni specifiche, trasparenti, ergonomiche, intuitive e user-friendly e ha aperto nei quartieri cittadini sportelli fisici permanenti accessibili dai cittadini che preferiscono o hanno bisogno di consulenza in persona con l'istituzione. Presso questi uffici è possibile richiedere assistenza per la preparazione dell'ISEE, la richiesta del passaporto, l'apertura della partita IVA, ecc. Anche i tempi di attesa per ottenere i documenti necessari sono stati ridotti ai minimi storici.

L'utilizzo di siti web e piattaforme online è facilmente possibile tramite smartphone, così come l'accesso ai documenti d'identità, che possono essere esibiti legalmente anche tramite smartphone su richiesta delle autorità. Anche altri certificati e documenti possono essere richiesti comodamente tramite smartphone. A scuola insegnano a utilizzare le piattaforme delle istituzioni e insegnano le procedure digitalizzate per la richiesta di documenti o per attività burocratiche. Le lezioni mirano anche a insegnare ai ragazzi tutto ciò che devono sapere come cittadini: dal pagamento di tasse e tributi, alla comprensione delle agevolazioni e dei contributi di cui possono usufruire, ai servizi di supporto disponibili sul territorio, alle procedure su come concludere un contratto di affitto o un contratto di acquisto di una casa, ecc. A scuola si insegna anche la gestione di piccoli lavori di manutenzione, come il cambio di una lampadina, e piccole riparazioni e lavori di ristrutturazione in casa. Oltre alle due lingue nazionali, a scuola è possibile scegliere anche altre lingue, come ad esempio le lingue dell'Est Europa.

Bolzano è una vera e propria città universitaria perché offre numerose attività ricreative e culturali dedicate agli studenti universitari a prezzi accessibili e senza limiti di età. I locali organizzano serate speciali per gli studenti e sono aperti anche dopo la mezzanotte senza arrecare disturbo al quartiere. Di notte, grazie agli autobus notturni e alle linee notturne, sicuri e affidabili, è possibile spostarsi nelle diverse zone della città, ma anche frequentare locali o eventi in altre città della provincia.

La città è vivace in tutti i quartieri poiché eventi, sagre e divertimenti possono essere facilmente organizzati sia da locali pubblici che dai cittadini. Le informazioni su questi eventi vengono diffuse attraverso un'unica applicazione che raccoglie tutti gli eventi della provincia, ed è facile da usare; ma l'informazione viene promossa anche nelle bacheche delle scuole. Questa vitalità ha aperto anche gli orizzonti mentali della popolazione, che non è più bloccata in schemi di pensiero rigidi e ostili alle diversità, ma è aperta e curiosa di conoscere. Giovani e studenti hanno un accesso spontaneo ad attività sportive e creative che non sono più riservate solo ai soci di club o associazioni, ma possono essere utilizzate anche da chi occasionalmente vuole frequentarli.

La città è economicamente fiorente e la popolazione locale ne beneficia sotto forma di maggiore prosperità perché deve pagare meno tasse e imposte. La presenza dell'università ha portato le istituzioni a investire nelle professioni emergenti dall'università e ad offrire opportunità di lavoro attraenti con opportunità di carriera e lavori ben retribuiti. Anche gli stage sono facili da trovare poiché gli istituti di formazione hanno stipulato accordi speciali con le aziende locali. I giovani tra i 16 e i 17 anni possono essere facilmente assunti per posizioni occasionali, stagionali o addirittura permanenti poiché le istituzioni e le aziende rispondono alle esigenze di chi vuole lavorare e impegnarsi da subito e assicurarsi il futuro attraverso l'ingresso anticipato nel mondo del lavoro. Le aziende non temono più di incorrere in incombenze burocratiche complesse e problemi quando assumono giovani.

Per facilitare a tutti l'accesso all'offerta culturale, sono concessi bonus culturali e buoni scolastici per l'acquisto di materiale scolastico. Gli stipendi sono adeguati al costo reale della vita e all'inflazione. Il lavoro sociale in particolare è ben retribuito perché i politici hanno riconosciuto l'importanza di queste professioni per la società, ed è diventato attrattivo anche per i maschi.

Il costo delle bollette non è più elevato perché il Comune impone un tetto massimo ai fornitori di energia e alle aziende di smaltimento dei rifiuti e perché sono utilizzate soluzioni intelligenti come il teleriscaldamento, un metodo innovativo ed ecologico di generare e distribuire il calore attraverso l'uso del riciclaggio dei rifiuti. Il Comune controlla e fissa anche un limite massimo per i beni di uso quotidiano e di prima necessità, come i prezzi dei prodotti dei supermercati.

La pubblica amministrazione sostiene anche la salute dei suoi cittadini garantendo a tutti un contributo annuo per le cure mediche e l'acquisto di medicinali, nonché l'acquisto di presidi di qualità che rispondano ai reali bisogni dei destinatari. Il sistema sanitario pubblico è stato potenziato e i politici hanno investito nell'aumento del personale e nel miglioramento delle strutture per ridurre i tempi di attesa per le visite e le cure mediche. Le persone sono al centro

dell'azione politica. La salute mentale è una questione su cui i politici sono aperti: i tassi di depressione e suicidio nella provincia sono diminuiti perché le persone non si vergognano più di parlare di malattie mentali ed emotive. Anche a scuola i ragazzi imparano a riconoscere eventuali segnali di disagio e ad agire di conseguenza. Anche l'organizzazione del sistema sanitario è migliorata e offre una comunicazione più trasparente e più semplice, anche in inglese; i tempi di attesa per le visite e le terapie sono molto brevi ed i trattamenti sono di alta qualità e corrispondono a quelli di un trattamento privato.

Oggi è facile per giovani professionisti e studenti universitari trovare alloggio in città e diverse opzioni abitative sono a disposizione: dall'edilizia sociale, agli alloggi condivisi con anziani, ai dormitori studenteschi, anche nei pressi del polo universitario delle professioni sanitarie. L'Amministrazione pubblica offre anche ai proprietari di casa garanzie economiche per incoraggiarli ad affittare appartamenti agli studenti. Il Comune di Bolzano e la Provincia Autonoma di Bolzano firmano accordi con importanti costruttori per facilitare la fornitura di alloggi a giovani lavoratori e studenti. Anche gli edifici pubblici e gli appartamenti vecchi e abbandonati sono ristrutturati dalla Pubblica Amministrazione.

I politici mostrano grande interesse per le opinioni dei cittadini e li invitano a prendere decisioni e a modellare il programma politico attraverso eventi di dibattito e confronto. Anche il parere dei giovani conta! Per questo la pubblica amministrazione invita le classi scolastiche a visitare le sue strutture e offre formazione per i giovani sull'organizzazione tecnica, amministrativa e politica della città.



*Foto: laboratorio di futuro*

## Il futuro desiderato dai giovani



## 5.0 Bolzano dal 2023 al 2034. Dal presente al futuro desiderato

Questo capitolo è dedicato alla descrizione sintetica ed analitica per temi chiave dei fattori prevalenti che caratterizzano la situazione della città di Bolzano e del suo futuro desiderabile e realistico. L'esposizione si basa sui contributi dei partecipanti nei diversi laboratori di futuro, riportati per sezioni tematiche nel capitolo 3.0 del Piano sociale. Ogni periodo temporale (2023 e 2034) si conclude con una storia immaginaria redatta ispirandosi ai contenuti dell'indagine e narrata durante l'evento introduttivo del Piano sociale (novembre 2022) e durante l'incontro "La Bolzano che vorrei" (novembre 2023), dedicato agli interventi prioritari necessari per trasformare la qualità della vita dei cittadini e della città e raggiungere pertanto il futuro desiderato.

### 5.1 Bolzano nel 2023. Il macrocontesto



125

TS=Terzo settore | SO-SA=Socio-sanitario

Un intreccio di criticità generali da tenere in considerazione nei processi di pianificazione, di programmazione e di auto riflessione politica popola un macrocontesto generale che contraddistingue il presente. La società e la città di Bolzano sono caratterizzate da fenomeni crescenti di multiculturalità, complessità, digitalizzazione della comunicazione, trasformazione del lavoro, specializzazione, frammentazione, crisi valoriale, ritmi frenetici, dissoluzione di relazioni significative e comunitarie, individualismo, solitudine, invecchiamento della popolazione, aggressività e conflittualità, sfiducia nelle istituzioni, disaffezione civica, crisi del volontariato, crisi del "sociale", crisi ambientale. Aumentano il divario economico-sociale, il costo della vita e delle abitazioni, i fenomeni di marginalizzazione e di discriminazione, di insicurezza pubblica e urbana, la differenziazione dei bisogni e l'attenzione individuale all'autodeterminazione e alla qualità della vita. In questo scenario molte persone faticano a soddisfare bisogni fondamentali, accresce la vulnerabilità umana e sociale ed è in corso un processo d'impoverimento economico, psicologico e culturale che minaccia il benessere, l'autonomia e la capacità di autodeterminazione dei soggetti.

## 5.2 Bolzano nel 2023. Temi chiave



### **AUMENTO RICHIESTA SERVIZI SOCIALI, CARENZA DI PERSONALE, DELEGA AL TERZO SETTORE, CRITICITÀ**

IL CARO VITA produce un PROCESSO di INDEBITAMENTO e di IMPOVERIMENTO nella popolazione, in particolare nel CETO MEDIO e un AMPIO DIVARIO ECONOMICO-SOCIALE. Diminuisce la capacità di spesa di molti cittadini anche perché gli stipendi non vengono adeguati all'aumento dell'inflazione. L'IMPOVERIMENTO viene in parte contrastato con l'erogazione di assegni di ASSISTENZA ECONOMICA e con il SUPPORTO del VOLONTARIATO. L'APPROCCIO ASSISTENZIALISTICO da parte degli enti pubblici coinvolge anche il TERZO SETTORE, attraverso la delega di molti servizi che vengono assegnati in un regime di concorrenza di mercato. Il Terzo Settore si trova ad operare in una situazione di esposizione finanziaria.

Il CARO ABITAZIONE e il COSTO della VITA allontanano FORZA LAVORO dalla città di Bolzano, contribuendo al fenomeno della CARENZA di PERSONALE<sup>45</sup>. La CARENZA di PERSONALE è un fenomeno trasversale<sup>46</sup>, si avverte in diversi settori, anche le aziende locali manifestano un continuo bisogno di risorse umane; nel SETTORE SOCIALE – SANITARIO comporta:

- la CARENZA di PERSONALE QUALIFICATO e la presenza di PERSONALE PRECARIO
- Il PRECARIATO non favorisce la PROGETTAZIONE e la PROGRAMMAZIONE ORGANIZZATIVA e POLITICA
- il RISCHIO di CHIUSURA di SERVIZI SOCIO-SANITARI e l'offerta di SERVIZI SPERSONALIZZATI
- il RISCHIO di insufficiente OFFERTA di SERVIZI di sostegno alle PERSONE SOCIALMENTE VULNERABILI e FRAGILI
- il sovraccarico del personale esistente, a rischio BURN OUT e di DIMISSIONI
- la privatizzazione dei SERVIZI SOCIO-SANITARI soggetti a criteri economici della LIBERALIZZAZIONE ECONOMICA

Le AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE ricorrono sempre più alla DELEGA dei SERVIZI al TERZO SETTORE e al VOLONTARIATO compresi gli ONERI BUROCRATICI. Il TERZO SETTORE e il VOLONTARIATO non hanno il dovuto RICONOSCIMENTO PUBBLICO, sia nella LORO FUNZIONE SOCIALE sia in termini di RISORSE ECONOMICHE. In generale il PERSONALE DEL SETTORE SOCIALE ritiene di non essere adeguatamente REMUNERATO, chi lavora nel PRIVATO SOCIALE lo è ancora meno. I SERVIZI DELEGATI soggetti a procedure di APPALTO, subiscono un RIBASSO degli INTROITI (base d'asta e concorrenza) a scapito della QUALITÀ dei SERVIZI e della REMUNERAZIONE del PERSONALE. L'EROGAZIONE di CONTRIBUTI PUBBLICI non è TEMPESTIVA (eccesso di burocrazia) e l'INDEBITAMENTO BANCARIO costa (TASSI INTERESSE IN AUMENTO). In questo QUADRO COMPLESSO, ulteriori fattori sono da considerare:

- la LEGGE SUL TERZO SETTORE che comporta CONTINUI BISOGNI FORMATIVI
- l'AUMENTO dei BISOGNI ASSISTENZIALI (vulnerabilità umana e sociale)
- la DIFFERENZIAZIONE DEI BISOGNI e la domanda di SERVIZI SPECIALIZZATI

Il SETTORE SANITARIO riceve maggiori FONDI ECONOMICI del SETTORE SOCIALE. I criteri di ASSISTENZA ECONOMICA PRO CAPITE provinciali sono svantaggiosi per la città di Bolzano: esiste una discrepanza tra le reali esigenze del capoluogo e il contributo finanziario corrisposto dalla Provincia.

---

<sup>45</sup> La carenza di personale è un trend da approfondire nell'ambito delle indagini sul fenomeno "Big resignation - Grandi dimissioni", in italiano tradotto anche *Grande rassegnazione*. Big resignation inizia negli Usa nel 2021, si diffonde in tutti i Paesi occidentali, anche in Italia. Secondo gli economisti si tratta di un fenomeno già in atto prima del 2008, che non è da interpretarsi come una fuga dal lavoro ma di una dinamica interna al mercato del lavoro che offre nuove opportunità, per cui le persone osano cambiare: alle "grandi dimissioni" corrisponderebbero "grandi assunzioni". Tuttavia, altri esperti affermano che è in corso un cambiamento, che i lockdown da Covid hanno accelerato: molti preferiscono condurre una vita più sobria, con ritmi sostenibili e quindi con maggior qualità. Il filosofo, Andrea Colamedici, autore del libro *Ma chi me lo fa fare?* Sostiene che il periodo del lockdown ha fatto emergere un profondo disagio, un vero e proprio burnout collettivo e che ha portato a diversi licenziamenti. Questo punto di vista non esclude altre possibili cause come, ad esempio, l'impatto dell'intelligenza artificiale nel mondo lavoro e la richiesta di forza lavoro altamente specializzata.



## **FRAMMENTAZIONE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI, INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA INCOMPIUTA, CRITICITÀ**

L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA dei servizi è stata avviata (Distretti Socio-Sanitari), tuttavia è ancora lontana dall'aver raggiunto tutte le sue POTENZIALITÀ a beneficio dell'UNITÀ DELLA PERSONA: la presa in carico della PERSONA è FRAMMENTARIA. Anche il personale SOCIO-SANITARIO risente nella prassi professionale dell'APPROCCIO SPECIALISTICO e FRAMMENTATO. I bisogni dei CITTADINI aumentano e si diversificano per:

- l'aumento della VULNERABILITÀ UMANA E SOCIALE
- il processo di INVECCHIAMENTO della POPOLAZIONE
- la richiesta di AUTODETERMINAZIONE DELLE PERSONE
- il MULTICULTURALISMO
- la DIGITALIZZAZIONE della COMUNICAZIONE nelle pubbliche amministrazioni e nei servizi

Le PERSONE in situazione di VULNERABILITÀ UMANA o SOCIALE chiedono maggiore possibilità di AUTODETERMINAZIONE: PERSONE ANZIANE, PERSONE con DISABILITÀ FISICA e COGNITIVA, PERSONE con BACKGROUND MIGRATORIO e SENZA DIMORA, MINORI E MINORI STRANIERI non ACCOMPAGNATI, PERSONE INDIGENTI, PERSONE con CARICO FAMILIARE, PERSONE LGBTQ+ecc. Per quanto riguarda gli ALLOGGI le persone li immaginano con forma di ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA a domicilio, che implica maggiori costi in termini di risorse umane e di arredamento degli spazi (DOMOTICA). Per i servizi socio-sanitari l'UTENZA ha bisogno di un ORIENTAMENTO nell'universo dell'OFFERTA dei SERVIZI e di uno SPORTELLINO UNICO di PRESA IN CARICO, FISICO oltre che VIRTUALE. La FRAMMENTAZIONE nella presa in carico ha costi psicologici, organizzativi ed economici. Anche il PERSONALE risente dell'incompletezza dell'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA. C'è bisogno di:

- CREAZIONE e CONDIVISIONE di una BANCA DATI COMUNE fra ENTI e con il TERZO SETTORE
- EQUIPE MULTIDISCIPLINARI
- FORMAZIONE COMUNE continua
- FORMAZIONE continua sui SERVIZI DIGITALIZZATI
- MESSA A DISPOSIZIONE e CONDIVISIONE di SPAZI FISICI PER IL PERSONALE SOCIO-SANITARIO
- CREAZIONE e GESTIONE RETI fra SERVIZI SOCIO-SANITARI e TERZO SETTORE
- TAVOLI di ASCOLTO, PARTECIPAZIONE | PROGRAMMAZIONE CONTINUI
- APPROCCIO ORGANIZZATIVO BOTTOM-DOWN (condivisione di OBIETTIVI - PARTECIPAZIONE)



## **DIGITALIZZAZIONE, DIVARIO DIGITALE, INCONSAPEVOLEZZA, CRITICITÀ**

La DIGITALIZZAZIONE della COMUNICAZIONE e dei SERVIZI al cittadino è un processo in corso, in continua evoluzione e innovazione veloce che produce ESCLUSIONE SOCIALE, definito DIVARIO DIGITALE (digital divide). In generale è stato evidenziato un:

- DIVARIO di ACCESSO alla FORMAZIONE DIGITALE (bisogno di formazione continua)
- DIVARIO di ACCESSO ai SERVIZI DIGITALIZZATI e alle INFORMAZIONI (bisogno di consulenza | accompagnamento)
- DIVARIO di ACCESSO ai DISPOSITIVI (costi e obsolescenza veloce)
- DIVARIO di CONSAPEVOLEZZA degli IMPATTI della DIGITALIZZAZIONE

La digitalizzazione e il diffondersi della comunicazione digitale comportano inoltre:

- ANALFABETISMO DIGITALE TRASVERSALE (ogni età) nell'USO e negli IMPATTI

- una RESISTENZA all'ALFABETISMO DIGITALE (processo digitalizzazione subito e non condiviso)
- un SENTIMENTO di SOGGEZIONE e una SITUAZIONE di DIPENDENZA dal supporto altrui (in particolare per le persone vulnerabili e anziane)
- l'aumento della COMPLESSITÀ per il cittadino data dal LINGUAGGIO BUROCRATICO e DIGITALE
- COMPLESSITÀ e DIVERSITÀ delle PIATTAFORME DIGITALI e delle MODULISTICHE<sup>47</sup>
- AGGRAVAMENTO della PRASSI LAVORATIVA e DIVARIO CONOSCITIVO nel personale
- CHIUSURA SPORTELLI FISICI e CARICO AMMINISTRATIVO a carico del cittadino
- RISCHIO di PREVALENZA del DIGITALE sulla relazione UMANA
- DIPENDENZA da collegamenti online | smartphone, con rischio di USO COMPULSIVO<sup>48</sup>, BISOGNO di APPARIRE, difficoltà nella GESTIONE DELLE EMOZIONI, INCONSAPEVOLEZZA EFFETTI sulla VITA PRIVATA, DEMENZA DIGITALE, ISOLAMENTO SOCIALE
- INCONSAPEVOLEZZA CLASSE POLITICA
- RISCHIO per la DEMOCRAZIA

Manca una VISIONE POLITICA condivisa degli impatti della digitalizzazione sul comportamento personale, sulle relazioni interpersonali e nelle attività professionali.

La tecnologia ha anche impatti positivi come l'OPPORTUNITÀ di poter comunicare in VIDEOCONFERENZA, di DIFFUSIONE | SCAMBIO d'informazioni su scala globale, di APPLICAZIONI in diversi ambiti. Esempio sono la DOMOTICA e la TELEMEDICINA, tuttavia non ancora implementate a sufficienza.



### **CARICO NELLA GESTIONE FAMILIARE, RISCHI, CRITICITÀ**

<sup>47</sup> Modulistiche diverse nello stesso ente, oltre che fra enti

<sup>48</sup> Gli esperti spiegano che l'uso prolungato e compulsivo di dispositivi (smartphone, computer) e di programmi digitali (piattaforme social, videogiochi...) agiscono sulle aree del cervello come le sostanze stupefacenti

Il CARICO DELLA GESTIONE FAMILIARE, prevalentemente sulle spalle delle donne, è correlato con la DISGREGAZIONE delle RETI FAMILIARI e con la permanenza di RETAGGI CULTURALI tramandati di generazione in generazione, che associano la DONNA alle attività DOMESTICHE e di CURA e l'UOMO alle ATTIVITA' FISICHE PESANTI e di sostegno ECONOMICO. Per le DONNE che si licenziano o decidono di lavorare a tempo parziale per dedicarsi ai famigliari, il RISCHIO di INDEGENZA FUTURA è molto elevato. Comporta inoltre un CARICO PSICOLOGICO e una rinuncia al DIRITTO di REALIZZAZIONE a favore del sacrificio personale.

Il CARICO è connesso anche con:

- la CARENZA di SERVIZI nel DOPO SCUOLA per i FIGLI
- la CARENZA di SERVIZI SPECIALIZZATI per persone FRAGILI
- la CARENZA di SERVIZI con ORARIO FLESSIBILE
- il ricorso al CONGEDO PARENTALE prevalentemente da parte delle donne e il relativo COSTO ECONOMICO
- l'AUMENTO di FAMIGLIE MONOGENITORIALI – MADRI e PADRI SEPARATI in difficoltà economica
- la CARENZA di ALLOGGI
- STEREOTIPI e ASPETTATIVE nei confronti della DONNA: FORTE e VINCENTE in qualsiasi situazione.



**CULTURA DELL'ORGANIZZAZIONE GERARCHICA, ASSENZA DI VALORI GUIDA, FORMALISMO, CRITICITÀ**

Le ORGANIZZAZIONI, enti pubblici e privati, hanno un ruolo di AGENTI di SVILUPPO e di CAMBIAMENTO SOCIALE. La CULTURA dell'ORGANIZZAZIONE è uno dei fattori che hanno un IMPATTO sull'EFFICACIA e sull'EFFICIENZA di un'organizzazione, sia interna che esterna. Detto in altri termini: la QUALITÀ della CULTURA ORGANIZZATIVA ha un impatto sulle POLITICHE e

sugli INTERVENTI SOCIALI. La cultura e i valori di un'organizzazione hanno anche un impatto sul livello di MOTIVAZIONE, sul BENESSERE e sulle PRESTAZIONI delle PERSONE.

Nella situazione presente prevale la CULTURA BUROCRATICA con un APPROCCIO GERARCHICO (top down) che valorizza l'uniformità, la pratica di procedure rigorose e una catena di comando che separa i dipendenti dalla leadership. La definizione di obiettivi non lascia spazio alla creatività e alla rivalutazione dell'esperienza del personale. Il modello gerarchico sembra non essere adeguato in una società che richiede ASCOLTO, PARTECIPAZIONE, SNELLIMENTO dell'AZIONE BUROCRATICA, DIGITALIZZAZIONE della COMUNICAZIONE. Le parole chiave e gli argomenti emersi sono:

- Cultura gerarchica top-down – mentalità gerarchica, procedurale e discriminante (anche nel linguaggio)
- Mancanza di valori guida condivisi, spirito di servizio, di solidarietà, di empatia
- Decisionismo – manca consultazione e partecipazione del personale e della cittadinanza
- Approccio emergenziale | Assistenzialismo
- SELEZIONE POLITICA dei DIRIGENTI – non secondo il MERITO
- CARENZA di DIRIGENTI con formazione in AMBITO SOCIALE e SOCIOLOGICO
- CARENZA di STRUMENTI di MONITORAGGIO e VALUTAZIONE di IMPATTO dell'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA
- BUROCRAZIA ECCESSIVA e COMPLESSA – FORMALISMO
- DIGITALIZZAZIONE BUROCRATIZZATA
- AZIONE AMMINISTRATIVA non TEMPESTIVA
- COMPETIZIONE all'interno degli ENTI, fra ENTI | ORGANIZZAZIONI
- DELEGA ECCESSIVA di SERVIZI al TERZO SETTORE con CRITERI DI AGGIUDICAZIONE al RIBASSO
- DELEGA al VOLONTARIATO senza riconoscimento PUBBLICO ed ECONOMICO.

Per quanto riguarda il personale, le criticità si riferiscono:

- al BISOGNO di EQUILIBRIO fra le ESIGENZE di BENESSERE PERSONALE e il RAGGIUNGIMENTO di OBIETTIVI ORGANIZZATIVI
- al RICONOSCIMENTO dei DIRITTI del PERSONALE – da non confonderli con "CONCESSIONI DIRIGENZIALI" (mentalità gerarchica)
- alla richiesta da parte del PERSONALE di ASCOLTO, CONDIVISIONE, REGOLAMENTI CHIARI
- alla richiesta del PERSONALE di CONDIVISIONE degli OBIETTIVI dell'ORGANIZZAZIONE – di PARTECIPAZIONE
- alla richiesta del PERSONALE di FORMAZIONE CONTINUA e CONDIVISA
- alla richiesta del PERSONALE di FORMAZIONE continua sui SERVIZI DIGITALIZZATI
- alla richiesta del PERSONALE di RICONOSCIMENTO delle PROPRIE ESPERIENZE e CONOSCENZE
- alla richiesta del PERSONALE di VALORIZZARE TALENTI e SPECIFICITÀ di OGNUNO
- alla richiesta del PERSONALE di SPAZI COMUNITARI, CONFORTEVOLI, ATTRAENTI
- alla richiesta del PERSONALE di CONCILIARE VITA e LAVORO (avere tempo di qualità)

La gerarchia è fondata sul principio della divisione e il personale richiede maggiore inclusione, cooperazione.



## **TECNICISMO POLITICO, ASSENZA DI COMUNITÀ E DI ATTENZIONE AL BENE COMUNE, CRITICITÀ**

La CLASSE POLITICA sembra non avere una VISIONE COMUNE - SISTEMICA delle CRITICITÀ che attanagliano la città, che sia urgente costruire una SINERGIA SOLIDA E STRATEGICA tra i diversi ASSESSORATI negli ENTI, fra ENTI COMUNALI e PROVINCIALI. La CITTÀ CAPOLUOGO ha una FORZA GRAVITAZIONALE che attrae molte persone e deve affrontare una MOLTITUDINE di PROBLEMI COMPLESSI che il resto dei Comuni provinciali non deve sostenere, uno fra i molti il FENOMENO MIGRATORIO e delle PERSONE senza FISSA DIMORA che confluiscano prevalentemente in città. I POLITICI sembrano non essere orientati da VALORI GUIDA, dal perseguimento del BENE COMUNE e dal considerare la COMUNITÀ locale, un agente di SVILUPPO. In particolare, i politici non sarebbero orientati dal VALORE della PARTECIPAZIONE e della CONDIVISIONE di OBIETTIVI con i CITTADINI e con ALTRI POLITICI. Inoltre, persiste un approccio alle criticità rigidamente orientato dalle IDEOLOGIA e dagli INTERESSI di PARTITO, perdendo di vista il PROBLEMA fondamentale, il fattore UMANO e la capacità di INNOVARE. Il TERZO SETTORE e il VOLONTARIATO si fanno carico di SITUAZIONI UMANE e SOCIALI complesse, senza tuttavia ottenere in cambio un adeguato RICONOSCIMENTO ECONOMICO e PUBBLICO. In una società caratterizzata dalla complessità e dalla competizione, anche i POLITICI intervengono secondo i dettami dello SPECIALISMO e della RIVALITÀ. Nello specifico mancano:

- una VISIONE dell'ESSERE UMANO e dei suoi BISOGNI FONDAMENTALI (primari, di autodeterminazione e di autorealizzazione)
- una VISIONE delle ORGANIZZAZIONI e della loro FUNZIONE SOCIALE
- una VISIONE sulla CITTÀ di BOLZANO prevale un atteggiamento politico periferico-centrico
- una Governance multilivello fra la Provincia e il Comune di Bolzano
- SINERGIE negli enti organizzazioni e fra enti organizzazioni per INTERVENTI e PROGETTI
- un REGOLAMENTO del BENE COMUNE e un BILANCIO PARTECIPATO
- un APPROCCIO POLICENTRICO e INVESTIMENTI in progetti di comunità
- POLITICHE di PREVENZIONE, prevale un APPROCCIO EMERGENZIALE

- ASCOLTO e PARTECIPAZIONE di PARTI SOCIALI e della CITTADINANZA
- TRASVERSALITÀ nella PIANIFICAZIONE e nella COPROGETTAZIONE
- STUDI, RICERCHE, ATTIVITÀ di BENCHMARKING per INNOVAZIONE SOCIALE
- INVESTIMENTO ECONOMICO destinato al SOCIALE – modalità innovative di FUNDRAISING
- EDUCAZIONE al SENSO CIVICO e alla CITTADINANZA ATTIVA

IL SENTIMENTO di APPARTENENZA è fondamentale per sviluppare SENSO CIVICO e APPREZZAMENTO per la propria COMUNITA' e CITTÁ. La CARENZA di RELAZIONI SIGNIFICATIVE, di SPAZI di COMUNITA' e di CONDIVISIONE, nel CONDOMINIO o nel QUARTIERE di RESIDENZA, favoriscono il SENSO di SOLITUDINE e di DISTACCO dalla PARTECIPAZIONE e dall'IMPEGNO CIVICO. L'ANIMAZIONE dei QUARTIERI è una modalità di CUSTODIA degli SPAZI COMUNI, ora sotto sequestro delle VIDEO CAMERE di SORVEGLIANZA.

Una VISIONE SISTEMICA e la SINERGIA PROGETTUALE fra diversi ASSESSORATI è inevitabile per affrontare ulteriori CRITICITÀ in aumento:

- DEGRADO UMANO
- DEGRADO URBANO e CRIMINALITA'
- DIVARIO ECONOMICO SOCIALE
- SENSO di INSICUREZZA URBANA
- TRAFFICO URBANO – VIABILITÀ – TRASPORTI PUBBLICI
- TURISMO di MASSA

La QUALITÀ della VITA dipende anche dal godimento degli SPAZI URBANI decorosi e sicuri, dalla RIDUZIONE del TRAFFICO, da TRASPORTI PUBBLICI URBANI ed EXTRAURBANI efficienti, dalla rimozione di BARRIERE ARCHITETTONICHE, dalla tutela di SPAZI NATURALI. Il TURISMO di MASSA crea ricchezza per pochi ed è causa di ulteriore IMPOVERIMENTO per altri; ad esempio, CONCORRE insieme alla domanda di alloggi degli studenti e di stranieri abbienti, all'AUMENTO del COSTO delle ABITAZIONI (acquisto e affitto). Si inaugurano NUOVE FACOLTÀ senza costruire contemporaneamente STUDENTATI. Si aprono CENTRI di ACCOGLIENZA delle persone MIGRANTI ma non c'è una POLITICA EFFICACE di INCLUSIONE UMANA e PROFESSIONALE. Il punto di vista PARZIALE ed EMERGENZIALE con cui si affrontano PROBLEMI STRUTTURALI rivela il bisogno di una RIFLESSIONE POLITICA e di una RIFORMA della CULTURA ORGANIZZATIVA.

### 5.3 Bolzano nel 2023. Una storia quotidiana



Buonasera<sup>49</sup>, scusate l'intrusione, stavo facendo due passi per sciogliere la mente e ho visto tutte queste persone entrare, per cui mi sono incuriosita. Non è facile incontrarsi oggi giorno, trovare un senso di comunità, per potersi confrontare, per poter discutere, per aprirsi un po'...poi ho visto che eravate entrati in questo bellissimo spazio, questo teatro, e ho pensato che allora forse il caso non esiste e io passavo per un motivo, qui davanti, in questo momento: perché ho una storia da raccontare e vorrei condividerla con voi, se me lo permettete.

Dall'alba dei tempi le persone si riunivano intorno a un fuoco la sera per raccontarsi storie: grandi imprese di valorosi eroi, sanguinose battaglie, vittorie e sconfitte. Ecco così anch'io, oggi, ho degli eroi e delle eroine di cui narrarvi le gesta.

La prima impavida guerriera del quotidiano si chiama Stefania, capelli rossi, come l'energia di fuoco che la abita, quarantadue anni, è contabile al 75% ed è sposata con Markus, altro intrepido cavaliere, quarantacinque anni, limpidi occhi azzurri, come quelli del padre, Jacob, che di anni invece ne ha ottanta e ancora non ne vuole sapere di lasciare la sua carrozzeria, dove con Markus lavora a tempo pieno.

Stefania e Markus sono anche i genitori di Thomas, un bambino di dieci anni, con una grande passione per il calcio e nessuna per la scuola. Per fortuna a fargli fare i compiti, armata di molta pazienza, dall'alto dei suoi sessantotto anni, ci pensa Angela, sua nonna materna, che i pomeriggi in cui Stefania è al lavoro, lo va a prendere a scuola, gli prepara un bel pranzetto e, quando ha finito di studiare, lo porta al parco a sfogarsi un po'. È contenta di stare col nipote, nonostante la stanchezza, lo aiuta ad affrontare quella solitudine in cui alle volte un po' si perde da quando suo marito non c'è più.

---

<sup>49</sup> Storia immaginaria di una famiglia bolzanina, redatta ispirandosi ai contenuti dell'indagine e narrata dall'attrice Sara Pantaleo al Teatro Gries durante l'incontro di introduzione al Piano sociale.

Ogni tanto dopo il parco, si allungano a salutare Anna, la nonna paterna, che abita qualche isolato più avanti e che si occupa da sola, nonostante i suoi settantacinque anni, del suo primogenito, Klaus, di cinquanta anni, disabile fin dalla nascita. Spesso Anna, mentre Thomas racconta allo zio dell'ultimo gol di Ronaldo, si confida con Angela chiedendosi cosa succederà quando non potrà più occuparsi di Klaus...si parla da un po' di questi progetti del "dopo di noi", ma nel concreto di cosa si tratta? Con tutti i dubbi e le preoccupazioni, ad ogni modo, la vita dei nostri protagonisti procede con una certa routine. Una notte, però, Anna si sveglia. Come al solito, intorno alle 4.30, ha bisogno di andare in bagno, ma mentre si alza si accorge che Jacob non è lì nel letto accanto a lei. Fa il giro della casa, Klaus dorme pacifico ma suo marito non c'è. Agitata, non sa che fare, d'istinto chiama suo figlio Markus, che si precipita da lei e insieme iniziano a cercarlo. Vanno in cantina. Niente. Fanno il giro del cortile, del palazzo. Niente. Vanno fino in carrozzeria, ma è chiusa come l'hanno lasciata la sera prima. A un certo punto tornando verso casa vedono, nel buio una sagoma immobile davanti all'edicola, si avvicinano e così scoprono che è Jacob, spaesato, lo sguardo perso nel vuoto... non capisce come mai non possa ancora comprare il giornale... Nelle ultime settimane Markus aveva notato atteggiamenti un po' strani del padre, era capitato che non gli venisse in mente il nome di un attrezzo o che gli avesse ripetuto più volte la stessa cosa nel giro di poco tempo, però aveva pensato che fosse l'età, la stanchezza...lì, però, davanti all'edicola, c'era qualcosa di diverso... Quando riescono finalmente a fare una visita in ospedale hanno la conferma che Jacob ha l'Alzheimer. Nel frattempo, la situazione precipita: Jacob ovviamente non può più lavorare, è troppo pericoloso; Anna non riesce a dormire, terrorizzata di svegliarsi e non trovare più il marito, non ce la fa a stare dietro sia a lui che a Klaus, è stanca e nella fretta di rientrare a casa con la spesa inciampa per le scale e si rompe il femore. Per fortuna proprio in quel momento stava scendendo sullo stesso pianerottolo Carla, la vicina, che corre ad aiutarla e chiama subito un'ambulanza. Avverte Markus e, capita la situazione, si offre di restare con Klaus e Jacob mentre Markus raggiunge sua madre all'ospedale. Il medico spiega che Anna dovrà essere operata e poi ci sarà da fare la riabilitazione. Insomma, tocca organizzarsi. L'infermiera che è con loro conosce un'associazione che propone svariate attività diurne per disabili e questa, per Klaus può essere un'ottima alternativa. Stefania comunque decide di prendersi ferie per stare dietro a Klaus, quando è a casa, e a Jacob. Markus non può chiudere l'officina e non ha nessuno cui lasciare il lavoro da fare, perché, come se non bastasse, il suo collaboratore part-time ha deciso di licenziarsi, pensando di vivere con il reddito di cittadinanza, cosa che nemmeno accadrà non essendo un licenziamento per giusta causa, ma vabbè, questa è tutta un'altra storia...

E così Markus arriva a lavorare quindici ore al giorno, la sera si dà il cambio con Stefania e rimane a dormire sul divano a casa dei genitori, mentre la moglie torna a casa da Thomas. Il bambino in tutto questo fa fatica a contenere le sue emozioni, non capisce cosa stia succedendo, perché i suoi genitori sono sempre tristi o nervosi o non ci sono proprio. Angela fa sempre più fatica a stargli dietro: Thomas non vuole fare i compiti, è capriccioso, grida, le scappa per strada e all'uscita da scuola la maestra un giorno le dice che ha iniziato ad avere atteggiamenti aggressivi con gli altri compagni.

Quando lo racconta a Stefania, lei capisce che non possono continuare in questo modo, che bisogna trovare altre soluzioni, in attesa che si liberi un posto per il nonno Jacob in casa di riposo. Hanno fatto l'inquadramento per l'assegno di cura - ovviamente quel giorno Jacob era in splendida forma - con tutta quella burocrazia non si capisce nulla, così Stefania, prima di impazzire del tutto, si è rivolta al patronato e almeno le cose sono diventate un po' più chiare.

Nel frattempo, è rientrata a casa nonna Anna, che piano piano è tornata a camminare, anche se ancora non riesce a fare tutto come prima, ci vuole un po' di tempo per quello, ma è molto determinata e ogni giorno fa piccoli progressi. Stefania e Markus hanno deciso di assumere Carla, la vicina che l'aveva soccorsa, come collaboratrice familiare, dato che Carla da qualche mese

ha perso il lavoro perché la ditta dove lavorava ha dovuto chiudere...e a 55 anni trovare una nuova occupazione non è così facile...

Così Stefania è potuta rientrare in ufficio, Markus a dormire a casa sua, nel suo letto e non più sul divano dai nonni e anche Angela si può riposare un po', perché due volte a settimane Thomas sta dalla famiglia di migranti che abita al piano di sotto. La madre è a casa e il figlio più grande frequenta la stessa scuola di Thomas, anche se in un'altra classe, per cui si è offerta di tenerlo da loro in modo che i bambini facciano i compiti insieme e poi soprattutto giochino a calcio al campetto sotto casa, mentre lei spinge sull'altalena la figlia più piccola. All'inizio Stefania era un po' titubante, poi però ha visto che Thomas era contento di avere un nuovo amico con cui allenarsi a fare più palleggi possibili con una gamba sola e si è fidata di quella sensazione.

Sembra che dopo la tempesta finalmente qualche raggio di sole stia tornando a rischiarare il cielo...Dopo tanto tempo Stefania, una sera, si prende anche il lusso di uscire con Laura, una sua cara amica, per mangiare una pizza, e tra un boccone e l'altro ridono, scherzano e si sfogano a vicenda. Stefania riesce finalmente a scaricare un po' della tensione accumulata nell'ultimo periodo e scopre che anche Laura ha passato momenti difficili ultimamente: la settimana prima, proprio lì vicino, in pieno centro, è stata aggredita da un ragazzo che ha tentato di portarle via la borsa; per fortuna proprio in quel momento ha girato l'angolo, una pattuglia della polizia e il ragazzo è scappato senza il bottino; in più sta cercando in tutti i modi di aiutare sua sorella a uscire dalla relazione tossica che ha col compagno, il quale più volte l'ha aggredita verbalmente e non solo...

A fine serata, piena di emozioni, Stefania rientra a casa, nel cuore la sensazione di aver ritrovato sé stessa e allo stesso tempo essersi connessa ancora di più alle persone intorno a lei. Ognuno affronta ogni giorno le sue battaglie e i suoi nemici, a volte sono belve feroci, altre volte sono rovi impenetrabili, altre ancora mostri invisibili, e per quanto i nostri capelli siano fatti di fuoco, a volte c'è bisogno di chiedere aiuto, perché da soli non sempre ce la facciamo e può servirci che qualche amico stregone usi la sua particolare magia al posto nostro, o ci indichi la strada per recuperare quella risorsa che ci eravamo dimenticati di avere già con noi.



## 5.4 Bolzano nel 2034. Il macrocontesto



SO - SA = sociosanitari

Nel processo condiviso dei laboratori di futuro i partecipanti hanno immaginato Bolzano come sarà nel 2034 (*La Bolzano che vorrei*) grazie alle azioni intraprese dai diversi responsabili politici, dirigenziali e portatori di interesse.

Nel 2034 Bolzano ha le caratteristiche di una città inclusiva, sicura, e sostenibile come previsto dall'Obiettivo 11 dell'Agenda ONU. La progettazione si orienta a un approccio centrato sulla persona e a una visione olistica, non frammentata delle situazioni umane. C'è una concezione positiva dell'essere umano, capace di autodeterminarsi e di assumersi la responsabilità delle proprie scelte, nel limite delle sue possibilità. Il personale sociosanitario e amministrativo sono nelle condizioni di collaborare e di scambiarsi le informazioni utili che consentono la presa in carico unitaria dell'utente. I cittadini hanno accesso alle informazioni in un unico portale digitale che prevede anche un'interazione con personale addetto e in sportelli in ogni centro civico della città. I servizi sono stati potenziati sia nell'offerta che con l'assunzione di personale. L'organizzazione dei servizi ha superato il problema dello specialismo e della dispersione.

Comune, Provincia e la società civile hanno affrontato l'emergenza abitativa sviluppando una visione condivisa ed elaborando delle strategie sinergiche (superando l'ostacolo delle "competenze giuridiche"). Un piano di edilizia pubblica agevolata ha aumentato il numero degli alloggi disponibili, abbassato i costi di acquisto e gli affitti delle abitazioni. La volontà della politica di discutere e di affrontare il fenomeno della povertà e dell'impoverimento, senza temere di intaccare l'identità della Bolzano da cartolina (per il turista), ha avviato un confronto partecipato sul fenomeno e alla composizione di una fotografia realistica, basata non solo su dati statistici bensì anche sulla voce dei diversi attori e servizi che hanno il polso della situazione.

Il valore della comunità e del senso di appartenenza e gli interventi che li fanno crescere, come processi pedagogici di coinvolgimento e di partecipazione sociale diffusa e l'investimento economico in tal senso, sono al centro della classe politica, che ha compreso il beneficio collettivo dell'ascolto e del coinvolgimento dei cittadini nella progettazione delle politiche sociali e pubbliche e nell'attuazione degli interventi. La condivisione di visioni e di azioni, l'acquisizione di competenze e di reti fra diversi soggetti, ha riaccessato la fiducia nella politica e ha rafforzato la responsabilità sociale di politici, amministratori e cittadini. La cittadinanza è attiva e la città è resa vivace dalle molte opportunità d'incontro e di condivisione. La classe politica riconosce che il volontariato e il Terzo Settore e il lavoro sociale contribuiscono a raggiungere obiettivi di sviluppo, a promuovere valori, capitale sociale ed economico e ha trovato i mezzi finanziari per esprimere tale riconoscimento con l'aumento dei salari, introducendo criteri di tutela economica delle imprese sociali e forme di benefit per i volontari.

Gli enti pubblici hanno adottato un approccio organizzativo partecipato e responsabilizzante orientato da uno stile di condivisione con il personale nel limite del rispetto delle competenze gerarchiche. Nelle organizzazioni esistono dei servizi di sviluppo del personale il cui compito è di valorizzare ogni individuo tenendo conto dei fini collettivi dell'ente. I dipendenti partecipano alla visione e alla missione dell'organizzazione, alla condivisione delle strategie e possono valutare i responsabili. Le relazioni interpersonali sono orientate dai valori e non dal potere di controllo. Le sedi di lavoro sono riqualificate e funzionali per il benessere del personale e degli utenti. Il cambio di approccio da una cultura organizzativa prettamente gerarchica (TOP DOWN) a una cultura partecipata internamente ed esternamente (BOTTOM UP) ha un impatto positivo sull'efficacia e sull'efficienza dell'organizzazione.

## 5.5 Bolzano nel 2034. Temi chiave



### **PERSONA AL CENTRO, PARTECIPAZIONE, MULTICULTURALITÀ, FORMAZIONE UMANISTICA, VOLONTARIATO**

Saluti il tuo vicino mentre esci di casa per andare al lavoro. Il tuo stipendio è adeguato al costo della vita, puoi permetterti di pagare l'affitto e se vuoi puoi anche acquistare l'alloggio. L'ARIA PULITA e le strade sono percorse da POCHE AUTO silenziose. Attraversi la piazza di quartiere con un MERCATO LOCALE MULTICULTURALE di artigiani e agricoltori. Un'applicazione sul telefono ti propone alcune iniziative, organizzate dal tuo Comune e ti chiede se vuoi PARTECIPARE, se puoi donare un po' del tuo tempo, dopo lavoro a un LABORATORIO DI IDEE nel centro civico del tuo rione. Ci andrai, perché ami la tua Bolzano, CITTÀ MULTICULTURALE, multilingue e a misura d'uomo. Una Bolzano INCLUSIVA che sa governare attraverso il DIALOGO con i suoi cittadini. Una città attenta ai DIVERSI BISOGNI INDIVIDUALI e SOCIALI, solidale e APERTA a visioni e a culture diverse, consapevole che le diversità apportano ricchezza. Con la collaborazione delle scuole e di agenzie di formazione i cittadini sono educati fin da piccoli ad intessere RELAZIONI SIGNIFICATIVE, a prendersi CURA dei BENI COMUNI, a contribuire alla comunità di quartiere o di condominio, ad essere solidali. Le pratiche di vicinato e di volontariato sono diffuse. Bolzano ha ricevuto da CSVnet – associazione nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato, il titolo di CAPITALE ITALIANA del VOLONTARIATO, per le sue iniziative solidali che hanno prodotto cambiamenti significativi nella comunità cittadina in partenariato con il Terzo settore. Le associazioni di VOLONTARIATO, i gruppi di auto aiuto, le imprese sociali beneficiano di CONTRIBUTI PUBBLICI per L'IMPEGNO profuso per la comunità cittadina, realizzando azioni contenute nel Piano sociale. Gli enti pubblici sostengono idealmente ed economicamente lo sviluppo del TERZO SETTORE e del volontariato con gli agenti territoriali. Un riconoscimento speciale è riservato ai volontari che si impegnano costantemente mettendo il loro tempo a disposizione delle persone fragili e vulnerabili. Ricevono delle gratuità per attività del tempo libero o per l'utilizzo dei mezzi pubblici.

L'emanazione del REGOLAMENTO BENI COMUNI è stata fondamentale per avviare con i cittadini progetti di cura e di rigenerazione dei beni comuni urbani, iniziative che hanno favorito la CITTADINANZA ATTIVA, la fruizione e anche il presidio dei luoghi urbani. La RIQUALIFICAZIONE di nuovi spazi dei quartieri e le iniziative di comunità con educatori hanno inoltre creato opportunità di INCLUSIONE per tutti e in particolare per i più giovani, liberando molti di loro da forme di DISAGIO e da azioni di MICROCRIMINALITÀ. Per evitare che i ragazzi trascorrono le giornate in strada e cadere nella tentazione di compiere atti violenti, è stato fatto un grande lavoro di PREVENZIONE con i genitori nelle scuole, con le associazioni, con i centri giovanili che sono un punto di incontro con molte attività dopo scuola, ricreative, formative. La particolarità di molti PROGETTI è che includono PERSONE di DIVERSE GENERAZIONI che si sostengono e arricchiscono vicendevolmente. Gli adulti condividono la loro saggezza ed esperienza professionale, i giovani contraccambiano con piccole azioni di volontariato. Nei luoghi educativi e di lavoro, la FORMAZIONE oltre che specialistica è anche UMANISTICA, mira ad elevare la CONSAPEVOLEZZA di sé, alla VALORIZZAZIONE dei TALENTI, della creatività individuale, a relazioni rispettose degli altri, alla DECONSTRUZIONE di STEREOTIPI e di retaggi culturali, a insegnare uno STILE di vita SOSTENIBILE, antispreco e in comunità. La città è piena di giovani che hanno voglia di mettersi in gioco, giovani responsabili, attenti al CONSUMO CRITICO perché sono cresciuti in ambienti educativi e scolastici che si prendono cura della CRESCITA UMANA, non solo delle prestazioni bensì anche della GESTIONE delle EMOZIONI e all'importanza di VALORI GUIDA. La CULTURA è EMANCIPATIVA, RESPONSABILIZZANTE e GENERATIVA di idee e innovazioni. NESSUNO è costretto a vivere in strada o in tende sotto i ponti; c'è un SISTEMA DI ACCOGLIENZA e di INCLUSIONE DIFFUSA composto da agenti del mondo sociale, economico, culturale. Questa forma di gestione del fenomeno migratorio e lo sviluppo di comunità nei quartieri hanno contribuito a rendere la CITTÀ anche più SICURA.



**VISIONI POLITICHE, VALORI, BENE COMUNE, SINERGIE ISTITUZIONALI, CULTURA ORGANIZZAZIONE PARTECIPATA E INNOVATIVA**

La QUALITÀ della VITA delle persone in tutta la città è MIGLIORATA molto rispetto a dieci anni fa perché tutti i COMUNI e la PROVINCIA hanno COLLABORATO nel prendersi carico di gruppi

vulnerabili come Rom, rifugiati, migranti, persone senza fissa dimora, giovani e famiglie in difficoltà, persone anziane e con disabilità. L'ECONOMIA è CIRCOLARE e nel complesso la CITTÀ è INCLUSIVA e SOSTENIBILE, con sistemi di trasporto ecocompatibili, attenti soprattutto alle necessità delle persone più vulnerabili, con alloggi per tutti, sicuri e di qualità; i cittadini sono coinvolti nelle decisioni politiche, il patrimonio culturale e paesaggistico è protetto, la gestione dei rifiuti è virtuosa ed efficace. La diffusione di documenti digitali semplificati e uniformi nelle Pubbliche Amministrazione oltre a rendere l'accesso ai servizi meno complicato per i cittadini, ha ridotto la produzione di rifiuti di carta. La raccolta differenziata è stata incentivata con un sistema premiale per i cittadini virtuosi e sanzionatorio per chi non la effettua. Spazi verdi e orti urbani sono aumentati, l'ECONOMIA della CONDIVISIONE (sharing economy) è praticata dalla maggior parte dei cittadini. Per quanto riguarda i mezzi di trasporto è avvenuta la transizione verso una mobilità sostenibile. La CITTÀ è SOSTENIBILE, SOCIALMENTE, ECONOMICAMENTE, ECOLOGICAMENTE, con comunità a risparmio energetico, uso di fonti rinnovabili e nuove soluzioni abitative e di gestione del traffico intelligenti (e per tutti). La trasformazione della città è merito anche di POLITICI COMPETENTI, orientati dal BENE COMUNE, in DIALOGO fra diversi partiti nella ricerca di soluzioni possibili a PROBLEMI COMUNI. Non sono più gli interessi di singoli aggregati di potere e dei singoli partiti a orientare le decisioni politiche, bensì delle VISIONI CONSAPEVOLI e l'assunzione di responsabilità, di rispondere del loro operato. I politici sono, infatti, valutati dai cittadini, così come i dirigenti che amministrano la città sono valutati anche dai loro collaboratori. Questo è stato possibile anche al supporto di strumenti digitali di democrazia diretta e all'istituzione di un osservatorio multidisciplinare, un LABORATORIO CONTINUO di INNOVAZIONE URBANA, che monitora l'attuazione degli obiettivi del Piano sociale 2024-2034, ne valuta l'impatto e lo aggiorna continuamente. Un obiettivo indicato nel Piano sociale è il CAMBIO di PARADIGMA nella CULTURA ORGANIZZATIVA. Gli enti pubblici hanno adottato un APPROCCIO organizzativo PARTECIPATO e RESPONSABILIZZANTE. I dirigenti hanno uno stile decisionale non più basato esclusivamente su procedure burocratiche, bensì anche sull'assunzione di responsabilità. Per i dipendenti le azioni amministrative sono chiare e il carico burocratico non grava più sugli utenti. La DIGITALIZZAZIONE dei servizi è completa con PROCEDURE BUROCRATICHE e un LINGUAGGIO GIURIDICO intellegibile. La digitalizzazione dei servizi è completa e accompagnata da assistenza in sportelli fisici e formazione per i cittadini (personale addetto compreso). La tecnologia è utilizzata per migliorare la qualità della vita dei cittadini (domotica, telemedicina, risparmio energetico) e dell'ambiente naturale grazie al monitoraggio dell'aria e dell'acqua.

Nelle organizzazioni esistono dei servizi di SVILUPPO del PERSONALE il cui compito è di valorizzare e ascoltare ogni individuo tenendo conto delle esigenze aziendali o dell'ente. I dipendenti partecipano alla VISIONE e alla MISSIONE dell'organizzazione, alla CONDIVISIONE degli OBIETTIVI e possono VALUTARE i responsabili. Le relazioni interpersonali sono orientate dai VALORI e non dal potere di controllo. I rapporti gerarchici sono caratterizzati dall'ascolto e dal dialogo alla ricerca di soluzioni possibili e convenienti per le parti. I dipendenti sono MOTIVATI, hanno un SENTIMENTO di APPARTENENZA e sono consapevoli della dimensione SOCIALE del loro ruolo professionale. Le SEDI di lavoro sono riqualficate e funzionali per il benessere del personale e degli utenti. Questo cambio di paradigma organizzativo ha un IMPATTO POSITIVO sull'EFFICACIA e sull'efficienza dell'AZIONE ORGANIZZATIVA.



**SERVIZI SOCIO-SANITARI INTEGRATI, AUTODETERMINAZIONE, SPORTELLI UNICI, SVILUPPO DI COMUNITÀ, POLICENTRISMO SOCIALE, TURISTICO, CULTURALE**

Per persone con disabilità, anziane, per soggetti vulnerabili e con carico familiare ci sono SERVIZI SPECIFICI e FLESSIBILI con l'ausilio anche di una forma di DIGITALIZZAZIONE ERGONOMICA, adattata in maniera ottimale ai BISOGNI dell'ESSERE UMANO. I servizi sono personalizzati con il coinvolgimento della persona interessata, la quale responsabile in prima persona del proprio benessere, nel limite delle sue possibilità, ha il DIRITTO di AUTODETERMINARSI. Questo modello organizzativo è utilizzato per tutti i target in egual misura, con i minori, le famiglie, le persone anziane, le persone in condizione di emergenza sociale, persone con disabilità e/o con malattie croniche o mentali o anche per le persone rifugiate e/o con un altro retroterra socioculturale.

Il LAVORO di CURA è ritenuto molto prezioso, di grande VALORE e ADEGUATAMENTE REMUNERATO. Ha ricevuto il riconoscimento che si meritava perché la CLASSE POLITICA ha compreso la sua funzione indispensabile per la qualità di tutta la collettività. L'investimento nelle risorse umane anche in termini economici ha consentito di creare dei PUA, dei PUNTI UNICI di ACCESSO (previsti già negli anni 1990) che agevolino e semplificano l'informazione e l'accesso ai servizi sociosanitari. L'idea dei PUA è stata implementata per tutti i servizi al cittadino: i CENTRI CIVICI sono stati POTENZIATI e in rete con altri servizi comunali sono in grado di dare informazioni in ambito sociale, culturale e turistico. Il POLICENTRISMO non è più un concetto da manuale bensì una realtà fattuale e si manifesta in tutti i quartieri e in tutti gli ambiti: i distretti sociosanitari sono integrati, le attività culturali sono diffuse e ci sono attrazioni anche per i turisti. Non è più il centro storico, l'unico richiamo per i visitatori, OGNI QUARTIERE ha delle PECULIARITÀ che lo rendono una meta interessante. Come dalle indicazioni del Piano sociale 2024-2034, sono in corso INIZIATIVE di QUARTIERE CONTINUE che con il coinvolgimento delle diverse comunità, associazioni e istituzioni scolastiche rafforzano il RADICAMENTO e l'identificazione delle persone con il TERRITORIO e con la CITTÀ, senza trascurare la loro unicità e personalità. Così tutti i residenti sentono che "casa loro" è anche il quartiere dove vivono; hanno voglia di progettare, fare, trasformare socialmente e culturalmente la loro città anche per vivere momenti di convivialità, antidoto a quella forma di solitudine che genera individualismo.

Per i giovani e per le comunità ci sono luoghi di aggregazione aperti e al chiuso anche nel pomeriggio e il fine settimana. Il senso di appartenenza alla città è diffuso e tutti i quartieri sono vitali. Ciò ha contribuito a rendere la città più sicura insieme alla collaborazione tra Pubblica Amministrazione, cittadini e forze dell'ordine con l'obiettivo di garantire il rispetto delle regole e mantenere il decoro urbano.

La RIQUALIFICAZIONE è avvenuta con la REGIA del COMUNE, il supporto di ASSOCIAZIONI che promuovono il benessere, con IMPRENDITORI, COMMERCianti e con il coinvolgimento di GIOVANI, UNIVERSITARI creativi, attenti a trasmettere il valore della cura della comunità e dell'individualità. La progettazione di spazi, di infrastrutture e di pratiche sociali di cura delle persone e dei luoghi di appartenenza ha coinvolto oltre alle istituzioni, abitanti, imprese, urbanisti, costruttori. Queste iniziative hanno CONTRASTATO l'ISOLAMENTO di molte persone, isolamento che si era acuito durante il DISTANZIAMENTO FISICO E SOCIALE a causa della pandemia COVID 19. Le persone hanno riscoperto il loro essere sociali e il loro bisogno di connettersi con gli altri.



### **PIANO SOCIALE INNOVATIVO, BILANCIO PARTECIPATO, COLLABORAZIONE CIVICA, VALUTAZIONE IMPATTO, MONITORAGGIO**

Per ottimizzare o di integrare l'offerta di servizi pubblici o di offrire risposta all'emersione di nuovi bisogni sociali, il COMUNE promuove l'INNOVAZIONE SOCIALE, attivando CONNESSIONI tra le diverse risorse presenti nella società, creando servizi che soddisfino bisogni individuali e sociali attraverso forme inedite di COLLABORAZIONE CIVICA. Il BILANCIO PARTECIPATIVO è uno strumento di democrazia diretta che abilita e coinvolge cittadine e cittadini a individuare, ideare e infine votare proposte per la città e/o il proprio quartiere. I progetti e le idee possono essere proposti nell'ambito di laboratori di futuro, anche attraverso ambienti digitali. I progetti selezionati vengono finanziati e realizzati. Il Comune persegue queste finalità aggiornando continuamente il PIANO SOCIALE, promuovendo spazi di confronto democratici e accessibili a tutti, che coinvolgono in modo trasversale e stabile i cittadini e le comunità dei vari territori, per attivare sinergie attraverso cui sperimentare un nuovo approccio alle politiche pubbliche basato

sulla prossimità, sull'ascolto e sul riconoscimento delle diverse conoscenze ed esperienze. La cabina di regia è un organismo comunale, un OSSERVATORIO di INNOVAZIONE SOCIO-CULTURALE<sup>50</sup> che ha un ruolo propulsore di relazioni tra Amministrazione pubblica, Università, Terzo Settore, Cittadinanza, Imprese, Volontariato. L'Osservatorio di innovazione socioculturale ha un RUOLO D'IMPULSO, ACCOMPAGNAMENTO, FACILITAZIONE dei percorsi condivisi di PROGETTAZIONE e di PROGRAMMAZIONE, VALORIZZANDO SAPERI ed ESPERIENZE PERSONALI, e diffondendo METODOLOGIE di partecipazione. Sono attivi luoghi e momenti di dibattito pubblico tra cittadini, istituzioni, associazioni, movimenti e rappresentanti del mondo economico, sociale e culturale. I bisogni specifici vengono affrontati attraverso un lavoro di COORDINAMENTO continuo per contrastare ingiustizie, disuguaglianze e per garantire a tutti una dignitosa qualità della vita e il diritto all'autodeterminazione. Il COMUNE mette a disposizione SALE PER RIUNIONI ed eventi in tutti i quartieri della città e RICONOSCE L'IMPEGNO dei CITTADINI ATTIVI con agevolazioni e diverse forme di benefit.

Per osservare il CAMBIAMENTO SOCIO-CULTURALE apportato e l'EFFICACIA dei SERVIZI SOCIO-SANITARI attraverso le attività e i progetti, i diversi attori eseguono VALUTAZIONI di IMPATTO. La valutazione dei risultati qualifica e quantifica il grado di soddisfazione dei BISOGNI, VALORE AGGIUNTO e la SOSTENIBILITÀ degli interventi rispetto agli OBIETTIVI PREFISSATI. Il processo di MONITORAGGIO dell'andamento delle azioni non è solo un meccanismo di controllo bensì anche un modo di interazione continua con la PROGRAMMAZIONE.

---

<sup>50</sup> L'aspetto culturale riguarda i processi pedagogici di sviluppo di comunità nel rispetto del diritto dell'autodeterminazione del singolo

## 5.6 Bolzano nel 2034. Una storia quotidiana



Foto: laboratorio di futuro

Hello! <sup>51</sup> Hi! Hi! Sorry, I'm a bit late. It's very nice to meet you all! I'm Mary, I'm 25 and I come from California. Ich kann auch auf Deutsch reden, aber heute Nachmittag werde ich meine Geschichte auf Italienisch erzählen. Per voi va bene, no? Mi capite tutti?

Amo parlare lingue diverse, mi piacciono i suoni, la musica creata dalle parole e la possibilità di conoscere più persone possibili.

E Bolzano è una città incredibile da questo punto di vista, people are so flexible, they understand each other und auch die Kinder können sofort die Sprache wechseln. Es ist wunderbar!

Nei negozi, nei ristoranti, negli uffici incontro persone di differenti culture di ogni parte del mondo che sanno rivolgermi la parola in italiano, tedesco e inglese, senza sforzo, pur mantenendo un proprio chiaro senso di identità. Questa è una cosa che mi ha colpita tantissimo quando sono arrivata qui l'anno scorso, per studiare eco social design all'Università. Ho scelto questo percorso di studi perché ha una visione olistica delle città e della società, che io abbraccio completamente. Per me l'ambiente è come una grande rete, dove tutto è interconnesso e Bolzano ha questa qualità: per quanto piccola, a misura d'uomo, allo stesso tempo mi dà la sensazione di essere ampia, senza confini, inclusiva e cosmopolita.

<sup>51</sup> Storia immaginaria di una studentessa dell'Università di Bolzano redatta ispirandosi ai contenuti dell'indagine e narrata dall'attrice Sara Pantaleo durante un laboratorio di futuro nella Sala di Rappresentanza del Comune di Bolzano.

Io vivo in un appartamento con altri studenti e lavoratori in un condominio solidale. Ci conosciamo tutti e con un po' di organizzazione riusciamo davvero a sostenerci a vicenda nelle questioni pratiche di tutti i giorni, come fare la spesa, badare ai bambini quando i loro genitori sono al lavoro, curare le piante in giardino, passare in farmacia quando serve... Insomma, siamo una bella comunità! Una volta al mese facciamo anche una festa di condominio: quando c'è bel tempo in giardino, se no sotto il porticato, e ognuno porta qualcosa, c'è chi suona, chi canta, chi organizza giochi. Certo, niente a che vedere con l'ultimo festival del volontariato e del terzo settore! Un evento fantastico! Cinque giorni di concerti, spettacoli teatrali e banchetti che emanavano profumi invitanti sparsi in ogni quartiere della città. E infatti Bolzano ha ricevuto il premio di capitale italiana del volontariato! Con enorme soddisfazione di tutti i volontari che donano con piacere il proprio tempo alla città e alla cittadinanza. Non so se lo sapete, ma a tenere le fila di tutte le associazioni coinvolte è stata l'associazione di promozione sociale "Saggezza", fondata da Francesco, ex professore di lettere, che ho conosciuto in Università mentre attaccava locandine per promuovere il festival. Francesco mi ha raccontato che è in pensione da un anno ma non si è mai realmente fermato, anzi! Con un gruppo di amici pensionati collabora con il Comune in diversi progetti, per mettere a servizio della cittadinanza le loro esperienze e le loro conoscenze...e dovevate vedere i suoi occhi mentre me ne parlava! Luminosi e traboccanti di entusiasmo.

A proposito del Comune di Bolzano, poi, dovete sapere che nel mio condominio abita anche Cinthya, la prima assessora comunale africana. È arrivata dalla Nigeria con la sua famiglia quando aveva 7 anni, e ora sono 25 anni che vive a Bolzano. Era candidata con una lista civica composta da persone di ogni età e di ogni cultura. Il programma di partito è fondato sul riconoscimento dei diversi bisogni e dell'autodeterminazione dei cittadini. Questi politici pongono al centro del loro lavoro l'essere umano e il suo benessere, la cura del bene comune e sono contro ogni tipo di discriminazione. Ascoltano i cittadini e li invitano a partecipare alle decisioni politiche, sostengono diverse iniziative nei quartieri, che sono delle vere fucine di idee e solidarietà e sono in costante confronto con tecnici ed esperti di settore. Insomma, le loro non sono solo parole ma azioni concrete e se ne prendono davvero la responsabilità, con impegno, dedizione e umiltà, tanto che, proprio su proposta di Cinthya, a fine anno si fanno dare pure un voto dai cittadini per valutare il loro operato.

Questa pratica del feedback, orientata non al giudizio ma allo scambio e all'ascolto reciproco è diffusa ormai anche a livello manageriale, come mi insegna Sophie, una donna straordinaria con cui ho la fortuna di studiare management all'Università, bolzanina di nascita e da molti anni dirigente pubblica nel settore organizzazione e sviluppo del personale. Sophie ci ha spiegato che è avvenuta una vera e propria rivoluzione negli ultimi dieci anni, per cui non funziona più il modello organizzativo monocratico del passato dove una sola persona o poche persone erano al comando e i dipendenti eseguivano in maniera automatica. Gli enti e le organizzazioni in generale ora sono realtà vive, fatte di persone con tanti talenti e idee, persone creative e un bravo manager sa come stimolare la propria creatività e quella dei suoi dipendenti, come mantenere alta la loro motivazione, vede il suo team come una squadra, perché l'unione fa la forza. Si è passati quindi a un approccio gestionale detto "bottom up", as we say in English, sia nel privato che nell'amministrazione pubblica; questo significa: condivisione degli obiettivi fra responsabili, in ascolto del personale, delle loro osservazioni sull'organizzazione e dei loro bisogni e in ascolto degli utenti. In poche parole: parlarsi e condividere come se la propria azienda fosse un bell'orto in comune da coltivare insieme.

Ecco questo senso di comunità è ormai trasversale. Io faccio anche uno stage presso la ONG "Welcome", che si occupa di progetti per i rifugiati e per le persone che vengono a lavorare a Bolzano. E l'obiettivo principale è "fare rete": queste persone vengono messe in contatto con i datori di lavoro e aiutate anche a trovare casa. Perché non è mica più come 10 anni fa! Grazie

all'impegno dei politici il problema della casa a Bolzano non esiste più. E che case! Tecnologia e ecologia perfettamente integrate, per creare benessere e dare assistenza.

Nel mio condominio, per esempio, la domotica è implementata in ogni appartamento, per permettere anche alle persone più anziane o con disabilità, di essere il più indipendenti possibile. Come nel caso di Luisa, la mia dirimpettaia, che ha 73 anni e a causa di un incidente è parzialmente disabile, ma grazie alla domotica può comunque vivere da sola e per lei questo è un grande sollievo! L'incidente è accaduto quattro anni fa, la figlia Michela era appena rientrata da Londra, dove aveva studiato e lavorato per un periodo, per aprire la sua mente e arricchirsi di nuove esperienze e ad un certo punto, stanca della metropoli, aveva deciso di tornare a Bolzano con suo marito e i loro tre figli. Dopo l'incidente della madre, Michela aveva pensato di lasciare il lavoro per prendersi cura di lei, ma Luisa non ha voluto. Lei stessa si era licenziata quando Michela era piccola, per prendersi cura dei suoi genitori anziani e di quelli del marito: lo aveva fatto volentieri ma non aveva pensato che alla fine non avrebbe avuto la pensione...ed è stato molto faticoso. Poi sono arrivate queste possibilità dell'appartamento comunale intelligente e della telemedicina, che con varie applicazioni dello smartphone permette un controllo anche a distanza dei parametri vitali e di salute delle persone, e Luisa ha potuto essere autonoma in casa. Michela passa ogni giorno a trovarla, ma è tranquilla, sa che sua madre è seguita e che può contare anche sulla rete dei vicini, come me, che ieri per esempio l'ho accompagnata al centro civico del quartiere a chiedere informazioni allo sportello "P.U.A. PORTA UNICA DI ACCESSO". Lo sportello funziona anche in videoconferenza e Luisa ormai è bravissima col computer grazie al corso frequentato in biblioteca, per cui alle volte ci accede comodamente dal divano, ma quando riesce e qualcuno è disponibile, preferisce ancora uscire e incontrare le persone dal vivo.

Devo dire che Bolzano è davvero una realtà meravigliosa, sto iniziando a pensare che, dopo la laurea, mi piacerebbe restare...certo amo la mia terra, la California, ma qui sto cominciando a mettere radici...e come designer sociale sto lavorando a un progetto, insieme alla mia compagna che è architetto, per rendere tutti i quartieri dei gioielli di abbattimento di barriere architettoniche, di bioedilizia, di immersione nel verde, come fece Hundertwasser a Vienna. Sto pensando agli abitanti e a tutti i turisti che già vengono a visitare ogni parte della città. Mi dicono che una volta i turisti erano concentrati tutti in centro storico, che il turismo era causa di smog e di arricchimento solo per alcuni...mi dicono però che un gruppo di cittadini, amministratori, volontari e operatori si sono impegnati e hanno creduto di poter realizzare il sogno di trasformare la città di Bolzano in un luogo cosmopolita, attraente, sostenibile, solidale e accogliente. Mi dicono che questo gruppo si è riunito proprio in questa sala, 10 anni fa, il 22 novembre 2013, tante persone diverse unite dallo stesso obiettivo. Mi dicono anche che non è stato facile al tempo immaginarsi il futuro, per cui hanno deciso di cominciare dal presente e intraprendere questo viaggio un passo per volta.

## 6.0 Azioni. Agenda 2024 – 2034

Nel corso dell'indagine del Piano sociale Qualità della vita per la città di Bolzano, come documentato nei capitoli precedenti, i partecipanti hanno individuato molti fenomeni critici e molti aspetti migliorativi per giungere a un piano di obiettivi e di interventi con cui realizzare il futuro desiderato. Le 179 azioni elencate nel presente capitolo sono il risultato delle risposte alla domanda "Cosa possiamo fare per raggiungere il futuro desiderato?", posta ai partecipanti durante i laboratori di futuro.



Foto: laboratorio di futuro

L'agenda Bolzano 2024-2034 comprende 22 obiettivi e 22 schede d'intervento, raggruppate nelle seguenti 5 macroaree:

- Servizi orientati alla persona
- Casa per tutti
- Benessere economico e psicosociale
- Partecipazione e sviluppo di comunità
- Organizzazione partecipata

L'approccio degli Studi di Futuro mette in luce la trasversalità di molti fenomeni e la possibile interconnessione tra macroaree e misure di intervento che influiscono sulla qualità della vita delle persone.

## MACROAREE, OBIETTIVI, AZIONI



## **6.1 Macroarea *Servizi orientati alla persona***

### **Presente**

Il tempo presente è caratterizzato da diversi macrofenomeni che si manifestano a livello globale, sono inarrestabili e hanno un impatto anche a livello locale. È in corso l'invecchiamento della popolazione correlato con la diminuzione del tasso di natalità, il multiculturalismo connesso con i flussi migratori, la progressiva digitalizzazione della vita quotidiana, della comunicazione e dell'accesso ai servizi. Questi macrofenomeni aumentano la complessità della società, la diversificazione dei bisogni delle persone e la domanda di servizi sociosanitari. Tuttavia, la presa in carico delle persone è ancora frammentata, in termini di cura, di assistenza e di procedure amministrative. I processi gestionali sono molto specializzati e anche il personale ne risente. Gli utenti sono disorientati dalla moltitudine di servizi e informazioni e non hanno un interlocutore unico che possa fare chiarezza. Le esigenze dei cittadini sono diverse e motivate dalla richiesta di autodeterminazione personale. La domanda di servizi aumenta, gli operatori hanno un elevato carico di lavoro e il personale è carente. Gli operatori del settore sociale non ricevono stipendi adeguati al loro impegno e all'importanza del loro ruolo nella società. Il lavoro sociale non riceve il riconoscimento economico e pubblico che merita. L'amministrazione pubblica sta affrontando queste sfide cruciali spesso delegando i servizi di assistenza e cura al Terzo settore e contando sul volontariato. Tuttavia, anche questi settori sono in crisi perché il numero di volontari sta diminuendo e perché le imprese sociali devono confrontarsi con criteri di aggiudicazione al ribasso che tendono a peggiorare il rapporto qualità prezzo dei servizi.

### **Futuro desiderato**

La programmazione dei servizi sociosanitari consente di superare la frammentazione dell'assistenza alla persona e della gestione specialistica dei pazienti. L'orientamento degli interventi sociali e sanitari si basa su un approccio centrato sulla persona e su una visione olistica della situazione umana. Esiste una concezione positiva dell'essere umano che ne riconosce la capacità di autodeterminazione e l'assunzione di responsabilità per le proprie decisioni nell'ambito delle proprie possibilità. Il personale sociosanitario e amministrativo sono in grado di cooperare e scambiare informazioni utili che consentono un'assistenza completa ai beneficiari grazie a banche dati e spazi condivisi. I cittadini accedono alle informazioni attraverso un unico portale digitale, che permette anche di interagire con il personale e gli sportelli di tutti i centri civici della città. Con l'aumento del personale, i servizi sono migliorati nell'offerta e nella flessibilità. La classe politica riconosce che il volontariato, il Terzo settore e il lavoro sociale contribuiscono a raggiungere obiettivi di sviluppo, a promuovere valori e capitale sociale ed economico.

## SERVIZI ORIENTATI ALLA PERSONA



## Obiettivo

### Potenziare l'accesso alle informazioni

#### Scheda di intervento

- Mappatura e messa in rete dei servizi esistenti (fornitori di servizi pubblici/privati, terzo settore e servizi di volontariato).
- Progettazione ergonomica e trasparente delle pagine web per la ricerca d'informazioni, di sostegno sociale/sanitario/ economico e d'informazioni sul tema abitare (attenzione a linguaggio facile / linguaggio dei segni / comunicazione quadrilingue (inglese), colori ad alto contrasto, ecc.).
- Creare un sito web congiunto del Comune e dell'Azienda Servizi sociali di Bolzano ASSB, che non sia solo consultivo ma anche interattivo (attenzione a linguaggio facile / linguaggio dei segni / comunicazione trilingue / colori ad alto contrasto, ecc.).
- Rafforzare il Segretariato sociale di ASSB, ad esempio:
  - Rafforzare e riorganizzare in ogni circoscrizione i servizi di ricezione delle prime richieste d'informazioni sui bisogni sociali e sanitari e inoltro delle richieste ai vari servizi sociosanitari.
  - Creare un unico grande centro d'informazione, attingendo anche alle risorse dell'Intelligenza Artificiale, a cui i cittadini possono rivolgersi: ci sono piani individuali con uffici che forniscono informazioni su vari argomenti, ad esempio un piano dedicato alle domande concernenti il tema dell'abitare, un piano per tutte le esigenze degli anziani, un piano per tutte le domande dei giovani, e così via.
- Pubblicare un giornale inviato a domicilio dei cittadini, contenente informazioni sui servizi sociali e sanitari locali.
- Promuovere l'ascolto attivo dei cittadini (es. investire nella formazione del personale sugli aspetti dell'ascolto attivo, come l'empatia e l'accettazione, per creare un ambiente in cui i cittadini si sentano compresi; assicurare una risposta tempestiva alle e-mail e alle altre forme di comunicazione inviate dai cittadini, dimostrando così rispetto per il loro tempo e le loro esigenze; implementare un sistema di feedback /potenziare "sensor civico" che permetta ai cittadini di esprimere la loro opinione sui servizi ricevuti e utilizzare queste informazioni per un miglioramento continuo).

## Obiettivo

### Sostenere l'autodeterminazione

#### Scheda di intervento

- Promuovere l'autodeterminazione e la responsabilità personale dei cittadini nella scelta dei servizi e degli interventi sociali e sanitari (ad esempio, nel contesto di una degenza ospedaliera o di un soggiorno permanente in una casa di cura, gli utenti/pazienti decidono, nel limite del possibile, in merito all'assistenza personale e agli obiettivi da raggiungere: dal programma delle diverse attività quotidiane, come l'orario di sveglia al mattino, l'orario e la scelta del pranzo, alla possibilità di arredare la propria stanza secondo i propri gusti).
- Garantire il livello minimo di assistenza al fine di consentire una vita dignitosa, nel rispetto della volontà della persona interessata, in termini di assistenza e trattamento sanitario e sociale che la riguarda (ad esempio garantire screening gratuiti, visite da parte di medici competenti che non facciano discriminazioni nei confronti dei pazienti).
- Consentire ai cittadini di accedere ai servizi pubblici in tutto il territorio provinciale.
- Formare gli amministratori di sostegno con l'obiettivo di migliorare il potenziale e le capacità residue dei loro clienti, per incoraggiarli a prendere decisioni da soli: identificare le aree in cui il protetto può imparare a organizzarsi, identificare le aree in cui il tutore deve intervenire.
- Sponsorizzare e rinforzare lo sportello di consulenza al quale si possono rivolgere le persone che hanno un conflitto con il proprio tutore o amministratore di sostegno e dove possono ottenere informazioni ed essere coinvolti nei processi decisionali.
- Rafforzare il controllo sull'adempimento degli obblighi di rendicontazione annuale da parte degli amministratori di sostegno al giudice tutelare.

## Obiettivo

### Migliorare l'organizzazione dei servizi

#### Scheda di intervento

- Promuovere indagini periodiche dei bisogni dei servizi e degli utenti e dei dipendenti.
- Attuare la coprogettazione e il coordinamento del progetto e favorire la coprogettazione partecipata come alternativa alla pratica dei bandi pubblici, coinvolgendo anche i destinatari delle misure.
- Ridurre la burocrazia e semplificare l'organizzazione dei servizi per renderli più flessibili e adattabili alle esigenze dei cittadini (ad esempio, standardizzazione di moduli/regolamenti/semplificazione degli strumenti per l'attuazione della legge sul Terzo settore).
- Promuovere principi etici negli appalti pubblici attraverso l'introduzione di criteri specifici che favoriscano gli imprenditori locali e il Terzo settore e garantiscano uno stipendio dignitoso ai lavoratori.
- Organizzare gruppi di discussione e incontri istituzionali con persone che hanno attraversato un processo di autonomia o sono uscite da particolari situazioni critiche, con l'obiettivo di auto-aiuto, prevenzione e miglioramento dell'offerta di servizi e della qualità della vita in città; possono fungere da consulenti per l'organizzazione dei servizi sociali e delle politiche cittadine e condividere le loro esperienze.

## Obiettivo

### Potenziare i servizi e istituire nuovi servizi

#### Scheda di intervento

- Sostenere con contributi la Croce Rossa di Bolzano per il servizio di assistenza alle persone in attesa al Pronto soccorso.
- Promuovere servizi di consulenza psicosociale a bassa soglia, attivi 24 ore su 24, rivolti sia al pubblico in generale che ai fornitori di servizi nel contesto delle attività di prevenzione al benessere della salute mentale, anche delle persone domiciliate (non residenti).
- Inserire le farmacie come presidi di medicina territoriale (es. offrire servizi come il monitoraggio dell'aderenza terapeutica, la prenotazione di prestazioni specialistiche, e la consegna a domicilio di farmaci e dispositivi medici)
- Promuovere la riduzione dei tempi di attesa per visite e cure ospedaliere.
- Garantire, per quanto di competenza dell'ente, l'assistenza alle persone che hanno bisogno di cure dopo la dimissione dall'ospedale con particolare attenzione alle persone anziane e con gravi patologie.
- Assicurare e garantire l'assistenza sociosanitaria ventiquattro ore su ventiquattro nei distretti sociosanitari, per quanto di competenza.
- Creare strutture e servizi speciali per i giovani affetti da SLA (sclerosi laterale amiotrofica) o sclerosi multipla.
- Istituire un centro specializzato per demenze che operi al di fuori delle case di cura per sostenere i familiari dei pazienti affetti da demenza che non vivono nelle case di cura: stimolazione cognitiva, terapia occupazionale, valutazione dei bisogni da parte di neuropsicologi.
- Assicurare e potenziare le terapie per le malattie croniche che emergono nell'età avanzata, orientandosi verso un approccio integrato che consideri gli aspetti biologici, psicologici e sociali.
- Garantire la continuità dei servizi nella presa in carico della persona, anche quando la persona avanza di età (ad esempio rafforzare i servizi di sostegno alle famiglie e l'intervento educativo precoce per le famiglie e i loro figli con ritardi/disturbi dello sviluppo o disabilità da 0 anni ad oltre l'età adulta).
- Potenziare i servizi a basso costo che rispondono alle esigenze specifiche dei cittadini sia relativi all'assistenza ai bambini che ai parenti bisognosi di cure, anche in termini di tempo

e di scelta del tipo di servizio (ad esempio asili nido, dopo scuola, servizi di sollievo, servizi a domicilio su chiamata, bonus babysitter, prevedere mediatori culturali al nido).

- Realizzare cooperative di comunità per coinvolgere attivamente i cittadini nella gestione di servizi locali essenziali, promuovendo sviluppo economico, inclusione sociale e la valorizzazione delle risorse del territorio.
- Fornire spazi pubblici per organizzazioni private per l'erogazione di servizi alla comunità, come ad esempio servizi di assistenza per bambini e asili notturni (fino a 14 anni).
- Evitare il turnover del personale nell'assistenza a breve termine.
- Individuare forme di tutela dei caregiver familiari (es. garantire un sostegno economico, indennità o sussidi ai familiari che si dedicano a tempo pieno alla cura e all'assistenza dei parenti, promuovere l'adozione di leggi che riconoscano il ruolo del caregiver familiare e che ne tutelino i diritti lavorativi e sociali, programmi di formazione e servizi di supporto psicologico e logistico).
- Adeguare al fabbisogno il numero dei posti letto delle residenze per anziani in città, in particolare realizzando nuove strutture.
- Rafforzare la rete anti violenza.
- Soddisfare il bisogno di posti in case rifugio per donne vittime di violenza.
- Coinvolgere gli uomini nel cambiamento culturale e nel processo educativo di rispetto della donna.
- L'Amministrazione si riserva di valutare l'introduzione di un bilancio di genere.

## Obiettivo

### Promuovere l'integrazione sociosanitaria per quanto di competenza

#### Scheda di intervento

- Condurre un'analisi dei bisogni sull'organizzazione dei servizi sociali e sanitari.
- Promuovere una struttura politica e amministrativa unica/comune per l'attuazione dei servizi sociali e sanitari (ad esempio, un unico assessorato provinciale e comunale per l'integrazione sociale e sanitaria con un budget condiviso).
- Promuovere la condivisione di obiettivi e metodi di lavoro fra dirigenti in materia sociosanitaria dei diversi enti pubblici.
- Predisporre un regolamento/linee guida/protocolli di collaborazione che regolino lo scambio d'informazioni utili alla presa in carico della persona (es. con banche dati comuni, riunioni tra equipe multidisciplinari, ecc).
- Standardizzare i protocolli per l'erogazione dei servizi sociali e sanitari (ad esempio, il coordinamento tra operatori sociali e sanitari che forniscono servizi di assistenza domiciliare alla stessa persona), nel rispetto della volontà e della privacy dell'assistito.
- Promuovere incontri informali tra i collaboratori dei servizi e i pazienti/assistiti e le loro famiglie per scambiare informazioni tecniche, educative e pedagogiche, discutere dei bisogni personali, ecc.
- Condivisione della formazione sui temi d'integrazione socio-sanitaria per creare una cultura del lavoro in rete e un linguaggio comune (ad esempio la cooperazione, il coordinamento e la pianificazione congiunta tra ordini professionali e istituti di istruzione sanitaria e sociale, temi d'esame nei corsi di istruzione superiore, temi di formazione continua per professionisti e dirigenti, convegni di sensibilizzazione e scambio di buone pratiche sulle misure di integrazione socio-sanitaria, promozione interdisciplinare della formazione e dei tirocini professionali).

## Obiettivo

### Sostenere il Terzo settore e il Volontariato

#### Scheda di intervento

- Gli enti pubblici sostengono idealmente ed economicamente lo sviluppo del Terzo settore e del volontariato con gli agenti territoriali (ad esempio attivazione di reti di ascolto e dialogo tra i diversi attori sotto la regia del Comune).
- Promuovere e valorizzare il volontariato attraverso voucher per i volontari (ad esempio, biglietti gratuiti per il trasporto pubblico, noleggio di biciclette o altre forme di benefit) e la creazione di una banca del tempo.
- Promuovere e valorizzare il volontariato delle persone anziane e non che vogliono mettersi a disposizione della comunità.
- Promuovere la collaborazione tra le associazioni tramite lo scambio dei volontari.
- Promuovere il servizio civile anche come anno di pensionamento anticipato e anno sabbatico, compatibilmente con la normativa nazionale e provinciale.
- Valutare l'autorizzazione di attività commerciali delle associazioni per finanziare propri progetti (come ad es. il mercatino di Natale della solidarietà).
- Valutare l'adeguamento della normativa comunale a quella provinciale per la valorizzazione del volontariato nel regolamento per la concessione di contributi.

## **6.2 Macroarea *Casa per tutti***

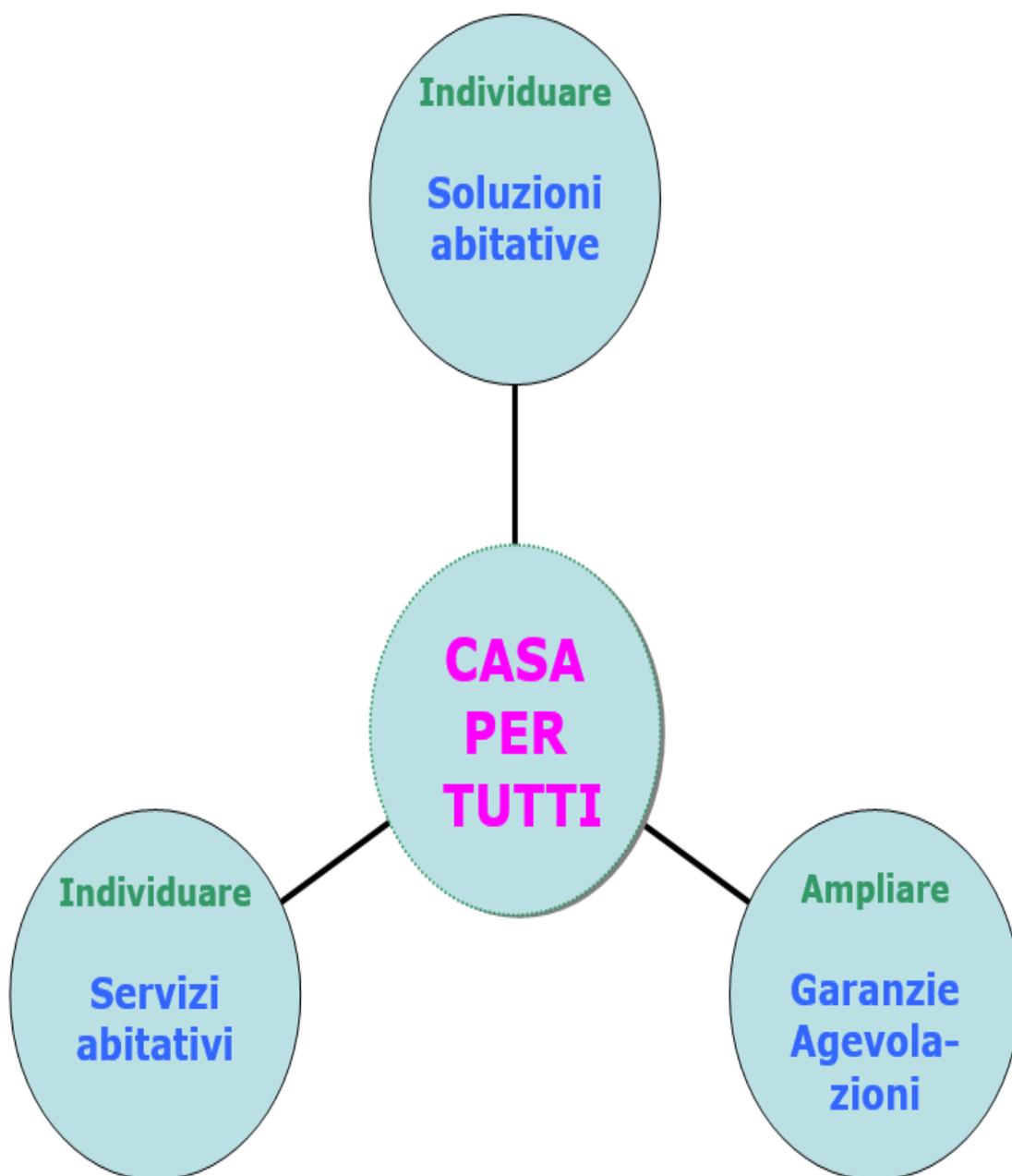
### **Presente**

Il problema dell'accesso alla casa non è solo individuale, ma anche sociale e sistemico. Riguarda anche la classe media, ovvero le persone che lavorano e hanno un buon reddito, che non è tuttavia sufficiente per affrontare il caro vita e i costi dell'abitazione. I sussidi pubblici aiutano in una certa misura; tuttavia, incoraggiano anche la speculazione nel mercato immobiliare. Per i cittadini sta diventando sempre più difficile affittare o acquistare un alloggio, perché i prezzi sono troppo alti rispetto al reddito e al costo della vita. Manca una visione di edilizia abitativa pubblica e agevolata. Diverse forme di soluzioni coabitative possono contrastare l'emergenza abitativa ma non risolverle. Aumentano il divario economico sociale, i fenomeni di marginalizzazione e di discriminazione, d'insicurezza pubblica e urbana. Le persone indigenti sono visibili in ogni quartiere della città.

### **Futuro desiderato**

Comune, Provincia e la società civile hanno affrontato l'emergenza abitativa sviluppando una visione condivisa ed elaborando delle strategie sinergiche, superando la logica delle "competenze giuridico - territoriali". Un piano di edilizia pubblica agevolata ha aumentato il numero degli alloggi disponibili, abbassato i costi di acquisto e gli affitti delle abitazioni. I salari sono adeguati al costo della vita ed esistono diverse forme e servizi abitativi, tra cui il cittadino può scegliere. I servizi di accompagnamento nella ricerca di un'abitazione e di formazione e assistenza nella gestione della casa hanno contribuito all'incontro di domanda e offerta e contrastato pregiudizi e riserve da parte dei proprietari. La disponibilità di alloggi per tutti i cittadini è un contributo alla difesa del diritto umano a una casa come rifugio personale, al diritto alla sicurezza personale e pubblica e al decoro urbano.

# CASA PER TUTTI



## Obiettivo

### Individuare soluzioni abitative

#### Scheda di intervento

- Promuovere e potenziare la costruzione di alloggi di edilizia pubblica e agevolata.
- Proseguire con il censimento degli alloggi sfitti di proprietà comunale per rendere la gestione del territorio più efficiente e la pianificazione urbana più consapevole.
- Mappare gli appartamenti e gli edifici abbandonati che sono lasciati in stato di degrado e a rischio di autodistruzione.
- Ripensare le logiche dell'edilizia abitativa territoriale in termini di sostenibilità finanziaria dei cittadini.
- Individuare nuovi spazi abitativi nei comuni limitrofi.
- Istituire un tavolo di confronto permanente contro il caro-casa a Bolzano composto da enti pubblici, associazioni di categoria, Terzo settore, servizi sociali, amministratori di condominio, sindacati e privati.
- Creare un'ampia gamma di soluzioni abitative tra cui i cittadini possano scegliere in base alle loro esigenze, ad esempio:
  - Potenziare e creare spazi abitativi con accompagnamento e assistenza abitativa (es. condominio solidale in cui gli inquilini condividono badanti o assistenti, alloggi protetti per anziani, potenziare il Servizio di assistenza domiciliare SAD).
  - Potenziare l'offerta di alloggi e di training abitativo per persone svantaggiate.
  - Creare appartamenti condivisi (comunità alloggio) per persone che hanno bisogno di assistenza professionale ma vogliono mantenere uno spazio privato.
  - Predisporre alloggi solidali in condomini pubblici o para-pubblici per promuovere la diversità intergenerazionale e l'uso della banca del tempo non solo per le persone svantaggiate, ma anche per le persone di tutte le classi sociali.
  - Sostenere iniziative private di cohousing per la terza età.
  - Realizzare comunità alloggio per persone con disabilità all'interno di strutture di assistenza esistenti o nelle loro vicinanze.
  - Massimizzare i posti letto nella residenza per anziani progettata nell'edificio Rosenbach nel quartiere Oltrisarco-Aslago, aggiungendo 120 posti letto.
  - Ampliare di 40 posti letto la residenza per anziani della Fondazione La Roggia in via della Roggia.

- Aggiungere 32 posti letto nella residenza per anziani di Villa Europa, costruendo un quinto piano.
- Incrementare di 16-20 posti letto la residenza per anziani di Villa Armonia, costruendo un quinto piano.
- Trovare forme alternative di domiciliarità e assistenza per gli anziani come cohousing, condominio solidale e servizi di assistenza e di accompagnamento (ad esempio convertire gli alloggi protetti per anziani di via Vintler, via Resia e via Claudia Augusta in servizi di accompagnamento e assistenza abitativa per anziani).
- Verificare la possibilità di costruire o riqualificare ulteriori strutture abitative per anziani nella città di Bolzano.
- Regolare giuridicamente, a tutela di chi ospita, il "cohousing inclusivo", in modo da conciliare le esigenze abitative delle persone che non riescono a trovare un alloggio (studenti o persone con basso reddito) e delle persone che hanno bisogno di cure leggere o di compagnia, in cambio di piccoli servizi, stabilendo criteri e regole di selezione chiari e creando una piattaforma e un servizio di intermediazione.
- Presidiare le microaree già esistenti nella città di Bolzano da destinare a soluzioni abitative destinate alle popolazioni ROM e SINTI.
- Comune, Provincia e Ministero elaborano un piano di gestione del fenomeno migratorio ordinario e non emergenziale per la città di Bolzano e per la provincia.
- La Città di Bolzano valuta l'adesione alla Rete SAI - Sistema di accoglienza e integrazione con priorità per i soggetti vulnerabili (ex SPRAR/SIPROIMI).
- Invitare la Provincia di Bolzano a rivedere la normativa provinciale che prevede l'accoglienza delle famiglie immigrate in strutture separate.
- Migliorare l'accoglienza delle famiglie con minori promuovendo un'equa distribuzione dei nuclei sul territorio provinciale e in strutture ordinarie in città.

## Obiettivo

### Individuare servizi abitativi

#### Scheda di intervento

- Attivare reti di collaborazione territoriale fra enti pubblici, Terzo settore e settore privato e attività di accompagnamento all'abitare.
- Istituire un servizio di "Ricerca Alloggi" e di "Assistenza Abitativa" per favorire il reinserimento sociale delle persone in stato di bisogno (ad esempio sostenere gli ex detenuti o senza fissa dimora che non hanno un posto dove abitare con un intervento di assistenza abitativa a carattere temporaneo in alloggi di proprietà pubblica).
- Istituire e potenziare sportelli di consulenza distrettuale per vita autonoma, per dare attuazione alla legge D.P. 7/2015.
- Continuare a promuovere lo sviluppo di tecnologie che facilitino la vita domiciliare alle persone con disabilità/anziane e favoriscano opportunità di comunicazione e relazione.
- Continuare a fornire sussidi per interventi di domotica a sostegno della vita indipendente.
- Promuovere la possibilità di scambiare alloggi privati tra proprietari.
- Potenziare strutture transitorie per le donne vittime di violenza e i loro figli dopo il loro soggiorno in un centro di protezione dalla violenza.
- Incentivare e riservare posti letto negli ostelli della gioventù per gli studenti universitari e realizzare alloggi dedicati agli studenti.

## Obiettivo

### Ampliare garanzie e agevolazioni

#### Scheda di intervento

- Promuovere forme di maggiore tutela per i proprietari di casa, come ad esempio, riduzione dell'imposta sugli affitti, riduzione dell'imposta sugli affitti non riscossi, riduzione dei periodi di sfratto degli affitti in caso di arretrati nell'affitto, istituzione di formule di contratto più flessibili, istituzione di un fondo di garanzia dell'affitto in caso di morosità incolpevole, istituzione di un servizio di intermediazione finanziaria (ad esempio best practice a Magrè).
- Promuovere forme assicurative per coprire i danni alla proprietà e il relativo pagamento per la ristrutturazione.
- Aggiornare le condizioni di ammissibilità ai contributi per l'affitto alla luce dell'attuale crisi finanziaria.
- Ridimensionare gli standard di ristrutturazione degli alloggi pubblici e sociali con l'obiettivo di accelerarne l'offerta e la disponibilità.
- Sostenere i proprietari attraverso incentivi finanziari per la ristrutturazione e il rifacimento dignitoso dei loro appartamenti in affitto.
- Incentivare la costruzione e la ristrutturazione di alloggi a risparmio energetico attraverso sovvenzioni pubbliche.
- Formare al rispetto e all'uso dell'abitazione (ad esempio progetti che preparano bambini e adulti a una vita autonoma e alla gestione di un'abitazione, formazione in educazione civica, informazioni sui contratti di locazione, lavori domestici, manutenzione immobile).

## **6.3 Macroarea *Benessere economico e psicosociale***

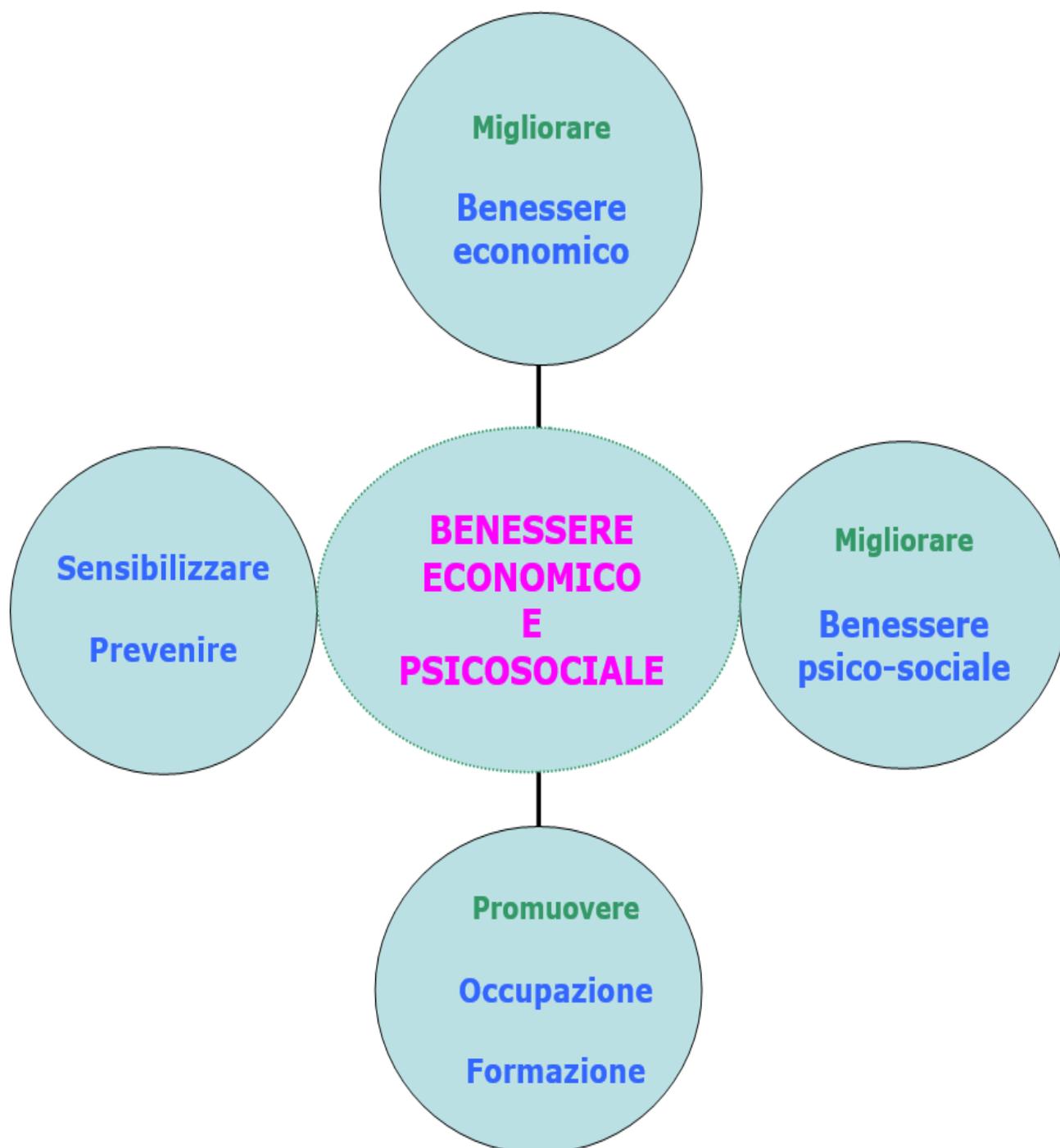
### **Presente**

A causa del costo elevato della vita l'impoverimento generale dei cittadini di Bolzano è in aumento. Anche la classe media ne è colpita. Le privazioni degli individui e delle famiglie in termini di utilizzo di beni e servizi e di cura della salute hanno un impatto sul benessere socioeconomico della popolazione nel suo complesso: il divario economico e sociale (costo della vita e degli alloggi elevato, svantaggio sociale) avanza e sono in crescita la vulnerabilità umana e sociale. Statistiche rivelano infatti un alto tasso di suicidi, di consumo di alcol e droga e una diffusione di sindromi depressive a livello provinciale. Cresce inoltre il sentimento di solitudine e diminuisce il senso di appartenenza a una comunità. Il processo d'impoverimento non è pertanto solo economico, bensì anche psicologico e culturale e minaccia il benessere, l'autonomia e la capacità di autodeterminazione dei cittadini. Nella presa in carico della persona, è pertanto necessario valutare eventuali diverse forme di difficoltà quotidiane, per prevenire un peggioramento delle condizioni esistenziali complessive. La classe politica e dirigenziale è chiamata a mettere in atto in modo responsabile e con metodo, azioni di contrasto a diverse forme d'impoverimento, economico, educativo, relazionale, comunitario che possono essere correlate.

### **Futuro desiderato**

La volontà politica di discutere e affrontare il fenomeno della povertà e dell'impoverimento, senza timore di compromettere l'immagine di prosperità della città di Bolzano, ha avviato un dibattito partecipato sul tema del benessere economico connesso con il benessere psicosociale, ovvero sugli impatti della povertà economica nelle condizioni esistenziali delle persone: esclusione sociale, privazione relazionale, culturale, educativa. Gli interventi si fondano su un quadro d'insieme realistico di ogni forma di impoverimento, basato su dati statistici e sulle informazioni e conoscenze dei diversi attori e servizi, che hanno il polso della situazione. Negli interventi di lotta alla povertà e nelle misure di sensibilizzazione e di prevenzione sono in atto strategie integrate con istituzioni pubbliche locali e provinciali, in collaborazione con il Terzo Settore, con le istituzioni formative, con le associazioni di categoria, con il volontariato, con le forze produttive della comunità territoriale. Gli operatori sociali hanno accesso a un sistema integrato di presa in carico della persona che, nel rispetto della privacy, fornisce un quadro complessivo dei suoi bisogni. Questo approccio ha anche una valenza educativa che mira a migliorare il benessere economico insieme al benessere psicosociale delle persone in carico, aumentando il loro livello di autonomia in ogni ambito della vita.

## BENESSERE ECONOMICO E PSICOSOCIALE



## Obiettivo

### Promuovere azioni di sensibilizzazione e di prevenzione

#### Scheda di intervento

- Promuovere azioni di sensibilizzazione e di prevenzione sia per la gestione finanziaria che nell'ambito psicosociale, educare all'utilizzo del denaro.
- Istituire tavoli di confronto permanenti su temi di benessere psicosociale a Bolzano composto da enti pubblici, servizi sociosanitari, Terzo settore.
- Istituire tavoli di confronto permanenti contro il caro-vita a Bolzano composto da enti pubblici, associazioni di categoria, terzo settore, servizi sociali, amministratori di condominio, sindacati.
- Promuovere un Osservatorio provinciale sulla povertà con un focus specifico sulla città di Bolzano (ad esempio rilevare il fabbisogno del territorio attraverso la raccolta di dati).
- Istituire una struttura amministrativa che prende decisioni strategiche di contrasto alla povertà, nelle sue diverse forme.
- Valutare gli impatti degli investimenti in servizi sociali sull'aumento del benessere economico e psicofisico della popolazione e sul bilancio pubblico in termini di risparmio per la collettività.

## Obiettivo

### Promuovere e migliorare il benessere psicosociale

#### Scheda di intervento

- Introdurre misure per promuovere il benessere psicosociale e l'indipendenza finanziaria dei beneficiari e monitorare l'impatto del sostegno economico sulla qualità della vita.
- De-stigmatizzare e rimuovere tabù che riguardano la salute mentale.
- Promuovere il teatro, la cultura, lo sport e la loro funzione sociale come elemento fondamentale della consapevolezza di sé e della relazione con l'altro (ad esempio promuovere l'opportunità per i cittadini di ogni fascia d'età di incontrare e approfondire in modo diretto la pratica teatrale tramite laboratori, a partire dalla scuola, fino ad essere integrati nei corsi di aggiornamento di qualsiasi posto di lavoro).
- Valutare i bisogni di persone e giovani con problemi psichici, con dipendenze varie e traumi e creare strutture sociosanitarie dedicate.

## Obiettivo

### Migliorare il benessere economico

#### Scheda di intervento

- Promuovere l'economia della condivisione (sharing economy) per le esigenze di tutti i giorni, come l'abbigliamento, l'arredamento, l'auto (car sharing), la bici (bike sharing) e altro.
- Creare e promuovere opportunità e agevolazioni dedicate agli studenti universitari, ad esempio:
  - Incentivare i locali pubblici a organizzare serate per studenti, con rispettive riduzioni sul costo delle bevande.
  - Estendere l'ALTO ADIGE PASS ABO+ a tutti gli studenti, indipendentemente dall'età.
  - Biglietti di entrata ridotti a palazzi dello sport, lido, palestre etc.
- Trovare un equilibrio tra le esigenze degli studenti e dei cittadini per favorire una convivenza armoniosa nella città, tenendo in considerazione anche il contributo significativo degli studenti universitari all'economia della città.
- Valutare opportunità di volontariato per coprire i costi di coloro che non sono in grado di pagare l'affitto dell'IPES/alloggi pubblici o la bolletta.

## Obiettivo

### Promuovere occupazione e formazione

#### Scheda di intervento

- Promuovere d'intesa con gli assessorati provinciali competenti e le parti sociali percorsi di formazione professionale di persone fragili che vogliono imparare un mestiere e inserirsi in un ambiente lavorativo.
- Promuovere politiche aziendali che favoriscano l'assunzione e l'integrazione di figure professionali dedicate al sostegno dei lavoratori con disabilità.
- Promuovere, verso enti che hanno competenza, il riconoscimento di corsi specifici di formazione conseguiti fuori provincia (ad esempio educatore di asilo nido).
- Promuovere verso la parti sociali la proposta di definire un protocollo del lavoro nel capoluogo.
- Promuovere eventi in collaborazione con il mondo del lavoro per orientare i cittadini nella ricerca professionale e nella formazione continua.
- Promuovere il riconoscimento sociale e/o economico dei datori di lavoro che offrono ai propri dipendenti forme di sostegno per la conciliazione della vita lavorativa e familiare.
- Promuovere iniziative di formazione professionale per i piccoli commercianti e piani di incentivi economici.
- Incentivare l'assunzione di stagisti e minorenni, con misure per tutelarli contro lo sfruttamento.
- Permettere ai richiedenti asilo/rifugiati l'accesso immediato al mercato del lavoro con norme ad hoc., con misure per tutelarli contro lo sfruttamento
- Promuovere verso enti che hanno competenza l'accesso a determinati profili professionali del settore sociale, considerando alcuni titoli di studio equipollenti (ad esempio, psicologia, sociologia, servizio sociale, scienze dell'educazione).

## **6.4 Macroarea *Partecipazione e sviluppo di comunità***

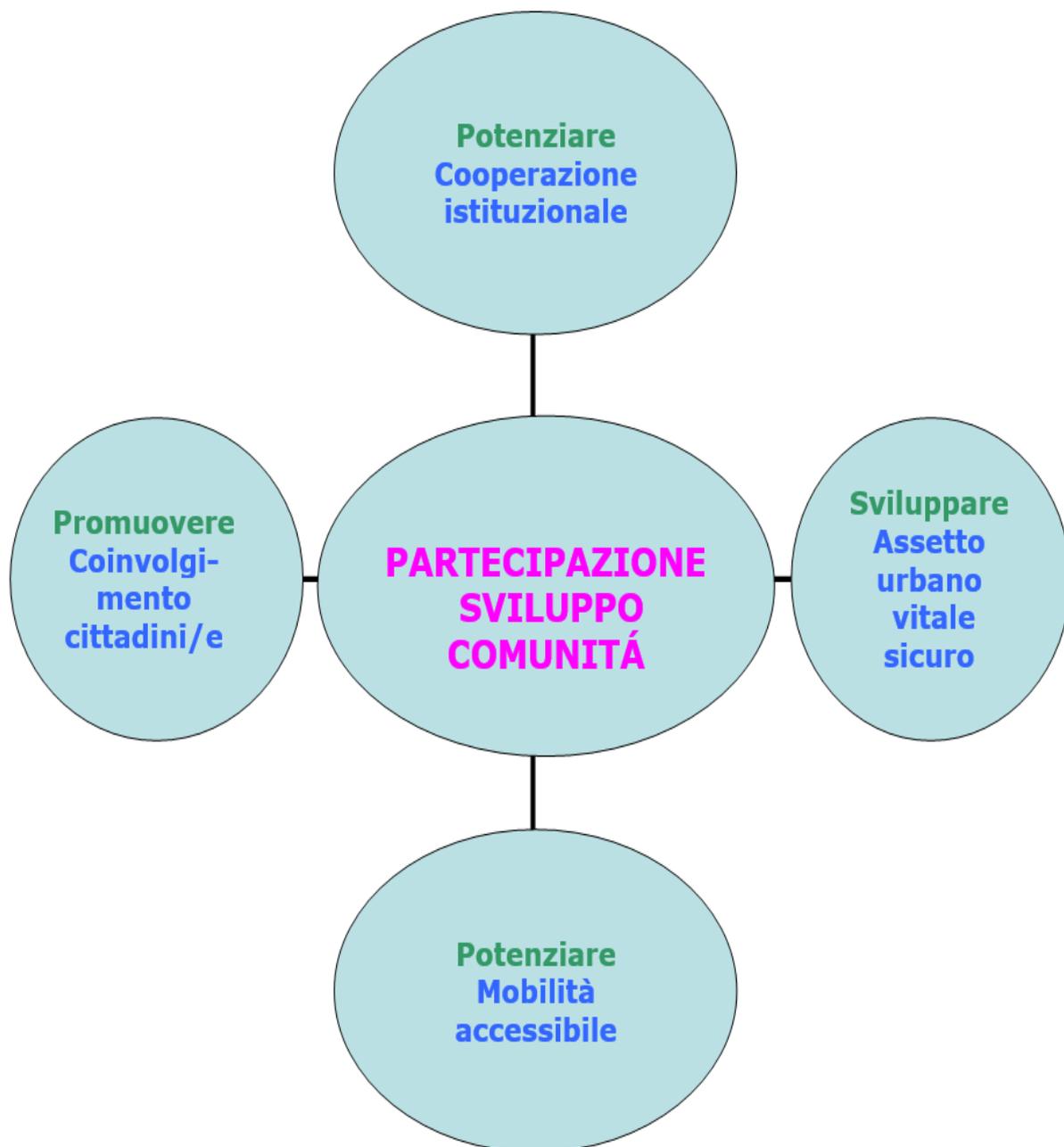
### **Presente**

La realtà sociale odierna è caratterizzata da una crisi dei valori, da uno stile di vita frenetico, da fragilità delle relazioni e del senso di comunità, da crescenti fenomeni di esclusione sociale, aggressività e conflitto, individualismo e solitudine. La sfiducia dei cittadini nelle istituzioni pubbliche porta a un atteggiamento di indifferenza e di distacco. Il settore "sociale" con i suoi numerosi servizi è in crisi perché i bisogni della comunità stanno cambiando e aumentando rapidamente, il che si riflette anche nella crisi del Terzo settore e del volontariato. I problemi e i bisogni sociali sono affrontati in maniera frammentaria e specialistica, per obiettivi, perdendo così di vista le connessioni fra diversi fenomeni. La classe politica e dirigenziale non ha una visione olistica delle criticità e delle sfide sociali in costante cambiamento e interviene con progettualità a breve termine o con un approccio emergenziale, anche laddove il problema è diventato strutturale. Mancano visioni e modalità operative sinergiche e flessibili, che si sviluppino dall'ascolto dei bisogni delle persone e che si basano sulla promozione di reti di cooperazione con responsabilità condivise tra i vari attori sia a livello comunale, sia a livello provinciale. La comunità e le relazioni di prossimità non sono ritenute agenti di cambiamento sociale. I cittadini e i professionisti del settore non sono considerati attori da consultare e che possono contribuire a migliorare le politiche sociali e pubbliche.

### **Futuro desiderato**

Le iniziative volte a promuovere il senso di appartenenza e di comunità dei cittadini sono al centro della definizione delle politiche pubbliche a livello provinciale e comunale. Il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini nella pianificazione degli interventi sociali e pubblici e il coinvolgimento del Terzo settore nell'attuazione delle misure sono a fondamento dell'azione politica. Processi di partecipazione, di coinvolgimento sociale e pedagogico sono valorizzati e promossi. La condivisione di visioni e approcci, l'acquisizione di competenze e la messa in rete dei diversi attori hanno rinnovato la fiducia nella politica e rafforzato la responsabilità sociale di politici, amministratori e cittadini. Il coinvolgimento dei cittadini e la loro partecipazione a progetti di comunità accresce il loro benessere psicosociale e contrasta il sentimento di solitudine. La cittadinanza è attiva e la città è resa vivace dalle molte opportunità d'incontro e di condivisione create in luoghi curati e sicuri, accessibili a tutti e ovunque in bicicletta e con i mezzi pubblici. La qualità dell'aria è ottima, la città è pulita, inclusiva e solidale.

# PARTECIPAZIONE E SVILUPPO DI COMUNITÀ



## Obiettivo

### Promuovere la partecipazione

#### Scheda di intervento

- Organizzare e valorizzare eventi partecipativi con i decisori politici per sviluppare strategie e attività a breve, medio e lungo termine e definire gli obiettivi strategici della città insieme ai cittadini.
- Elaborare un regolamento dei beni comuni e individuare un ufficio comunale dedicato.
- Aggiornare continuamente il Piano sociale promuovendo ricorrenti spazi di confronto democratici e accessibili a tutti, che coinvolgono in modo trasversale cittadini ed esperti su tematiche specifiche, monitorare l'andamento delle azioni del Piano sociale ed eseguire valutazioni d'impatto per aggiornare costantemente la programmazione e rendicontare le attività dell'istituzione.
- Promuovere la conoscenza del funzionamento degli organi di governo politico (ad esempio, organizzando visite alle istituzioni politiche, progetti nelle scuole).
- Coinvolgere i cittadini nei processi decisionali in ogni ambito in cui hanno interesse diretto (scuole, associazioni, lavoro, città, servizi sociali...)
- Identificare nuove forme di comunicazione tra l'amministrazione pubblica e i cittadini per stimolare in modo più efficace la partecipazione e l'attivismo civico.

## Obiettivo

### Potenziare la cooperazione intra e interistituzionale

#### Scheda di intervento

- Promuovere la cooperazione tra gli assessorati comunali, la pianificazione congiunta, l'individuazione di obiettivi e misure comuni e decisioni politiche basate sui pareri degli uffici (sviluppo di una visione comune della città).
- Assicurare che la politica provinciale assegni e investa risorse finanziarie in base alle esigenze specifiche della città e della popolazione.



Foto: Laboratorio di futuro

## Obiettivo

### Sviluppare un assetto urbano vitale e sicuro

#### Scheda di intervento

- Pianificare e riqualificare spazi urbani con luoghi d'incontro all'aperto e al chiuso.
- Animare gli spazi urbani con attività intergenerazionali accessibili a tutti, attraverso:
  - Attività culturali
  - Attività sportive
  - Attività ricreative
  - Attività creative
  - Attività di prevenzione
  - Attività di consulenza
  - Attività di sensibilizzazione
  - Progetti di sviluppo di comunità
  - Parchi e spazi verdi ben curati e sicuri in tutti i quartieri
  - Palestre inclusive all'aperto
  - Attrezzature ludiche inclusive sparse per i bambini
  - Parchi giochi e sale con giochi per bambini (non slot machine e non in sale comunali)
  - Luoghi comunitari di quartiere (casa)
  - Luoghi di incontro per la coprogettazione
  - Punti di assistenza per i servizi di consulenza e di supporto a bassa soglia sparsi nei bar, nelle farmacie e nei parchi
  - Potenziamento dei centri giovanili
  - Aree verdi con spazi dedicati allo studio
  - Spazi pubblici per i servizi digitali - sale computer e totem con accesso a internet
  - L'apertura degli spazi ASSB al territorio ove possibile, valutando con ASSB.
- Investire nello sviluppo di case dei cittadini o case di quartiere per favorire l'inclusione sociale, il rafforzamento della comunità e la promozione di eventi culturali, creando spazi vitali per il dialogo e la partecipazione dei cittadini.

- Creare un inventario dettagliato dei campi da gioco disponibili sul territorio, includendo informazioni su ubicazione, tipologie di sport praticabili, stato di manutenzione e necessità di intervento, accessibilità.
- *Ascoltare, ove ritenuto possibile, la cittadinanza nella riqualificazione e accessibilità dei campi da gioco esistenti e nella pianificazione di campi nuovi.*
- Promuovere l'utilizzo dei cortili scolastici da parte dei cittadini per svolgere attività sportiva.
- *Ridurre e semplificare le procedure burocratiche nell'organizzazione di eventi/attività.*
- Rafforzare il ruolo dei centri civici, delle biblioteche, dei centri giovani, dei distretti sociosanitari come punto di contatto e di informazione per i cittadini e di supporto all'accesso digitale.
- *Valorizzare Bolzano come città universitaria, rafforzando il ruolo della Libera Università di Bolzano e della Claudiana e del Polo Universitario delle Professioni Sanitarie attraverso la realizzazione di progetti in collaborazione con l'amministrazione, contribuendo così alla vitalità della città.*
- Stimolare le organizzazioni universitarie a svolgere un ruolo attivo all'interno della comunità.
- *Promuovere la coltivazione di orti comunitari attraverso la formazione dei cittadini (logica del bene comune).*
- Promuovere la produzione dei prodotti alimentari locali e meno industrializzati e introdurre un'adeguata regolamentazione dei prezzi.
- *Promuovere e sostenere l'apertura di negozi di vicinato e vivacizzare i quartieri con orari di apertura prolungati, inclusi gli orari delle farmacie.*
- Promuovere maggiore illuminazione, a minor consumo/fotocellule intelligenti, in tutte le strade della città.
- *Promuovere la presenza delle forze dell'ordine in città, in ogni ora e anche in borghese.*
- Investire nel teleriscaldamento alimentandolo con fonti di energie sostenibili e rinnovabili.
- *Sensibilizzare all'integrazione di principi di economia di prossimità, alla rieducazione e riabilitazione con un sistema penitenziario più umano e funzionale (ad esempio progettare spazi che favoriscano la socializzazione e l'apprendimento; favorire collaborazioni con imprese e cooperative per dare opportunità lavorative ai detenuti; implementare percorsi educativi e formativi che mirino al recupero sociale dei detenuti; offrire servizi di supporto psicologico e attività che stimolino la responsabilità personale, la fiducia in sé stessi e il rispetto per gli altri).*

## Obiettivo

### Potenziare la mobilità accessibile

#### Scheda di intervento

- Promuovere l'accesso gratuito per i cittadini al trasporto pubblico per disincentivare l'uso del mezzo privato.
- Rafforzare il trasporto pubblico locale nelle ore di maggiore affluenza e nelle ore notturne.
- Ampliare il trasporto pubblico locale tra le città e i comuni limitrofi.
- Migliorare i servizi per i passeggeri degli autobus (ad esempio potenziamento dei tabelloni digitali che forniscono informazioni sui ritardi degli autobus; implementare sistemi di annunci vocali e visivi per fornire informazioni sul percorso e sulle fermate in modo che siano comprensibili anche a persone con disabilità visive o uditive, affiggere le regole di comportamento, verificare periodicamente la funzionalità dei timbratori).
- Migliorare l'accessibilità degli autobus a persone con disabilità (ad esempio adottando veicoli accessibili, che abbiano rampe, piattaforme elevatrici, posti a sedere prioritari e spazi adeguati per le carrozzine; fornire una formazione specifica agli autisti e al personale di supporto per assistere al meglio i passeggeri con disabilità).
- Consolidare e potenziare la centrale per il coordinamento delle richieste di trasporto personalizzato di persone anziane e disabili da parte dell'associazionismo.
- Aumentare le piste ciclabili sicure per collegare i quartieri della città.
- Promuovere l'uso della bicicletta attraverso incentivi finanziari e servizi per i cittadini.
- Promuovere il noleggio di biciclette, utilizzando l'Alto Adige Pass ABO+.
- Pianificare la viabilità e il trasporto pubblico secondo il principio del "design for all": un design bello da vedere, ma che funziona per tutti.
- Valutare la fattibilità di bagni pubblici accessibili, in ogni quartiere.
- Promuovere l'eliminazione delle barriere architettoniche e la sicurezza della mobilità pedonale.

## **6.5 Macroarea *Cultura dell'organizzazione partecipata***

### **Presente**

Le organizzazioni pubbliche e private non sono sufficientemente consapevoli del ruolo che svolgono nello sviluppo e nel cambiamento sociale della società. Manca, in particolare, il riconoscimento della cultura organizzativa, come uno dei fattori che influenza l'efficienza e l'efficacia dell'azione organizzativa e amministrativa, delle politiche e degli interventi pubblici e sociali, della motivazione e del benessere dei dipendenti. Nella situazione attuale nelle organizzazioni pubbliche prevale una mentalità (mindset) burocratica, un approccio gerarchico e di controllo che enfatizza l'uniformità, l'applicazione di procedure rigide e non la risoluzione creativa dei problemi. Questo modello gerarchico non è adeguato in una società complessa che richiede ascolto, flessibilità, partecipazione, snellimento dell'azione burocratica e consapevolezza politica e dirigenziale delle opportunità e delle criticità del processo di digitalizzazione. Il formalismo burocratico rende l'azione amministrativa non tempestiva. La complessità viene gestita con lo stile del decisionismo e dell'emergenzialità. È necessario riscoprire i valori guida e trovare un equilibrio tra il benessere del personale e dell'utenza e il raggiungimento degli obiettivi organizzativi. La gerarchia si fonda sul principio della separazione, mentre il personale e i cittadini chiedono maggiore partecipazione e cooperazione.

### **Futuro desiderato**

Gli enti pubblici hanno adottato un approccio organizzativo partecipato e responsabilizzante, orientato da uno stile di condivisione con il personale nel rispetto delle competenze gerarchiche. I dirigenti hanno uno stile decisionale orientato alla ricerca di possibili soluzioni e non solo da procedure burocratiche. Per i dipendenti le azioni amministrative sono chiare, la documentazione è comprensibile, anche per gli utenti. La digitalizzazione dei servizi è completa con procedure e con un linguaggio giuridico intellegibile. Nelle organizzazioni esistono dei servizi di sviluppo del personale, il cui compito è di valorizzare le potenzialità di ogni individuo tenendo conto dei fini collettivi dell'ente. I dipendenti partecipano alla visione e alla missione dell'organizzazione, alla condivisione delle strategie e possono valutare i responsabili. Le relazioni interpersonali sono orientate dai valori e non dal potere di controllo. I rapporti gerarchici sono caratterizzati dall'ascolto e dal dialogo, dalla ricerca di soluzioni convenienti per le parti. I dipendenti sono motivati, hanno un sentimento di appartenenza e sono consapevoli della dimensione sociale del loro ruolo professionale. Le sedi di lavoro sono riqualificate e funzionali al benessere del personale e degli utenti. Il passaggio da una cultura organizzativa prettamente gerarchica (Top Down) a una cultura partecipata internamente ed esternamente (Bottom Up) ha un impatto positivo sull'efficacia e sull'efficienza dell'organizzazione.

# CULTURA DELL'ORGANIZZAZIONE PARTECIPATA



## Obiettivo

### Potenziare la condivisione e la partecipazione

#### Scheda di intervento

- Rafforzare il senso di appartenenza dei dipendenti all'organizzazione attraverso attività ricreative e di svago condivise.
- Diffondere la cultura di riconoscimento della sindrome da burnout e dello stress lavoro-correlato come indicatori di disfunzione organizzativa (ad esempio organizzare incontri di coaching individuali e di team coaching, consulenza psicologica gratuita e anonima, dedicare tempo al dialogo costruttivo con i dipendenti).
- Valorizzare e condividere l'esperienza dei dipendenti che stanno per andare in pensione (ad esempio, promuovere lo scambio di competenze ed esperienze tra neoassunti e personale esperto).
- Organizzare incontri periodici tra personale, dirigenti e i rappresentanti politici.
- Valutazione della gestione politica e dirigenziale da parte dei collaboratori.
- Cambiare la cultura dell'organizzazione del modello scolastico, ad esempio:
  - Mantenere metodi didattici alternativi come ad esempio il metodo Montessori.
  - Sostenere il plurilinguismo nelle scuole.
  - Promuovere e rafforzare il coinvolgimento delle famiglie nell'educazione scolastica attraverso lo sviluppo di un approccio pedagogico condiviso.
  - Promuovere il benessere e una politica educativa incentrata sulla persona e sulla comunità.
  - Formare alla gestione delle emozioni degli adulti e dei minori.
  - Incoraggiare le direzioni scolastiche ad acquistare attrezzature tecnologiche moderne, sostenendole economicamente.
  - Promuovere la formazione all'uso del computer, dell'intelligenza artificiale e delle piattaforme digitali della pubblica amministrazione.
  - Promuovere progetti nel campo dell'educazione civica, con particolare attenzione all'educazione politica e amministrativa.
  - Promuovere l'uso condiviso degli spazi scolastici con la popolazione (ad esempio, organizzare attività sociali e ludiche extrascolastiche, apertura delle palestre/biblioteche per attività ricreative e incontri di bambini e ragazzi).
  - Predisporre, in accordo con gli istituti scolastici, bacheche nelle scuole per pubblicizzare gli eventi in città.

## Obiettivo

### Migliorare l'organizzazione degli spazi

#### Scheda di intervento

- Rivedere i criteri di ristrutturazione degli edifici pubblici, ad esempio:
  - Investire in soluzioni intelligenti (intelligenza artificiale).
  - Coinvolgere il personale nel progetto di ristrutturazione per adattarlo meglio alle loro esigenze e a quelle degli utenti.
  - Tenere conto dell'accessibilità delle strutture (anche in termini di colori e contrasti per aiutare gli ipovedenti a orientarsi, oltre che in termini di comunicazione e flusso d'informazioni- "design for all").
  - Creare spazi funzionali e attraenti.
- Rinnovare gli edifici di proprietà dell'amministrazione pubblica creando comunità energetiche a emissioni zero in grado di fornire energia ai cittadini a costi molto bassi.
- Garantire l'accessibilità dei luoghi di lavoro e delle strutture di servizio con i mezzi pubblici.
- Realizzare servizi per l'infanzia nei condomini, nelle comunità residenziali, nelle case di riposo, in aziende pubbliche e private.
- Promuovere iniziative private per la raccolta di fondi (attività di fundraising).

## Obiettivo

### Valorizzare e promuovere lo sviluppo del personale

#### Scheda di intervento

- Realizzare indagini ricorrenti sul benessere organizzativo con il coinvolgimento dei dipendenti e di chi si licenzia.
- Promuovere e rafforzare lo sviluppo dei dipendenti in base alle loro capacità personali e attitudini psicologiche e adattare i loro profili lavorativi.
- Ampliare l'offerta di formazione professionale continua in linea con le esigenze espresse dai lavoratori.
- Rafforzare i servizi per l'inclusione professionale delle persone svantaggiate e il loro accompagnamento sul posto di lavoro.
- Attuare programmi di accompagnamento dei neoassunti sul posto di lavoro (ad esempio prevedere/rafforzare forme di tutoraggio e di coaching d'ufficio).
- Invitare il legislatore a creare opportunità abitative per i lavoratori dipendenti in collaborazione con le aziende pubbliche e private (ad esempio, offrire garanzie finanziarie ai proprietari di casa per facilitare la ricerca di alloggi in affitto, convenzione di posti letto in dormitori).

## Obiettivo

### Potenziare e semplificare la digitalizzazione

#### Scheda di intervento

- Effettuare un'indagine dei bisogni dei cittadini e del personale.
- Garantire l'accesso ai servizi sociosanitari e finanziari in forma digitale, attraverso la creazione di un portale unico, trasparente e intuitivo.
- Garantire l'accesso ai servizi sociosanitari e finanziari allo sportello, attraverso lo sviluppo di un call center e l'apertura di punti di informazione per i cittadini (ad esempio potenziamento centri cittadini, biblioteche, associazioni ecc.).
- Garantire una formazione continua del personale sull'utilizzo delle piattaforme digitali.
- Promuovere la formazione sull'uso consapevole delle piattaforme digitali della pubblica amministrazione, delle tecnologie e dei social media (nelle scuole, nell'ambito di programmi di formazione, serate di corsi aperti sul tema).
- Garantire nel tempo il sostegno alla cittadinanza nell'utilizzo delle piattaforme digitali della pubblica amministrazione (es. istituzionalizzare il progetto DIGITAL BZ).

## Obiettivo

### Semplificare e ridurre la burocrazia

#### Scheda di intervento

- Effettuare un'indagine dei bisogni dei cittadini e del personale.
- Promuovere l'interoperabilità dei sistemi informativi delle diverse pubbliche amministrazioni, tenendo conto della privacy e della volontà dei cittadini.
- Valutare la possibilità di consegna online automatizzata di documenti e certificati personali ai cittadini (ad esempio, consegna di certificati di nascita/di matrimonio, carte d'identità, ecc.).
- Semplificare le procedure amministrative sia per le amministrazioni che per i cittadini (ad esempio, accesso automatico ai dati personali durante una procedura amministrativa pubblica nel rispetto della privacy del cittadino).
- Evitare la richiesta eccessiva d'informazioni e documentazione ai cittadini per l'accesso ai servizi pubblici, se presenti nella banca dati, come previsto dalla legge.
- Promuovere assistenza agli studenti universitari nella produzione di documenti (ad esempio passaporto, apertura partita IVA, creazione SPID, aiuto con l'ISEE...) e per la ricerca di un alloggio e di attività per il tempo libero, ad esempio tramite un ufficio o un infopoint dedicato o con l'organizzazione di giornate riservate agli studenti con uffici aperti solo per loro in determinati giorni o orari.

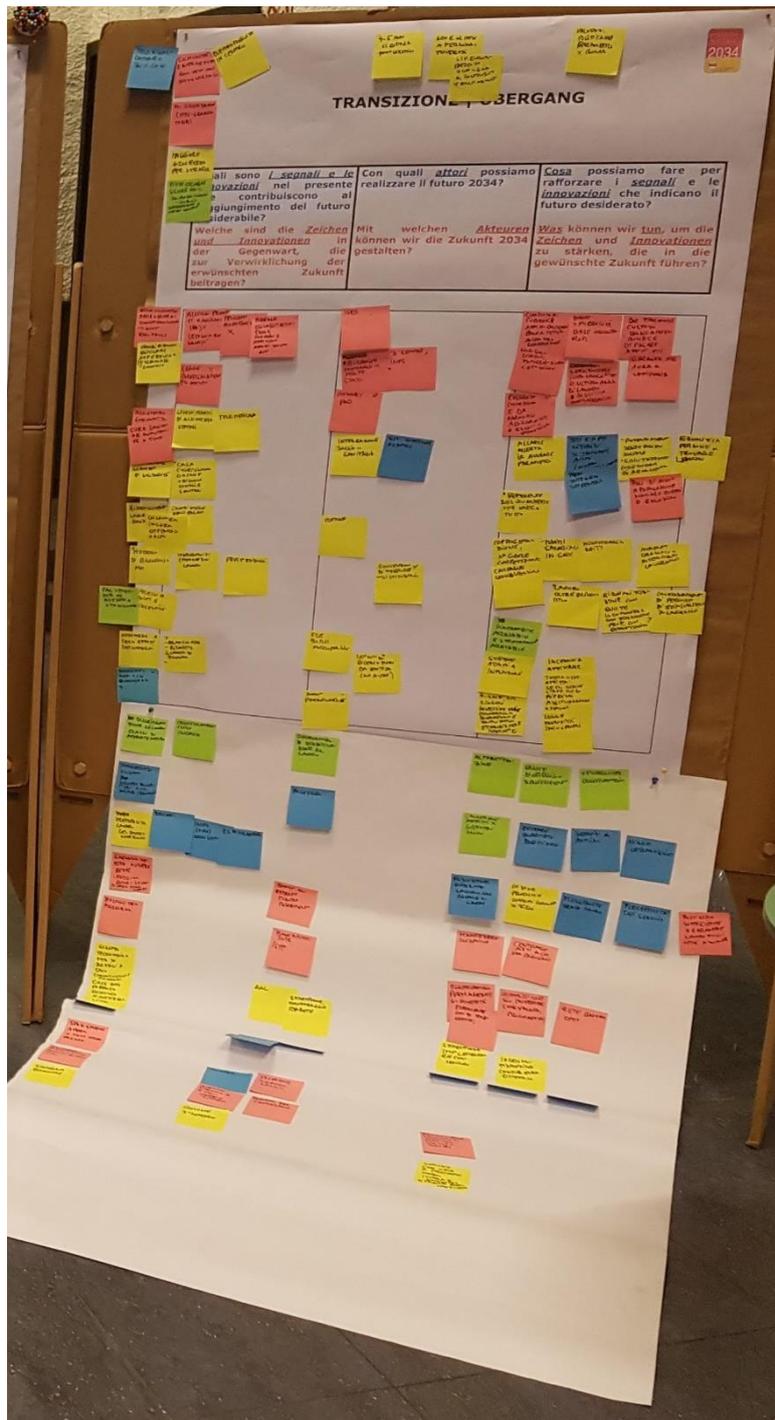


Foto: laboratorio di futuro

## **Annotazione**

Non tutte le azioni indicate nelle schede d'intervento sono di competenza del Comune o di un unico assessorato comunale. Tuttavia, nel rispetto delle competenze di ciascun ente e ripartizione, una visione sistemica delle criticità mostra le interconnessioni fra i diversi livelli di responsabilità e suggerisce di affrontarle con metodi cooperativi, intra- e interistituzionali in sinergia con tutti i portatori d'interesse. Le parole d'ordine, come descritto precedentemente, sono: visione comune, partecipazione, coprogettazione e condivisione di obiettivi.

Gli interventi sono talvolta molto generali o molto specifici e sono da contestualizzare nel più ampio scenario descritto nel capitolo 5, dedicato ai temi chiave del presente e del futuro desiderato della città di Bolzano. Le proposte d'intervento raccolte possono essere lette come indicatori di piste di azione da esplorare ed eventualmente intraprendere con il supporto di professionalità esperte per valutarne la fattibilità, la sostenibilità e l'efficacia.

## Osservazioni conclusive

In risposta alla domanda: *Quali sono i segnali e le innovazioni nel presente che contribuiscono al raggiungimento del futuro desiderabile?* molti sono i progetti e le iniziative nella città di Bolzano che i partecipanti hanno individuato nei laboratori di futuro. Sono segnali e indizi che rivelano tracce per un cambiamento verso il futuro desiderato per la città. Questi semi sono informazioni importanti per gli analisti e i decisori, i quali possono comprendere se questi preannunci di futuro sono rilevanti in modo da promuoverli e sostenerli nel tempo.

I semi di futuro nella città di Bolzano sono descritti nel capitolo terzo; si tratta di progetti del Comune, molti realizzati in collaborazione con il privato sociale e altri enti, di atti legislativi, nazionali o locali, di contributi finanziari per i cittadini e per la collettività, di ruoli professionali o visioni innovative, di attività frutto dell'impegno civico dell'associazionismo e del volontariato. Molti sono i contributi pubblici e gli assegni di assistenza economica erogati ai cittadini (il livello minimo di cure e assistenza è garantito per tutti), i progetti di innovazione sociale di accompagnamento e assistenza abitativa per persone vulnerabili, di cohousing, di vita assistita - Active and Assisted Living (AAL), di supporto per l'accesso ai servizi digitalizzati, di decrescita felice (gruppi GAS, orti urbani, mercatini usato), di sviluppo di comunità, di reti interistituzionali e con diversi portatori di interesse, di coprogettazione e cooperazione. Molte sono le offerte di servizi, anche personalizzati e itineranti (assistenza sociosanitaria, educatori di strada) per sostenere persone vulnerabili, giovani, famiglie (scuola, doposcuola, nidi aziendali) e l'autodeterminazione personale: servizi sociali, culturali, per il tempo libero, per il trasporto pubblico. Non mancano le attività di sensibilizzazione e di promozione, come fiere, festival, convegni, rappresentazioni artistiche. Diverse consulte comunali per le persone anziane, con disabilità e con background migratorio e comitati come il comitato unico di garanzia per le pari opportunità sono strumenti di rappresentanza, partecipazione e di risposta concreta a diverse istanze dei soggetti target. Altre esigenze come il decentramento dei servizi e la valorizzazione dei singoli quartieri (città policentrica) sono all'attenzione della classe politica attraverso l'istituzione dei distretti sociosanitari, di una COT<sup>52</sup> e altri sportelli di cura, di diversi progetti di sviluppo di comunità e attraverso la creazione di luoghi digitali per la partecipazione attiva. Cittadini (di tutte le età e appartenenze culturali) sono supportati nei centri civici e presso associazioni nell'accesso ai servizi digitalizzati e per produrre l'identità digitale e la documentazione richiesta. Il decreto "*Semplificazione e innovazione digitale*" è un segnale del Governo per accelerare lo sviluppo digitale, migliorando allo stesso tempo la qualità della vita dei cittadini. Questo atto legislativo è un invito alle amministrazioni pubbliche ad accompagnare il processo di digitalizzazione con la semplificazione di procedure amministrative e del linguaggio burocratico. L'accesso digitale ai servizi è funzionale perché consente ai cittadini di fruirne da qualsiasi luogo e a qualsiasi ora. Purtroppo, il permanere di un eccesso di burocrazia nonostante la digitalizzazione non è un segnale positivo, non solo per il singolo cittadino bensì anche per la gestione delle organizzazioni (pubbliche e private): è il segnale di una cultura organizzativa disfunzionale in un contesto che richiede flessibilità e adattamento. La notizia incoraggiante è che ci sono semi di innovazione negli enti pubblici. In Comune è previsto il ruolo del City manager, una figura di raccordo fra le visioni politiche, le responsabilità amministrative e le esigenze organizzative interne ed esterne dell'ente: esigenze di efficacia dell'azione amministrativa, di condivisione, di flessibilità, di benessere da parte del personale e dell'utenza. Diversi progetti, come il Piano sociale o servizi come la piattaforma Sensor civico, indicano la volontà politica di ascolto e di coprogettazione con la cittadinanza. L'ascolto non è solo un bisogno del "popolo" bensì anche dell'amministrazione pubblica. L'aumento della delega dei

---

<sup>52</sup> COT, una centrale operativa territoriale presso il Distretto sanitario di Gries-San Quirino, di coordinamento tra attività sanitarie, sociosanitarie e territoriali

servizi al Terzo settore e al volontariato implica che questi attori sono più informati su molti scenari, situazioni e bisogni della pubblica amministrazione che è chiamata pertanto a coinvolgere sempre più questi attori nella co-programmazione. La delega di molti servizi al privato sociale è un segnale molto concreto che nelle politiche sociali richiede di essere approfondito con particolare attenzione perché è un fenomeno crescente e con diversi impatti. Per garantire servizi sociali e pubblici di qualità un altro segnale da prendere seriamente in considerazione è l'attenzione al benessere del personale (umano ed economico) e alla conciliazione del tempo privato con quello professionale: smartworking, Family Audit, formazione, tempi di lavoro flessibili sono indicatori incoraggianti, mentre il non adeguamento degli stipendi al costo della vita è un fattore demotivante.

Bolzano è una città verde con tanti parchi, passeggiate e moltissime ciclabili, servita da bus a idrogeno, raggiungibile facilmente con i mezzi pubblici, il cui utilizzo è incentivato dall'abbonamento (ABO Plus). Sono previsti contributi pubblici per la costruzione di case in classi di efficienza energetica. Questa vocazione *green* di Bolzano è apprezzata dagli abitanti e dai numerosissimi visitatori. Nel futuro ci si immagina che questa vocazione *verde* sia coltivata in termini di sostenibilità umana, economica e sociale, oltre che ambientale. La sfida è molteplice perché la società moderna è caratterizzata da una complessità crescente che produce una divisione del lavoro negli enti amministrativi e nelle organizzazioni.

La pianificazione delle politiche sociali e pubbliche dovrebbe pertanto perseguire strategie integrate che coinvolgono intorno a un tavolo di riflessione e nel processo decisionale, referenti dei diversi settori specialistici: politici, tecnici delle amministrazioni, del welfare, della società civile ed esperti sul campo. Molte sfide del presente richiedono metodologie che comportano partecipazione congiunta, creazione di reti e di cooperazioni ed un'elevata consapevolezza politica e dirigenziale. Nonostante la divisione dei compiti per competenze ed obiettivi, è necessaria una visione ampia dei problemi e una o più visioni future desiderabili e realistiche. Gli Studi di Futuro e di previsione sociale suggeriscono di innovare la cultura organizzativa con l'approccio della governance anticipante che sappia guardare al futuro come ad un insieme di vari futuri possibili, lavorando per la costruzione di futuri migliori e preparandosi al contempo ad affrontare diversi scenari. L'obiettivo finale di un lavoro di previsione strategica è quello di consentire alle organizzazioni pubbliche e private di anticipare i cambiamenti e migliorare le proprie performance, in vista di ciò che potrebbe accadere, migliorando la comprensione dei cambiamenti che potrebbero verificarsi nei diversi futuri analizzati, anticiparne le conseguenze. Essere preparati e favorire l'innovazione sono atteggiamenti per affrontare le criticità con lungimiranza.

Analizzare e prendere in considerazione le interdipendenze di diversi elementi che impattano un fenomeno nell'orizzonte di possibili trasformazioni (positive) consente di prendere decisioni che ponderano diverse cause e conseguenze. Un fenomeno come l'emergenza abitativa, ad esempio, ha molteplici fattori che si intrecciano fra loro, fra i principali si possono citare: la crisi del reddito che riduce la capacità di spesa di molti cittadini, la speculazione edilizia e immobiliare, la scarsa offerta di alloggi pubblici e privati, l'aumento dei debiti abitativi, l'aumento delle persone in strada e delle occupazioni abusive, con le conseguenze ormai note, condizioni di salute fisica e mentale in peggioramento e insicurezza urbana.

L'approccio integrato alle politiche sociali comporta la messa in rete e la cooperazione di soggetti (pubblici e privati), di temi e di conoscenze, un approccio partecipato nelle organizzazioni e fra le diverse organizzazioni (pubbliche e private, negli enti e fra gli enti), formazione continua. Fondamentale è anche la presenza di un quadro etico di riferimento, in altre parole della consapevolezza individuale e collettiva della capacità di rispondere delle proprie azioni o promesse nei confronti dei singoli cittadini e della comunità: la cosiddetta responsabilità sociale. Il Piano sociale è stato elaborato con la partecipazione di cittadini, che ritengono che i problemi della città siano anche di "loro competenza" oltre che delle Istituzioni perché la qualità della vita

riguarda tutti. Questi cittadini *co-progettatori* hanno partecipato al rinnovamento delle politiche sociali con impegno, anche immaginativo, con senso di solidarietà e responsabilità verso sé stessi e verso i concittadini. Il documento *Piano sociale* è la memoria di un percorso condiviso che si prefigge di attivare anche un cambiamento nel *come riflettere sulle politiche sociali* oltre che nel *fare politiche sociali*. Nello stesso tempo è anche uno che contiene azioni concrete di intervento, fra le quali è indicata anche la *rendicontazione sociale* del Piano sociale stesso.

La funzione di un Piano sociale non si esaurisce pertanto nella pubblicazione e nella diffusione dei risultati raggiunti nel processo di elaborazione, in un'ottica di trasparenza e di comunicazione. Nei laboratori di futuro è stato chiesto che il Piano sociale diventi uno strumento dinamico in continuo aggiornamento e con valutazioni di impatto per stare al passo con una realtà complessa e che cambia velocemente. Infine, per avere una visione sistemica delle criticità nella città di Bolzano il Piano sociale comunale è da raccordare con il Piano sociale provinciale<sup>53</sup>, con le relazioni annuali e le indagini sul campo di ASSB - Azienda servizi sociali di Bolzano<sup>54</sup>, indagini dei diversi portatori di interesse, con studi di previsione su possibili futuri a livello globale e locale (glocale).<sup>55</sup>

---

<sup>53</sup> "Provincia Autonoma di Bolzano, Ripartizione Politiche sociali, Piano sociale provinciale 2030. Recuperato il 13 gennaio, da [Piano sociale provinciale | Sociale | Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige](#)"

<sup>54</sup> "Azienda Servizi Sociali di Bolzano. (2024). Amministrazione trasparente. Recuperato il 29 Febbraio, 2024, da [Azienda Servizi Sociali di Bolzano - Home - Amministrazione - L'azienda - Amministrazione trasparente \(aziendasociale.bz.it\)](#)"

<sup>55</sup> Ad esempio, lo studio di "Eurac Research. (2024). Spunti di riflessione Covid-19 scenari futuri per un Alto Adige 2030+ più sostenibile. Recuperato il 12 dicembre 2023, da [Zukunftsszenarien Südtirol 2030 - Scenari futuri Alto Adige 2030 \(eurac.edu\)](#)" e lo studio di "Istat. Previsioni demografiche comunali - 1 gennaio 2022-2042 (istat.it) . Recuperato il 15 dicembre 2023, da [Previsioni demografiche comunali - 1 gennaio 2022-2042 \(istat.it\)](#)"

## Bibliografia

- "Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2023". (2023). Recuperato il 15 dicembre 2023, da <https://opencity.comune.bolzano.it/Novita/News/Andamento-demografico-della-popolazione-nel-2022>"
- "Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2024". (2024). Recuperato il 25.09.2024, da [Statistica - Popolazione e società / Progetti, studi e ricerche / Documenti e dati / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)](#)
- "ASTAT | Istituto provinciale di statistica. (2023). Annuario statistico 2022. Recuperato il 23 febbraio 2024, da <https://astat.provincia.bz.it/it/annuario-statistico.asp>"
- "Azienda Servizi Sociali di Bolzano. (2023). Relazione sociale 2022. Recuperato il 21 dicembre 2023, da [2023\\_06\\_26 Bilancio Sociale 2022.pdf](#)"
- "Battistelli, F. (2013). Sicurezza urbana "partecipata": privatizzata, statalizzata o pubblica? Quaderni di Sociologia, 105-126. Recuperato il 17 febbraio 2024, da <https://journals.openedition.org/qds/425>"
- "Città di Bolzano. (2023). Documento unico di programmazione (DUP) 2024-2026. Recuperato il 27 febbraio 2024, da [Documento unico di programmazione \(DUP\) 2024-2026 / Documenti funzionamento interno / Documenti e dati / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)](#)"
- "Città di Bolzano. (Anno di pubblicazione). Statistica - Sanità e Sociale. Recuperato il 16.02.2024, da [Statistica - Sanità e sociale / Progetti, studi e ricerche / Documenti e dati / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)](#)"
- "IPES. (2023). Carta dei servizi abitativi. Recuperato il 21.12.2023, da <https://www.ipes.bz.it/download/WEB-IPES-cartadeiservizi-it.pdf>"
- "IPL. (2023). Le lavoratrici fra occupazione part-time e lavoro familiare non retribuito. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [231219\\_gsr\\_pk\\_genderbericht\\_19.12.23PT\\_it.pdf \(kusercontent.com\)](#)"
- "IRE | Istituto di ricerca economica in Alto Adige. (2024). Rapporto mensile. Recuperato il 15 gennaio 2024, da <https://www.wifo.bz.it/media/57a4c835-186d-4dab-942b-31fcb273511e/rapporto-mensile-ire-2024-01.pdf>"
- „Poli, R. (2019). Lavorare con il futuro. Idee e strumenti per governare l'incertezza, Egea"
- "Provincia Autonoma di Bolzano, Ripartizione Politiche sociali, Piano sociale provinciale 2030. Recuperato il 13 gennaio, da [Piano sociale provinciale | Sociale | Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige](#)"

- "Mercato del Lavoro 2019-2022. Recuperato il 27 febbraio 2024, da <https://opencity.comune.bolzano.it/ocmultibinary/download/101629/1126390/28/9a6a8780f76724e58fb1723c46d9ea32.pdf/file/Mercato+del+Lavoro+2019-2022.pdf>"
- "Provincia Autonoma di Bolzano - Südtirol. (2023). Gender-Bericht 2022. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [231219\\_gsr\\_pk\\_genderbericht\\_19.12.23PT\\_it.pdf \(kc-usercontent.com\)](https://www.provincia.bz.it/genderbericht/2023/19.12.23PT_it.pdf)"

## Sitografia

- "Azienda Servizi Sociali di Bolzano. (2024). Amministrazione trasparente. Recuperato il 29 Febbraio, 2024, da Azienda Servizi Sociali di Bolzano - Home - Amministrazione - L'azienda - Amministrazione trasparente (aziendasociale.bz.it)"
- "Azienda Servizi Sociali di Bolzano. (2024). Home - Servizi alla Persona - Adulti - Sostegno economico e agevolazione tariffaria. Recuperato il 15 gennaio 2024, da [Azienda Servizi Sociali di Bolzano - Home - Servizi alla Persona - Adulti - Sostegno economico e agevolazione tariffaria \(aziendasociale.bz.it\)](https://www.aziendasociale.bz.it/it/servizi/registri/registri-sostegno-economico)"
- Azienda Servizi Sociali di Bolzano. (n.d.). Home - Servizi alla Persona - Anziani. Recuperato il 15.02.2024 da, [Azienda Servizi Sociali di Bolzano - Home - Servizi alla Persona - Anziani \(aziendasociale.bz.it\)](https://www.aziendasociale.bz.it/it/servizi/registri/registri-anziani)
- "Camera di commercio di Bolzano. (2024). Ricerca imprese. Recuperato il 20 gennaio 2024, da <https://www.camcom.bz.it/it/servizi/registri/registri-ricerca-imprese>"
- "Camera dei deputati. (2024). Politiche integrate per la sicurezza e polizia locale. Recuperato il 17 febbraio 2024, da [https://documenti.camera.it/leg18/dossier/testi/AC0197.htm?\\_id=1693363862198](https://documenti.camera.it/leg18/dossier/testi/AC0197.htm?_id=1693363862198)"
- "Camera dei Deputati. (2022). La transizione digitale della pubblica amministrazione. Recuperato il 20 gennaio 2024, da [La transizione digitale della pubblica amministrazione \(camera.it\)](https://www.camera.it/it/la-transizione-digitale-della-pubblica-amministrazione)"
- Città di Bolzano. (2024). Richiedere un alloggio di proprietà comunale per particolari categorie sociali. Recuperato il 21 dicembre 2024, da [Richiedere un alloggio di proprietà comunale per particolari categorie sociali / Servizi / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)/](https://www.comune.bolzano.it/it/servizi/registri/registri-richiedere-un-alloggio-di-propriet%C3%A0-comunale-per-particolari-categorie-sociali)
- Città di Bolzano. (2024). Richiedere un alloggio protetto comunale per anziani. Recuperato il 21 dicembre 2023, da [Richiedere un alloggio protetto comunale per anziani / Servizi / Città di Bolzano - Città di Bolzano \(comune.bolzano.it\)/](https://www.comune.bolzano.it/it/servizi/registri/registri-richiedere-un-alloggio-protetto-comunale-per-anziani)
- "Consigliera di parità. (2023). News. Recuperato il 15 gennaio 2024, da [News | Consigliera di parità \(consiglieradiparita-bz.org\)](https://www.consiglieradiparita-bz.org/it/news)"
- "Eurac Research. (2024). Scenari futuri Alto Adige 2030. Spunti di riflessione Covid-19: Scenari futuri per un Alto Adige 2030+ più sostenibile (eurac.edu), Recuperato il 15 dicembre 2023, da [Zukunftsszenarien Südtirol 2030 - Scenari futuri Alto Adige 2030 \(eurac.edu\)](https://www.eurac.edu/it/scenari-futuri-alto-adige-2030)"

- (1811) Evento di Introduzione al Piano Sociale - Veranstaltung zur Vorstellung des Sozialplans 2024-2034 - YouTube
- "IPES Istituto per l'Edilizia Sociale dell'Alto Adige. (n.d.). Recuperato il 21.12.2023, da <https://www.ipes.bz.it/it/default.asp>"
- "IPL. (2024). Barometro IPL. Recuperato il 27 febbraio 2024, da [Barometro IPL AFI-IPL](#)"
- "IRE | Istituto di ricerca economica in Alto Adige. (2024). Recuperato il 20 gennaio 2024, da [IRE | Istituto di ricerca economica in Alto Adige \(wifo.bz.it\)](#)"
- "ISTAT. (2023). Conciliazione tra lavoro e famiglia. Recuperato il 15 dicembre 2023, da <https://www.istat.it/it/archivio/235619>"
- "ISTAT. (2023). Previsioni demografiche comunali - 1 gennaio 2022-2042. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [Previsioni demografiche comunali - 1 gennaio 2022-2042 \(istat.it\)](#)"
- "Istat (2023). Demo. Demografia in cifre. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [Statistiche Sperimentali: Previsioni comunali della popolazione \(istat.it\)](#)"
- "Le Nius. (n.d). Caregiver in Italia | Chi sono, quanti sono, cosa fanno. Recuperato il 15 dicembre 2023, da <https://www.lenius.it/caregiver-in-italia/>"
- "Leonardo A.I. (2023). [Disegni creati con l'intelligenza artificiale]. [AI Art Generator - Create Art, Images & More | Leonardo AI](#)"
- Ministero dell'Interno. Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione. Recuperato il 27 gennaio 2024, da [IL FONDO NAZIONALE PER L'ACCOGLIENZA DEI MSNA | Dipartimento Libertà Civili e Immigrazione \(interno.gov.it\)/](#)
- "Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Attività e servizi. [Attività e servizi | Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali/](#) (consultato il 27.01.2024)"
- "Parlamento italiano| Camera dei deputati (2022). La transizione digitale della pubblica amministrazione. Recuperato il 25. Februar 2024, da [La transizione digitale della pubblica amministrazione \(camera.it\)](#)"
- "Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige. (2024). Piano sociale provinciale | Sociale. Recuperato il 12 gennaio 2024 [da Piano sociale provinciale | Sociale | Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige](#)"
- "Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige. (2023). Esami di bilinguismo e di ladino. Recuperato il 15 febbraio 2024, da [L'esame di bilinguismo: caratteristiche e informazioni utili \(provincia.bz.it\)](#)"
- "Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige. (2024). Formazione e lingue. Esami e certificazioni. Recuperato il 25 febbraio 2024, da <https://www.provincia.bz.it/it/esami-e-certificazioni.asp>"

- "Provincia Autonoma di Bolzano. (2022). Legge provinciale 21 luglio 2022, n. 51. Recuperato il 21 dicembre 2023, da [Lexbrowser - d\) Legge provinciale 21 luglio 2022, n. 51 \(provinz.bz.it\)](#)"
- "Quotidiano Sanità. (2018). I caregiver sono circa 8,5 milioni, 7,3 milioni lo fanno per i propri familiari. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [https://www.quotidianosanita.it/studi-e-analisi/articolo.php?articolo\\_id=58181](https://www.quotidianosanita.it/studi-e-analisi/articolo.php?articolo_id=58181)"
- Skopia Anticipation Studies - SKOPIA Anticipation Studies (skopia-anticipation.it)
- "Tuttitalia.it. (2022). Cittadini stranieri Bolzano 2022. Recuperato il 15 dicembre 2023, da [Cittadini Stranieri 2022 - Bolzano \(tuttitalia.it\)](#)"