



Città di Bolzano
Stadt Bozen

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



Piano Sociale 2024 - 2034



QUADRO RIASSUNTIVO
SCENARI FUTURI E AZIONI
PER LA COMUNITÀ

OSSERVATORIO PER LE
POLITICHE SOCIALI E LA
QUALITÀ DELLA VITA

@ Agenda 2024 - 2034



Comune di Bolzano
Stadtgemeinde Bozen

OSSERVATORIO DELLE POLITICHE SOCIALI E LA QUALITÀ DELLA VITA

PIANO SOCIALE 2024 - 2034

QUADRO RIASSUNTIVO SCENARI FUTURI E AZIONI PER LA COMUNITÀ

Responsabile del progetto: Carlo Alberto Librera

Stesura testo: Milena Brentari

Grafica: Francesca La Viola

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 \(comune.bolzano.it\)](#)

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

Citazione: **PIANO SOCIALE 2024 - 2034. QUADRO RIASSUNTIVO - SCENARI FUTURI E AZIONI PER LA COMUNITÀ.** Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita. Ripartizione Servizi alla Comunità locale, Comune di Bolzano

Informazioni: osservatorio@comune.bolzano.it

"Il Piano Sociale¹ del Comune di Bolzano è un progetto di trasformazione sociale su base anticipante."

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

"Il Piano Sociale testimonia il lavoro che dovrebbe essere fatto."



Prof. Roberto Poli

Titolare della Cattedra UNESCO sui Sistemi Anticipanti

¹ Citazioni dal Preambolo del Piano sociale a cura del Prof. Roberto Poli, docente ordinario all'Università di Trento, pag. 10-11. Link: [Piano sociale 2034 / Documenti tecnici di supporto / Documenti e dati / Amministrazione / Homepage - Comune di Bolzano](#)



Comune di Bolzano
Stadtgemeinde Bozen

PIANO SOCIALE 2024 – 2034

QUADRO RIASSUNTIVO SCENARI FUTURI E AZIONI PER LA COMUNITÀ

INDICE

Prefazione.....	8
1. Introduzione.....	9
2. Metodologia.....	10
Interviste qualitative strategiche	11
Laboratori di futuro	11
Coinvolgimento della comunità e azioni di comunicazione.....	12
Lettura espressiva	12
Trasversalità.....	13
Le tappe del progetto	13
3. Bolzano 2023 – Criticità.....	17
4. Bolzano 2034 – Scenari desiderati.....	21
5. Bolzano in trasformazione - Semi di futuro	26
6. Agenda 2024 -2034. Azioni di intervento.....	31
Macroarea <i>Servizi orientati alla persona</i>	32
Macroarea <i>Casa per tutti</i>	38
Macroarea <i>Benessere economico e psicosociale</i>	43
Macroarea <i>Partecipazione e sviluppo di comunità</i>	47
Macroarea <i>Cultura dell'organizzazione partecipata</i>	52
7. Impatti ed esiti del progetto.....	57
Impatti qualitativi	57
Impatti quantitativi	59
Analisi della Distribuzione Tematica	59
8. Osservazioni conclusive	61

Prefazione

Immaginare il futuro di una città significa prendersi cura del presente. Il Piano Sociale della Città di Bolzano nasce da questa consapevolezza: costruire una comunità più giusta, inclusiva e resiliente richiede visione, ascolto e partecipazione.

Questo quadro riassuntivo vuole offrire a tutti² – amministratori, cittadini, operatori, studenti, volontari – uno sguardo chiaro sulle visioni e sulle azioni concrete tracciate dai partecipanti al processo di costruzione del Piano Sociale.

Il progetto del Piano Sociale, pur essendosi formalmente concluso, prosegue nel suo impatto e nella sua visione. Non si limita alla definizione di politiche e servizi, bensì si configura come un processo strutturato di trasformazione collettiva, sviluppato in sinergia con la comunità locale e orientato al miglioramento sostenibile della qualità della vita urbana e del benessere dei cittadini.

Il presente documento³ di sintesi intende orientare la progettazione e l'azione di tutti coloro che, con responsabilità e competenze diverse, desiderano contribuire attivamente a un processo di trasformazione collettiva della Città di Bolzano, fondato su una visione che pone al centro la persona e il valore del bene comune.

² I sostantivi riferiti a persone sono da intendersi in senso ampio e inclusivo, senza alcuna intenzione di escludere identità di genere diverse.

³ Un ringraziamento a Britney Smakaj per il contributo e la revisione del testo.

1. Introduzione

Il Piano Sociale Qualità della Vita 2024 - 2034⁴ è il documento di programmazione promosso dall'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Bolzano ed elaborato in forma partecipata nel periodo 2022-2024, individuando scenari futuri desiderabili, aree di intervento prioritarie, obiettivi e azioni d'intervento per migliorare la qualità della vita dei cittadini in un arco temporale di 10 anni (2034).

Alla costruzione del Piano Sociale hanno contribuito 770 persone, che hanno avuto l'opportunità di esprimere le proprie visioni della città, confrontarsi tra loro e partecipare attivamente alla definizione delle priorità e delle strategie future. Il percorso partecipativo si è sviluppato attraverso una pluralità di strumenti: interviste strategiche individuali, un questionario online pubblicato sulla pagina istituzionale del Comune di Bolzano, laboratori di futuro, eventi di condivisione nei quartieri e attività di narrazione espressiva.

Questa ampia e diversificata partecipazione ha coinvolto cittadini, membri della Commissione consiliare Attività Sociali e Sport, rappresentanti dell'amministrazione comunale, dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB), del sistema sanitario, del mondo della ricerca, del Terzo settore, dell'associazionismo e del volontariato, oltre a studenti delle scuole superiori e dell'Università.

L'attività di coprogettazione si è sviluppata attorno a nove ambiti tematici, emersi da un'approfondita analisi qualitativa delle interviste strategiche. L'individuazione di questi ambiti si è basata su criteri di rilevanza, ricorrenza e potenziale trasformativo rispetto alle sfide sistemiche: abitare, integrazione sociosanitaria, autodeterminazione delle persone fragili, bene comune, cambiamento demografico, carico familiare, povertà, divario digitale e cultura organizzativa. Sulla base di ciò, sono stati condotti dei laboratori di futuro. A partire da questi temi, sono stati realizzati dei laboratori di futuro, spazi partecipativi dedicati all'elaborazione di visioni e strategie. Le idee, riflessioni ed esperienze emerse in questi laboratori sono state successivamente analizzate e sistematizzate, dando forma all'*Agenda del Piano sociale Bolzano 2024 -2034*, articolata in 179 azioni, distribuite in 22 obiettivi da raggiungere. L'intera struttura dell'Agenda è organizzata in cinque macroaree tematiche, che costituiscono il quadro di riferimento per l'attuazione delle strategie e per la governance del cambiamento.

Macroaree

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

Il capitolo del Piano sociale *Bolzano in Cifre* contiene una raccolta di dati statistici e offre un insieme di indicatori significativi che orientano le strategie di intervento sociale. Questo quadro

⁴ Il documento completo del *Piano sociale* è disponibile sulla pagina ufficiale della Città di Bolzano al seguente link: [Piano sociale 2034 / Documenti tecnici di supporto / Documenti e dati / Amministrazione / Homepage - Comune di Bolzano](#)

interpretativo supporta la definizione di politiche mirate, basate su evidenze e coerenti con i bisogni rilevati nel territorio.

Il processo partecipativo ha consentito di individuare macrofenomeni e criticità che incidono sulla qualità della vita nel presente, di delineare scenari futuri desiderabili e di definire azioni concrete per realizzarli. Le riflessioni si sono estese anche ai cosiddetti *semi del futuro*: progettualità e iniziative già in atto che rispondono ai bisogni attuali e indicano traiettorie promettenti per lo sviluppo di politiche sociali capaci di affrontare le sfide contemporanee.

Il Piano sociale documenta infatti una ricca panoramica di iniziative innovative (*semi del futuro*) promosse del Comune di Bolzano e dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB), alcune delle quali sviluppate in collaborazione con altri enti del territorio, il privato sociale e il mondo del volontariato. Questi progetti rappresentano risposte concrete e già operative alle sfide attuali e ai bisogni della cittadinanza, contribuendo alla costruzione di una rete di interventi integrati, orientati al benessere collettivo e alla coesione sociale.

Nel quadro metodologico dei *3 Orizzonti (Presente – Futuro – Transizione)*, i semi di futuro rappresentano segnali concreti che indicano le direzioni da intraprendere per affrontare le criticità del presente e anticipare scenari futuri desiderabili e realistici. Per questo motivo è fondamentale saperli individuare e valorizzare, in quanto costituiscono indicatori di cambiamento già in atto, capaci di orientare le strategie di intervento e di ispirare politiche innovative e sostenibili.

2. Metodologia

La metodologia adottata si basa sugli Studi di Futuro e sulla Previsione strategica, con l'obiettivo di anticipare scenari possibili e orientare le politiche sociali verso visioni desiderabili e realistiche. Fondamentale è stata la partecipazione attiva della cittadinanza e il coinvolgimento di una pluralità di attori sociali, attraverso le seguenti principali modalità operative:

- Interviste qualitative strategiche, condotte con soggetti chiave per raccogliere visioni, esperienze e priorità, utili a orientare le successive fasi del processo.
- Questionario online, pubblicato sulla pagina istituzionale del Comune di Bolzano con le stesse domande delle interviste strategiche.
- Laboratori di Futuro, basati sul metodo dei 3 Orizzonti:
 - H1 – Presente: analisi delle criticità e delle discontinuità del sistema attuale.
 - H3 – Futuro desiderato: costruzione di visioni condivise e obiettivi di lungo periodo.
 - H2 – Transizione: individuazione di segnali di cambiamento e iniziative già in atto (semi di futuro).
- Eventi di condivisione e comunicazione: incontri pubblici, letture espressive e strumenti informativi volti a garantire trasparenza, diffusione dei risultati intermedi e finali, e a stimolare un dialogo continuo ed empatico con la comunità.
- Approccio trasversale.

Interviste qualitative strategiche

Le domande proposte durante le interviste, ispirate all'approccio degli *Studi di Futuro* e della *previsione strategica*, hanno guidato i partecipanti in una riflessione strutturata su diversi aspetti chiave, tra cui:

- Questioni vitali per il futuro di Bolzano
- Scenari futuri desiderabili
- Cambiamenti organizzativi necessari
- Lezioni dal passato
- Azioni prioritarie da intraprendere
- Decisioni ideali in assenza di ostacoli

L'obiettivo era di stimolare una visione prospettica, capace di collegare passato, presente e futuro, al fine di individuare azioni concrete, tempestive e orientate al cambiamento. Questo approccio ha permesso di valorizzare le esperienze pregresse, analizzare le criticità attuali e immaginare scenari evolutivi.

Laboratori di futuro

I Laboratori di Futuro⁵ sono eventi partecipativi in cui cittadini ed esperti collaborano attivamente per delineare scenari futuri desiderabili e realistici, attraverso la condivisione di idee, esperienze e competenze. Tali laboratori si sono avvalsi del metodo dei Tre Orizzonti (3H), sviluppato nell'ambito degli Studi di Futuro, che consente di analizzare le dinamiche del cambiamento e di costruire visioni strategiche condivise.

Nel corso delle attività sono stati approfonditi nove ambiti tematici, individuati a partire dalle interviste strategiche condotte nella fase preliminare:

- Abitare
- Autodeterminazione delle persone fragili
- Bene comune
- Cambiamento demografico
- Carico nella gestione familiare
- Cultura dell'organizzazione
- Divario digitale
- Integrazione sociosanitaria
- Povertà e impoverimento

⁵ Per approfondire i contenuti e le analisi emerse dai Laboratori di Futuro, è possibile consultare il documento completo, disponibile sulla pagina ufficiale del Comune al seguente link: [Piano sociale 2034 / Documenti tecnici di supporto / Documenti e dati / Amministrazione / Homepage - Comune di Bolzano](#)

Tali ambiti riflettono le principali sfide e opportunità che caratterizzano il contesto sociale attuale e futuro, e costituiscono la base per l'elaborazione di strategie orientate al benessere collettivo.

Coinvolgimento della comunità e azioni di comunicazione

Come leva fondamentale per promuovere la partecipazione, particolare attenzione è stata dedicata alla condivisione del progetto e dei suoi esiti in itinere, nonché alla cura della comunicazione. La comunità è stata coinvolta attraverso una pluralità di strumenti e momenti di confronto, finalizzati a garantire trasparenza, inclusività e accessibilità:

- **Sito web dedicato:** sezione "Piano Sociale 2034" del portale istituzionale del Comune di Bolzano, contenente documenti tecnici di supporto, dati, materiali informativi e aggiornamenti.
- **Eventi pubblici:** presentazioni ufficiali del progetto e condivisione degli esiti intermedi e finali con la cittadinanza.
- **Materiali informativi multilingue:** produzione e diffusione di contenuti divulgativi, comunicati stampa e aggiornamenti tramite i canali social istituzionali.
- **Storytelling:** lettura espressiva di due brevi racconti immaginari ispirati ai contenuti emersi durante il percorso partecipativo, uno focalizzato sulle criticità del presente, l'altro su una possibile visione futura.
- **Slogan programmatico:** *Non delegare la scelta sul futuro della tua città. Diventa protagonista!* a sottolineare l'importanza del coinvolgimento attivo dei cittadini.

Un breve cenno merita la lettura espressiva, introdotta come elemento operativo di novità.

Lettura espressiva

Utilizzata durante gli eventi pubblici, coinvolgendo il pubblico non solo sul piano cognitivo, ma anche emotivo. La sua adozione è stata motivata dalla volontà di rendere più accessibile e coinvolgente la narrazione dei contenuti emersi, favorendo una comprensione empatica e partecipata delle sfide e delle prospettive future. Dai tanti pensieri, desideri e vissuti raccolti nei percorsi partecipativi, hanno preso forma due brevi racconti⁶. Due storie immaginarie che ci accompagnano in un viaggio tra presente e futuro: la prima aiuta a leggere con maggiore consapevolezza le sfide quotidiane della vita cittadina; la seconda invita a immaginare un domani possibile, desiderabile, costruito sull'accoglienza e sul senso di comunità.

⁶ I racconti si trovano a pagina 140 e a pagina 151 del *Piano sociale*, disponibile sulla pagina ufficiale della Città di Bolzano al seguente link: [Piano sociale 2034 / Documenti tecnici di supporto / Documenti e dati / Amministrazione / Homepage - Comune di Bolzano](#)

Trasversalità

Le riflessioni dei partecipanti sono state guidate dal metodo della previsione strategica e supportate da strumenti di indagine qualitativa, che hanno permesso di far emergere le interconnessioni e le correlazioni tra le diverse problematiche sociali. Questo approccio ha evidenziato come molte sfide siano trasversali e condivise da gruppi diversi della popolazione.

Due esempi emblematici:

- L'accesso alla casa, sia in affitto che in acquisto, è fortemente ostacolato dai costi elevati, una difficoltà che non riguarda solo persone migranti o in condizioni di fragilità, bensì anche studenti e sempre più persone del ceto medio.
- La digitalizzazione dei servizi pubblici, pur rappresentando un'opportunità, può trasformarsi in una barriera per molti. Non solo per persone anziane o con scarsa alfabetizzazione digitale bensì anche giovani – i cosiddetti *nativi digitali* – e potenzialmente per chiunque, poiché l'accesso ai servizi digitalizzati non è sempre intuitivo né immediato come le interazioni sui social media.

Le tappe del progetto

Il progetto ha preso forma attraverso le seguenti fasi

1. **Progettazione**

Analisi di diverse fonti, definizione degli obiettivi e impostazione metodologica del percorso.

2. **Interviste Qualitative Strategiche**

Raccolta di visioni e priorità da parte di stakeholder chiave attraverso colloqui qualitativi.

3. **Evento Introduttivo**

Presentazione pubblica del Piano Sociale e avvio del percorso partecipativo.

4. **Questionario Online**

Consultazione aperta alla cittadinanza tramite la piattaforma istituzionale.

5. **Laboratori di Futuro**

Incontri partecipativi per immaginare scenari futuri e coprogettare azioni.

6. **Eventi di condivisione**

Incontri pubblici, diffusione esiti intermedi e finali.

7. **Redazione del Documento**

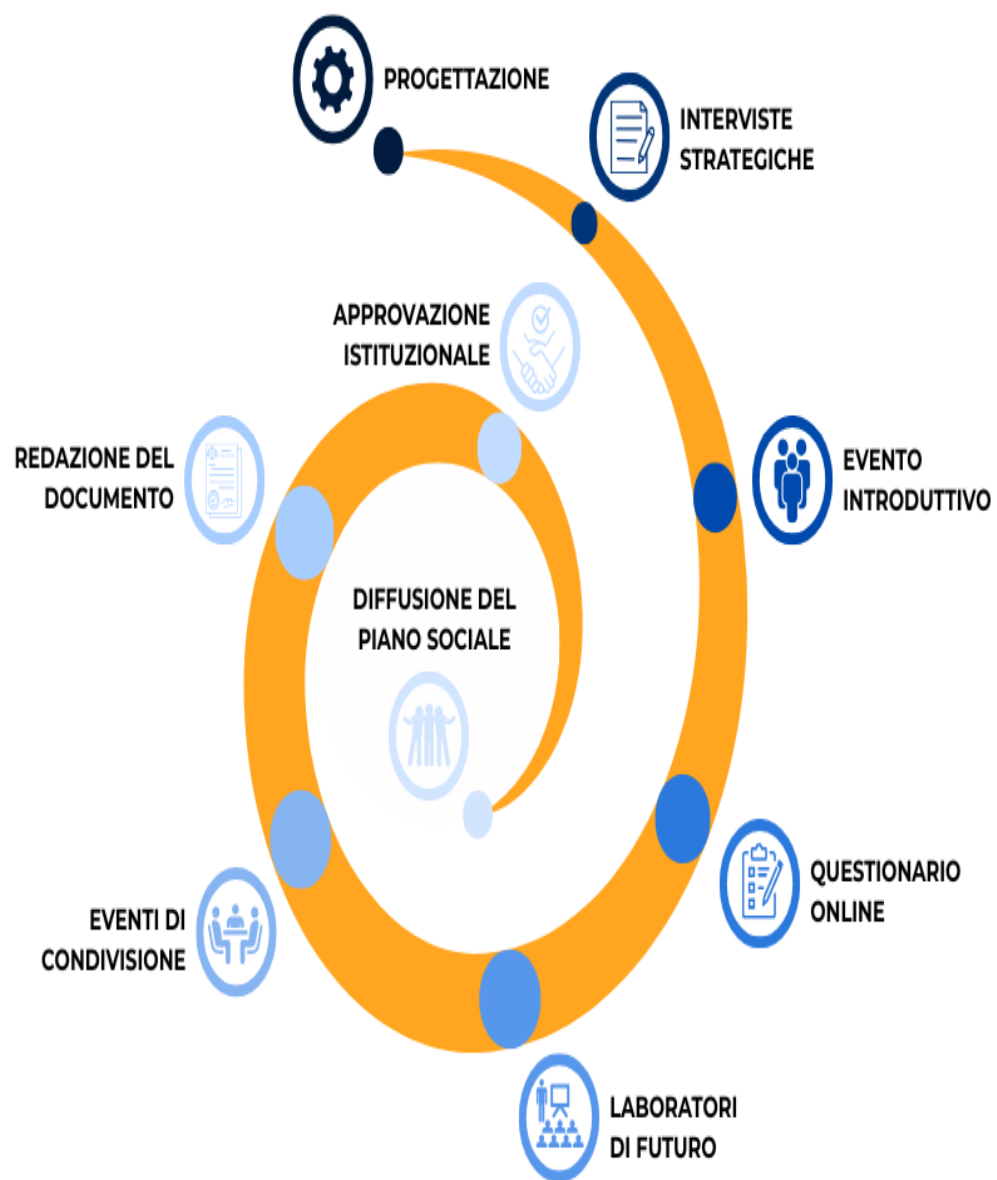
Organizzazione strutturata dei contributi raccolti e redazione del Piano Sociale.

8. **Approvazione Istituzionale**

Validazione del Piano da parte degli organi di governo competenti.

9. **Diffusione del Piano Sociale**

Comunicazione e condivisione del documento con la cittadinanza e gli attori del territorio.



Documentazione Visiva





Città di Bolzano
Stadt Bozen

Assessorato alla Felicità Sociale, al Tempo libero e allo Sport
Assessorat für Soziales, Freizeit und Sport



Provincia di Bolzano
Südtirol
Verwaltung der Provinz

Piano Sociale | Qualità della vita nella città di Bolzano
Linee Guida 2024 - 2034

Sozialplan | Lebensqualität in Bozen
Leitlinien 2024 - 2034



L'ordine dei prossimi capitoli dedicati alle criticità, agli scenari di futuro e ai semi di futuro segue la struttura del metodo dei 3 Orizzonti (3H), articolato nelle tre fasi: Orizzonte 1 – Presente, Orizzonte 3 – Futuro desiderato e Orizzonte 2 – Transizione. Questo salto cognitivo tra presente e futuro è essenziale per evitare che la visione si limiti a essere una semplice estensione dell'esistente. Attraverso domande guida e momenti di confronto, ai partecipanti viene chiesto di individuare azioni concrete e strategie condivise per trasformare la realtà attuale in quella auspicata.

3. Bolzano 2023 – Criticità

Il capitolo propone un'analisi delle principali criticità⁷ che configurano il contesto sociologico e la situazione attuale della città di Bolzano, avvalendosi dei contributi emersi nei laboratori di futuro, illustrati nel capitolo 3.0 del Piano Sociale. Il periodo di riferimento (2023) si conclude con un racconto immaginario, ispirato ai risultati dell'indagine partecipativa e presentato in due momenti pubblici: l'evento di lancio del Piano Sociale e l'incontro *La Bolzano che vorrei*.

Bolzano 2023 - Il contesto attuale

La città di Bolzano si confronta con un contesto complesso, segnato da trasformazioni sociali, culturali ed economiche. Tra le dinamiche più rilevanti che delineano il contesto attuale emergono, l'impoverimento, l'invecchiamento demografico, l'indebolimento dei legami comunitari, la crescente multiculturalità, l'accelerazione dei processi di digitalizzazione, l'affermazione di modelli individualistici, la crescente sfiducia nelle istituzioni. Aumentano disuguaglianze, marginalizzazione, insicurezza urbana e difficoltà nell'accesso ai servizi fondamentali. Questo scenario alimenta una crescente vulnerabilità sociale, economica e psicologica, mettendo a rischio il benessere e l'autonomia delle persone. Di seguito si presenta una sintesi tematica e strutturata delle principali criticità emerse nel corso del processo partecipativo con la cittadinanza, con l'obiettivo di evidenziarle in modo chiaro e sintetico.



⁷ Metodo 3 Orizzonti: 1H - Primo orizzonte – Presente

Crisi socioeconomica e nuove vulnerabilità

- Il caro vita e l'aumento del costo degli alloggi colpiscono anche il ceto medio, generando indebitamento e impoverimento.
- Il tema dell'abitare costituisce una sfida crescente che coinvolge persone senza dimora, lavoratori in condizioni abitative precarie e fasce del ceto medio sempre più esposte alla vulnerabilità socioeconomica.
- Gli stipendi non tengono il passo con l'inflazione, riducendo la capacità di spesa.
- L'assistenza pubblica, il Terzo settore e il volontariato operano per contenere una vulnerabilità sociale in crescita, pur disponendo di risorse umane ed economiche spesso limitate.
- Il carico di cura continua a ricadere in modo prevalente sulle donne, a causa di persistenti stereotipi culturali e in un contesto di frammentazione delle reti familiari e della carenza di servizi essenziali di supporto.
- Le donne con carichi familiari significativi affrontano stress, rinunce professionali e rischio di indigenza futura.
- Aumentano le famiglie monogenitoriali in difficoltà e mancano soluzioni abitative compatibili con i bisogni assistenziali.
- Mancano studentati e politiche di inclusione per migranti.
- Le soluzioni abitative con assistenza integrata rispondono a nuovi bisogni, ma comportano costi elevati e sfide organizzative (es. domotica, personale qualificato).

Fragilità del welfare e pressione sul Terzo Settore

- Il welfare pubblico delega sempre più compiti al Terzo Settore, anche di natura burocratica, senza un adeguato riconoscimento economico e istituzionale.
- I servizi sono spesso affidati tramite gare al ribasso, penalizzando qualità e condizioni lavorative.
- Il Terzo Settore opera in un contesto fragile, con risorse limitate e crescente precarizzazione.
- La riforma del Terzo Settore impone alle associazioni aggiornamenti continui, spesso senza supporto adeguato.

Integrazione sociosanitaria incompiuta

- L'integrazione sociosanitaria (distretti sociosanitari) è ancora parziale e frammentaria: la presa in carico è settoriale, l'accesso ai servizi è complesso e disorientante.
- Il caro vita allontana la forza lavoro da Bolzano, aggravando la carenza di personale, soprattutto nel settore sociosanitario.
- Il personale sociosanitario non è messo nelle condizioni di collaborare efficacemente a causa della mancanza di strategie condivise e di spazi comuni di confronto e coordinamento.
- Il sistema dei servizi sociosanitari è messo a dura prova da una crescente carenza di personale qualificato, condizioni di lavoro precarie, sovraccarico operativo e fenomeni diffusi di burnout, con il conseguente rischio di riduzione o chiusura delle attività.

- Mancano pratiche strutturate per la promozione del benessere del personale, con effetti sulla motivazione e sulla continuità dei servizi.

Digitalizzazione e nuove disuguaglianze

- La digitalizzazione dei servizi pubblici genera nuove forme di esclusione, dovute a:
 - divario di accesso a dispositivi, formazione e servizi;
 - complessità burocratica e linguistica delle procedure telematiche: per tutti, anche per i giovani. Attivare lo SPID è molto più complesso della pubblicazione di un post su canali social;
 - perdita della relazione umana nei servizi.
- Il personale risulta sovraccarico e frequentemente privo delle competenze digitali necessarie per adattarsi ai processi di trasformazione tecnologica in atto, compromettendo l'efficacia dell'innovazione organizzativa e operativa.
- Si rileva l'assenza di una visione politica condivisa e strutturata sugli impatti negativi e le criticità derivanti dai processi di digitalizzazione nei servizi pubblici.
- Le soluzioni tecnologiche disponibili, quali telemedicina e domotica, risultano ampiamente sottoutilizzate rispetto al loro potenziale applicativo nei contesti sociosanitari.

Modelli organizzativi superati e senza riferimenti valoriali

- Prevale una leadership con cultura burocratica e gerarchica (Top Down), con scarso coinvolgimento del personale e della cittadinanza.
- Manca l'orientamento a valori guida come solidarietà, empatia e spirito di servizio.
- Manca un orientamento chiaro verso modelli organizzativi partecipativi, inclusivi e centrati sul benessere collettivo, coerenti con i principi di una società democratica in continua evoluzione.
- L'esperienza e la creatività del personale sono sottoutilizzate.
- L'approccio emergenziale ostacola la pianificazione strategica.
- La selezione dirigenziale non sempre premia il merito e le competenze relazionali.
- La comunicazione interna e tra enti è carente, rallentando i processi.
- Mancano pratiche strutturate per la promozione del benessere del personale, con effetti negativi sulla motivazione e sulla continuità dei servizi.

Criticità nel contesto urbano

- Gli spazi urbani non sono sempre decorosi, sicuri o accessibili.
- Il traffico è congestionato, i trasporti pubblici inefficienti, e persistono barriere architettoniche.
- Nel territorio manca l'animazione umana, sostituita da una sorveglianza prevalentemente tecnologica.

- Il turismo di massa genera disuguaglianze e pressione abitativa, aggravata dalla domanda di studenti e cittadini stranieri.

Governance e visioni politiche frammentate

- Manca una visione politica condivisa, strategica e orientata al bene comune.
- Prevalgono tecnicismo, specialismo e interessi di parte.
- Manca un coordinamento strutturato tra assessorati e istituzioni, ostacolando una governance urbana realmente collaborativa ed efficace.
- I diversi gruppi di cittadini non vengono riconosciuti nel loro ruolo di motori attivi dello sviluppo.
- Mancano strumenti come bilancio partecipativo, regolamenti sul bene comune e investimenti nel sociale.
- Manca una strategia strutturata di fundraising e un utilizzo sistematico dei finanziamenti europei per sostenere progetti sociali innovativi e di impatto.
- I problemi strutturali sono affrontati con approcci frammentari ed emergenziali.

burnout sovraccarico frammentazione
 solitudine divario
 vulnerabilità
 invecchiamento individualismo
 formalismo carovita
 divario digitale impoverimento
 svalutazione sociale
 crisi valori digital divide

4. Bolzano 2034 – Scenari desiderati

Nel quadro dei laboratori di futuro, i partecipanti hanno immaginato⁸ Bolzano come una città che, entro il 2034, realizza pienamente i principi dell'Obiettivo 11 dell'Agenda ONU, che mira a rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili. La pianificazione urbana e sociale è guidata da un approccio sistemico e incentrato sulla persona, che promuove l'autonomia e la responsabilità individuali. Le politiche pubbliche superano la frammentazione e favoriscono servizi integrati. La collaborazione tra personale sociosanitario e amministrativo garantisce una presa in carico integrata, supportata da un portale digitale unico e sportelli diffusi nei centri civici.

I servizi pubblici offrono risposte diversificate, orientati al rispetto dell'integrità della persona e del suo bisogno di scegliere e autodeterminarsi. Comune, Provincia e società civile hanno affrontato l'emergenza abitativa con strategie sinergiche e piani di edilizia agevolata, riducendo i costi e aumentando l'accessibilità. La politica ha scelto di affrontare apertamente il tema della povertà, promuovendo un confronto partecipato e una rappresentazione realistica del fenomeno.

La comunità è al centro delle politiche pubbliche, con investimenti in processi pedagogici e partecipativi che rafforzano il senso di appartenenza. La formazione è umanistica e inclusiva, orientata alla crescita personale, alla sostenibilità e alla responsabilità sociale.

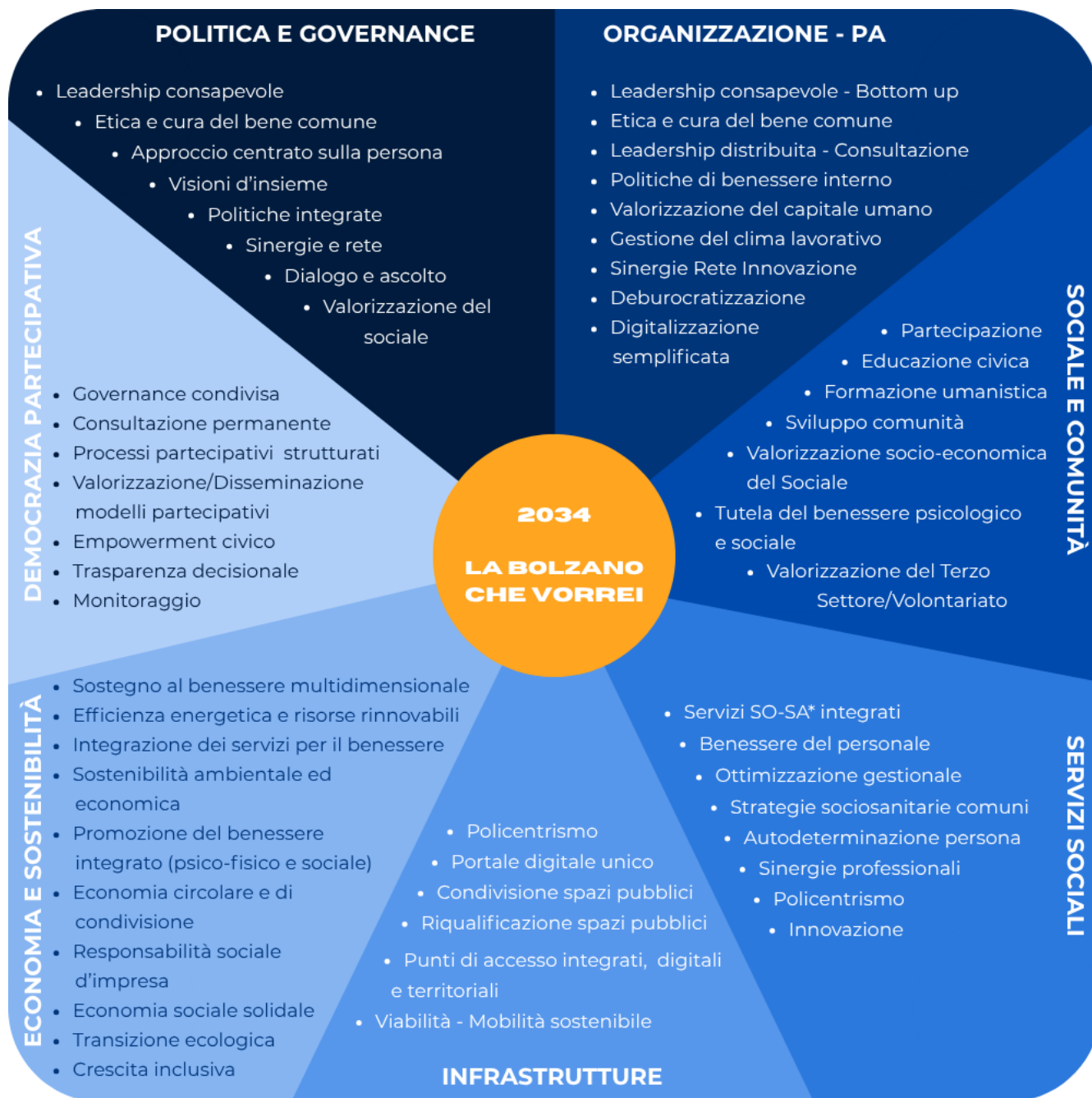
La fiducia nella politica è stata riaccesa grazie alla condivisione di visioni, competenze e reti tra attori pubblici e cittadini. I quartieri si rigenerano grazie a progetti condivisi, che coinvolgono giovani e adulti in un reciproco scambio di esperienze e competenze intergenerazionali.

Le imprese sociali e gli enti pubblici adottano modelli organizzativi partecipativi, orientati alla valorizzazione del capitale umano e alla condivisione strategica. Le dinamiche relazionali interne si fondano su valori condivisi, superando le tradizionali strutture gerarchiche. Gli ambienti di lavoro sono stati riqualificati per favorire il benessere di operatori e utenti, mentre l'integrazione di approcci decisionali bottom-up ha contribuito a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

Bolzano è una città dell'ascolto che valorizza la diversità e promuove il dialogo. Le scuole e le agenzie formative educano fin da piccoli alla cura dei beni comuni, alla solidarietà e alla convivenza. Radicato nel tessuto urbano e sostenuto dalle istituzioni locali, il volontariato ha ottenuto un prestigioso riconoscimento nazionale con il premio Città del Volontariato, a testimonianza del suo ruolo centrale nella comunità.

Nessuno è lasciato indietro: un sistema diffuso di accoglienza e inclusione garantisce dignità e sicurezza. Bolzano è una città che cresce con le persone, che investe nei legami, nella cultura e nella partecipazione. Una città giusta, coesa, solidale.

⁸ Metodo 3 Orizzonti: 3H - Terzo orizzonte – Futuro desiderato



Visioni politiche e sinergie istituzionali

La trasformazione di Bolzano in una città inclusiva, sostenibile e partecipata è il frutto di una visione politica consapevole, orientata al bene comune. I decisori pubblici, guidati da valori di responsabilità e trasparenza, collaborano oltre le appartenenze partitiche per affrontare problemi comuni. Le scelte politiche non sono più dettate da interessi di potere, ma da una cultura del dialogo e della corresponsabilità, sostenuta da strumenti di democrazia diretta e da un osservatorio multidisciplinare che monitora i processi partecipativi e aggiorna i piani di intervento.

Osservatorio delle politiche socioculturali

Il sociale è anche culturale: le pratiche di cura, inclusione e partecipazione non si limitano alla dimensione assistenziale, ma si intrecciano con la produzione di significati, valori e identità condivise. L'Osservatorio delle politiche socioculturali svolge un ruolo strategico di facilitazione nei processi di progettazione e programmazione condivisa. Favorisce il dialogo tra amministrazione, università, Terzo settore, imprese, volontariato e cittadinanza, promuovendo metodologie partecipative e valorizzando competenze ed esperienze. Attraverso spazi e momenti di confronto pubblico, l'Osservatorio contribuisce ad affrontare in modo coordinato i bisogni emergenti, contrastare le disuguaglianze e promuovere una qualità della vita equa e dignitosa per tutti. Strumenti come il Bilancio Partecipativo rafforzano la democrazia diretta, permettendo ai cittadini di proporre e votare interventi per la città, anche attraverso ambienti digitali e laboratori di futuro. Il Piano Sociale, costantemente aggiornato, rappresenta il quadro di riferimento per queste politiche, favorendo spazi di confronto democratico e inclusivo. L'obiettivo è costruire politiche pubbliche fondate sulla prossimità, sull'ascolto e sulla co-responsabilità.

Innovazione organizzativa e cultura partecipata

Il cambio di paradigma nella cultura organizzativa ha trasformato gli enti pubblici: lo stile gestionale è partecipativo e responsabilizzante. I dirigenti assumono decisioni non solo in base a procedure, ma anche in base a valori condivisi. I dipendenti sono coinvolti nella visione e nella missione dell'organizzazione, possono valutare i responsabili e partecipano attivamente alla definizione degli obiettivi. Le relazioni sono basate sul dialogo, sull'ascolto e sulla ricerca di soluzioni comuni.

Benessere organizzativo e sviluppo del personale

Le sedi di lavoro sono riqualificate e pensate per il benessere di utenti e dipendenti. I servizi di sviluppo del personale valorizzano ogni individuo, promuovendo il senso di appartenenza e la consapevolezza del ruolo sociale di ciascuno. Questo approccio ha migliorato l'efficacia e l'efficienza dell'azione organizzativa, generando un impatto positivo sull'intera comunità.

Valutazione d'impatto e monitoraggio continuo

Per misurare l'efficacia dei servizi e delle politiche attuate, il Comune e i suoi partner adottano strumenti di valutazione d'impatto. Questo processo consente di qualificare e quantificare il grado di soddisfazione dei bisogni, il valore aggiunto generato e la sostenibilità degli interventi rispetto agli obiettivi prefissati. Il monitoraggio non è solo un meccanismo di controllo, ma un processo dinamico di interazione continua con la programmazione, che consente di adattare le azioni in corso d'opera, migliorandone l'efficacia e la coerenza con le esigenze reali della popolazione.

Policentrismo e sviluppo di comunità

Il policentrismo non è più un concetto teorico, ma una realtà vissuta: ogni quartiere è un nodo vitale della città, con servizi, attrazioni culturali e iniziative turistiche. Le iniziative di quartiere, promosse in linea con il Piano sociale 2024–2034, coinvolgono attivamente comunità, associazioni e scuole, rafforzando il senso di appartenenza e l'identificazione con il territorio. I cittadini sentono il quartiere come "casa propria" e partecipano con entusiasmo alla sua trasformazione sociale e culturale, contrastando l'isolamento e promuovendo la convivialità come antidoto all'individualismo. Bolzano è una città vivibile, accessibile e sostenibile. Gli stipendi sono adeguati al costo della vita, gli alloggi sono sicuri e accessibili. L'aria è pulita, la mobilità è ecocompatibile e pensata per tutti. I quartieri sono animati da mercati multiculturali, orti urbani e spazi verdi.

Spazi di relazione e sicurezza urbana

La città offre spazi di aggregazione inclusivi e accessibili a cittadini di tutte le età, fruibili anche durante il tempo libero e nei fine settimana. Questi luoghi favoriscono la costruzione di legami sociali, promuovendo il benessere individuale e collettivo. Il senso di appartenenza diffuso ha contribuito a rafforzare la sicurezza urbana, grazie a una collaborazione attiva tra cittadini, amministrazione e forze dell'ordine, nel rispetto delle regole, del decoro urbano e della convivenza civile. L'approccio integrato alla sicurezza valorizza la prevenzione, la partecipazione e la cura degli spazi pubblici come strumenti fondamentali per una città più vivibile e coesa.

Rigenerazione urbana e partecipazione attiva

La riqualificazione urbana è stata guidata dal Comune in sinergia con associazioni, imprenditori, commercianti, giovani e università. La progettazione di spazi e pratiche sociali ha coinvolto attivamente abitanti, urbanisti e costruttori, promuovendo una cultura della cura dei luoghi e delle persone. Queste azioni hanno contrastato l'isolamento sociale, acuitosi durante la pandemia, e hanno permesso ai cittadini di riscoprire il proprio bisogno di relazione e appartenenza.

Servizi integrati, autodeterminazione e comunità inclusive

Bolzano ha sviluppato un sistema di servizi sociosanitari integrati, flessibili e personalizzati. Grazie a una digitalizzazione ergonomica, progettata attorno ai bisogni reali dell'essere umano, l'accesso ai servizi è semplice, inclusivo e rispettoso della dignità individuale. Al centro di questo modello c'è il principio dell'autodeterminazione: ogni persona è coinvolta attivamente nella definizione del proprio percorso di benessere, nel rispetto delle proprie possibilità e aspirazioni. Questo approccio viene applicato in modo trasversale, con l'obiettivo di rispondere ai bisogni delle persone nella loro unicità, superando le rigide categorizzazioni tradizionali dei servizi. La qualità della vita è migliorata significativamente grazie alla collaborazione tra Comune e Provincia, che si sono presi carico dei gruppi più vulnerabili: rifugiati, migranti, persone senza fissa dimora, giovani, famiglie e singoli in difficoltà, anziani e persone con disabilità. L'inclusione è diventata una pratica concreta, sostenuta da politiche abitative, servizi accessibili e diversificati, e trasporti ecocompatibili pensati per tutti.

Valorizzazione del lavoro di cura e pari opportunità

Il lavoro di cura è finalmente riconosciuto come essenziale per la qualità della vita collettiva: adeguatamente retribuito e valorizzato, è sostenuto da una classe politica consapevole del suo ruolo strategico. Anche il lavoro di cura svolto per motivi familiari è oggetto di riconoscimento sociale ed economico, con misure di sostegno dedicate e politiche attive che ne tutelano il valore e ne

promuovono la dignità. Le politiche di pari opportunità mirano a redistribuire equamente i carichi di cura, alleggerendo il peso che grava sulle donne e riducendo il rischio di impoverimento futuro legato a licenziamenti o riduzioni dell'orario di lavoro.

Accesso potenziato e semplificato

L'investimento nelle risorse umane ha permesso l'attivazione dei Punti Unici di Accesso (PUA), che semplificano l'informazione e l'orientamento ai servizi sociosanitari. I centri civici, potenziati e messi in rete con altri servizi comunali, offrono un accesso integrato anche in ambito culturale e turistico, rendendo concreta l'idea di sportelli unici per il cittadino.

Digitalizzazione e tecnologia

La digitalizzazione dei servizi è orientata alla persona, con l'adozione di un linguaggio giuridico semplificato e il supporto è garantito anche da sportelli fisici e personale qualificato. La tecnologia è posta al servizio del benessere collettivo: strumenti come la domotica, la telemedicina, il risparmio energetico e il monitoraggio ambientale sono ormai parte integrante della quotidianità di cittadini e amministrazioni.

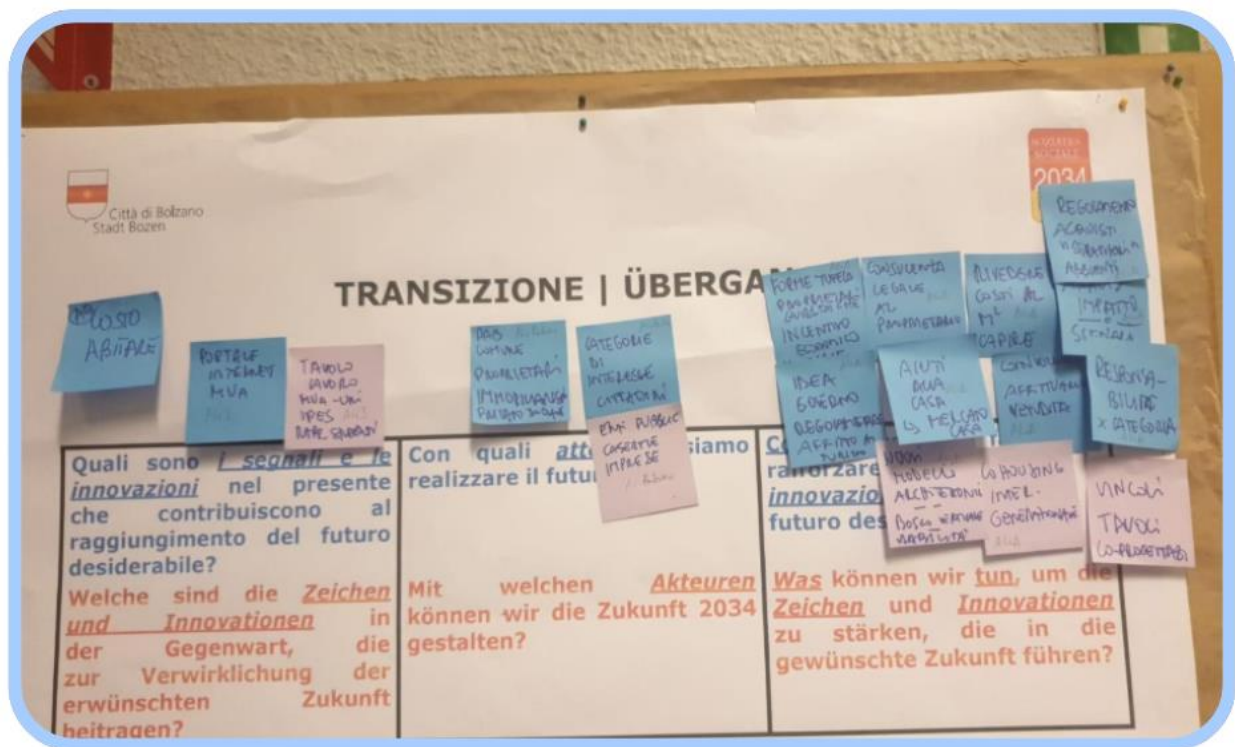
Sostenibilità ambientale ed economia circolare

Bolzano ha compiuto una transizione verso un modello urbano ecologico e circolare. La gestione dei rifiuti è efficiente, incentivata da sistemi premianti e sanzionatori. La digitalizzazione ha ridotto l'uso della carta, semplificando l'accesso ai servizi. Spazi verdi e orti urbani si sono moltiplicati, mentre l'economia di condivisione (sharing economy) è diventata una pratica diffusa. La mobilità sostenibile e l'uso di fonti rinnovabili rendono la città socialmente, economicamente ed ecologicamente sostenibile.

A word cloud featuring various urban and social concepts in different shades of blue. The words are arranged in a non-uniform, overlapping manner. The most prominent words, shown in the largest font, are 'responsabilità', 'policentrismo', 'comunità', and 'casa'. Other visible words include 'trasparenza', 'condivisione', 'monitoraggio', 'sostenibilità', 'sicurezza', 'partecipazione', 'accesso semplificato', 'sportelli fisici', 'bene comune', 'decoro', 'innovazione', 'bottom up', and 'inclusione'.

5. Bolzano in trasformazione - Semi di futuro

Dal 2019 al 2024, il Comune di Bolzano e l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB) hanno realizzato numerosi progetti in ambiti diversi, molti dei quali in collaborazione con il Terzo settore. Queste iniziative sono veri e propri semi di futuro: segnali concreti che anticipano scenari desiderabili, in linea con molte delle visioni emerse nei laboratori del Piano Sociale. Nel quadro metodologico dei 3 Orizzonti, questi progetti possono essere letti come indicatori del cambiamento: elementi del secondo orizzonte (2H) che tracciano la direzione della transizione, dalle criticità del presente verso futuri possibili e auspicabili. Queste attività testimoniano inoltre l'impegno congiunto della comunità e delle istituzioni nel costruire un futuro più equo, inclusivo e sostenibile. Un impegno che si traduce in interventi mirati in diversi ambiti: accoglienza, servizi e assistenza economica per persone fragili, sostegno alle famiglie e ai minori, valorizzazione del volontariato, attività di ricerca e sensibilizzazione.



Prevenzione e sensibilizzazione

- Spettacolo teatrale "Stupefatto" contro l'uso di droghe.
- Progetto 4S per la sicurezza stradale (alcol e droga).
- Campagna contro le truffe agli anziani.
- Studio *Impatti dello stato di emergenza per COVID 19 sulla qualità della vita dei cittadini e delle cittadine*.

Emergenze e accoglienza

- Supporto abitativo per rifugiati ucraini.
- Servizi "Emergenza Freddo" per persone senza dimora (accoglienza notturna e centri diurni).
- Centro Emergenza Gorio 2: struttura di accoglienza dedicata a famiglie migranti e donne in gravidanza
- Attivazione alloggi temporanei per famiglie senza dimora (diverse strutture attivate, via Palermo, via Cagliari, presso Casa Conte Forni).

Inclusione sociale e abitativa

- Progetti FAMI e LGNetEA per l'inclusione abitativa rapida.
- Progetto HNT0 per autonomia lavorativa e benessere psicofisico.
- Progetto FSE per giovani svantaggiati (18-35 anni, in prevalenza donne).
- Tavolo "Abitare" per il coordinamento tra enti e associazioni del territorio.

Collaborazioni istituzionali

- Convenzioni con il Tribunale per lavori di pubblica utilità.
- Pianificazione di strategie per potenziare il lavoro di sviluppo comunità.
- Progetto con il Terzo Settore per la gestione di centri di accoglienza diurna e notturna, compresi i pasti.

Inclusione delle persone con biografia migratoria

Informazione multilingue

- *Guida ai servizi in undici lingue*: accesso facilitato alle informazioni per migranti.

Progetti FIA

- *Formare Informare Abitare*: un percorso di rete tra enti e cittadini migranti per promuovere inclusione, partecipazione e autonomia.
- *Formazione e Informazione*: dialogo interculturale e analisi partecipata dei bisogni.

Progetti CA-MM-INI

- *Capacità migranti*: formazione su istituzioni e servizi locali e sviluppo di rete.
- *CA-MMI-NI 2.0*: formazione su progettazione e gestione eventi rivolta ad associazioni.

Altri interventi

- *Offerta formativa*: pubblicazione annuale sulle opportunità di apprendimento linguistico.
- *Piano di Settore sul disagio*: elaborazione per il Servizio di Integrazione Sociale di ASSB.
- *Progetto LGNetEA/Fami 2*: servizi per l'inclusione di emergenza, inserito nel dormitorio "COMINI".

Inclusione delle persone con disabilità

Mobilità e accessibilità

- *Taxi Mobility*: rimborso corse taxi.
- *Easy Toilet*: accesso gratuito a toilette pubbliche.
- *Trasporto pubblico senza barriere*: convegno e sensibilizzazione per adeguamento dei binari nella stazione ferroviaria di Bolzano.

Avvio nuovi servizi specialistici:

- *Equipe specialistica per DSA* (Disturbo dello Spettro Autistico).
- *Servizio Post-adozione provinciale*.

Inclusione lavorativa

- *Seminario e vademecum*: sensibilizzazione su normative e agevolazioni per datori di lavoro che assumono persone con disabilità.
- *Convegno "Ce l'abbiamo fatta!"*: storie di successo lavorativo.

Arte e cultura

- *disABILITY – Arte in mostra*: esposizione di opere di artisti con disabilità.

Formazione e ricerca

- *Corso interno*: inclusione e gestione diversità.
- *Manifesto dei desideri*: ricerca sui desideri e poster di sensibilizzazione.
- *Io partecipo!* Desideri e prospettive per l'inclusione nello sport e tempo libero.
- *Vita indipendente*: ricerca-azione su prestazione economica.

Servizi residenziali e diurni

- *Comunità alloggio* in via Visitazione.
- *Servizio diurno Giovani gravi* in viale Europa

- *Centri diurni sociopedagogici* in via Bari.
- *Residenza* in via Alessandria.

Sostegno alle persone in situazione di povertà economica

Ricerca e analisi

- *La Bottega Santo Stefano*: studio sugli empori solidali.
- *Povertà sanitaria*: ricerca sulla difficoltà economica di accesso alle cure per indigenti.

Distribuzione beni e supporto alimentare

- *Rete Foodnet*: finanziamento per la distribuzione di beni alimentari.
- *Carta dedicata a te*: sostegno economico all'acquisto di beni essenziali.

Orientamento e servizi

- *Cartina "Bolzano attiva e solidale"*: guida ai servizi per senza tetto.
- *Nucleo Lavoro*: progetti per beneficiari di assistenza economica.
- *Progetto PON Inclusione*: supporto a percettori di contributi pubblici.

Accoglienza

- *Alloggi per persone senza dimora e donne vulnerabili* (via Macello 15).

Inserimento lavorativo

- *Progetti AES*: percorsi occupazionali per beneficiari di assistenza.

Sostegno al mondo del volontariato

- *Fiera del Volontariato*: evento per promuovere le associazioni locali e sensibilizzare i cittadini, in collaborazione con enti come Caritas, Croce Bianca e altri attori del sociale.

Sostegno alla vita autonoma degli anziani

Tecnologie e innovazione:

- Progetti gAALAxY e i-evAALution: incontri e sperimentazioni con Eurac Research.
- Installazione di soluzioni AAL (Active and Assisted Living) negli alloggi protetti e creazione di una centrale operativa per le emergenze.
- Studio "Esperienza negli alloggi protetti" sull'efficacia delle tecnologie AAL.
- Introduzione di sistemi domotici nelle residenze per anziani, per migliorare comfort, sicurezza e autonomia degli ospiti.
- Progetti di attivazione sensoristica nelle residenze "Villa Europa", "Villa Serena" e "Villa Armonia".

Strutture e servizi:

- Ristrutturazione completa della Residenza Don Bosco.
- Realizzazione di alloggi assistiti nel quartiere Casanova.
- Avvio del servizio di accompagnamento abitativo a Casanova.
- Potenziamento dei pasti a domicilio (incremento complessivo +28,4% rispetto al 2019).
- Collaborazione tra ASSB e associazione artigiani *CNA pensionati* per piccole riparazioni domestiche.

Ricerca e pianificazione:

- *Stati Generali della Terza Età*: focus group e vademecum per la programmazione strategica.
- Documento *Pflegelandkarte* per la pianificazione di settore di servizi per anziani.
- Ricerca sull'*impatto della formazione degli operatori sociosanitari e socioassistenziali (OSS/OSA) sulla qualità dei servizi*, in collaborazione con la Libera Università di Bolzano e la scuola Lévinas.

Prevenzione e mobilità:

- Campagna di prevenzione "*Fidarsi è bene... ma non di tutti*" contro le truffe agli anziani.
- Convenzione con ATS (Auser, Anteas, Ada) per il trasporto e accompagnamento degli anziani a Bolzano.

Sostegno a minori e 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 territoriale del progetto *Frühe Hilfen* (Sostegno familiare precoce) da Don Bosco a tutta Bolzano.
- Attivazione di progettualità di comunità per minori e famiglie in quartieri non ancora coperti.
- Ampliamento del servizio di *Sostegno familiare e intervento pedagogico precoce per bambini con disabilità*.
- Interventi PNRR: supporto alle capacità genitoriali e prevenzione della vulnerabilità familiare.

Settore informazione e comunicazione

- *Guida ai Servizi Sociali Distrettuali*: redatta in linguaggio semplice per facilitare la comprensione.
- Rilevazione della soddisfazione dell'utenza: monitoraggio della qualità percepita nei servizi.
- Comunicazione social: potenziamento della comunicazione con i canali Facebook e Instagram per aggiornamenti in tempo reale.

6. Agenda 2024 -2034. Azioni di intervento

Nel corso dell'indagine condotta per il Piano sociale "Qualità della vita" della città di Bolzano, come illustrato nei capitoli precedenti, i partecipanti hanno evidenziato numerosi aspetti critici e proposte di miglioramento. Queste riflessioni hanno contribuito alla definizione di obiettivi e interventi volti a costruire il futuro desiderato. Le 179 azioni presentate in questo capitolo rappresentano le risposte alla domanda posta durante i laboratori di futuro: *"Cosa possiamo fare per raggiungere il futuro desiderato?"* 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.



Macroarea *Servizi orientati alla persona*

Presente

Il presente è segnato da macrofenomeni globali come l'invecchiamento della popolazione, la diminuzione della natalità, l'aumento del multiculturalismo, e la digitalizzazione della vita quotidiana. Questi cambiamenti accrescono la complessità sociale e la diversificazione dei bisogni, generando una crescente domanda di servizi sociosanitari. Tuttavia, la presa in carico delle persone è frammentata e i processi gestionali risultano troppo specializzati, causando disorientamento tra gli utenti e sovraccarico tra gli operatori. Il personale è insufficiente e sottopagato, e il lavoro sociale non riceve il giusto riconoscimento. L'amministrazione pubblica delega spesso al Terzo settore e al volontariato, ma anche questi ambiti sono in difficoltà a causa della riduzione dei volontari e delle gare d'appalto al ribasso, che compromettono la qualità dei servizi.

Futuro desiderato

La programmazione dei servizi sociosanitari mira a superare la frammentazione dell'assistenza, adottando un approccio centrato sulla persona e una visione olistica. Si valorizza l'autodeterminazione individuale e la responsabilità personale. La cooperazione tra personale sociosanitario e amministrativo, supportata da banche dati condivise, consente un'assistenza integrata. I cittadini accedono facilmente ai servizi tramite un portale digitale unico. L'aumento del personale ha migliorato la qualità e la flessibilità dell'offerta. La politica riconosce il valore del volontariato, del Terzo settore e del lavoro sociale come motori di sviluppo e promotori di capitale sociale ed economico.



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 inoltrare 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, 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 antiviolenza.
- 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...).
- 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.

Macroarea *Casa per tutti*

Presente

L'emergenza abitativa non riguarda solo situazioni individuali, bensì rappresenta una problematica sociale e sistemica che coinvolge l'intera comunità urbana. Anche la classe media, pur disponendo di redditi regolari, fatica ad affrontare il caro vita e i costi elevati del mercato immobiliare. I sussidi pubblici, sebbene utili, non risolvono il problema e possono alimentare dinamiche speculative. L'assenza di una strategia strutturata di edilizia pubblica e agevolata rende sempre più difficile l'accesso all'abitazione. Le soluzioni coabitative offrono risposte parziali, ma non affrontano le cause profonde dell'emergenza. Ne derivano un ampliamento delle disuguaglianze, fenomeni di marginalizzazione e insicurezza urbana, con una crescente visibilità delle persone indigenti 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.



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. codominio 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.
- Regolamentare 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).

Macroarea *Benessere economico e psicosociale*

Presente

A Bolzano, l'elevato costo della vita sta causando un crescente impoverimento, che colpisce anche la classe media. Le privazioni economiche influenzano negativamente il benessere generale, aumentando la vulnerabilità sociale e psicologica. Si registrano alti tassi di malessere, dipendenze e depressione, accompagnati da solitudine e perdita del senso di comunità. L'impoverimento è quindi non solo economico, ma anche culturale ed emotivo, minacciando l'autonomia e la capacità di autodeterminazione dei cittadini. 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 affrontare apertamente il tema della povertà ha avviato un dibattito partecipato sul legame tra benessere economico e psicosociale. Gli interventi si basano su una visione realistica e condivisa del fenomeno, supportata da dati e conoscenze degli attori locali. Le strategie di contrasto alla povertà sono integrate e coinvolgono istituzioni pubbliche, Terzo settore, scuole, associazioni e volontariato. Gli operatori sociali dispongono di strumenti condivisi per una presa in carico completa e rispettosa della privacy, con l'obiettivo di migliorare il benessere globale e l'autonomia delle persone.



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).

Macroarea *Partecipazione e sviluppo di comunità*

Presente

Il contesto socioculturale attuale è segnato da una crisi dei valori, relazioni fragili, esclusione sociale e crescente individualismo. La sfiducia nelle istituzioni genera distacco e indifferenza. Il settore sociale, incluso il Terzo settore e il volontariato, è in difficoltà a causa dell'aumento e della trasformazione dei bisogni. Le risposte politiche sono spesso frammentarie, emergenziali e prive di una visione olistica. Manca un approccio sinergico e flessibile basato sull'ascolto dei cittadini e sulla valorizzazione delle reti comunitarie. I cittadini e i professionisti non sono coinvolti attivamente nella definizione delle politiche sociali, nonostante il loro potenziale contributo.

Futuro desiderato

Le politiche pubbliche a livello provinciale e comunale pongono al centro il rafforzamento del senso di appartenenza e comunità. La partecipazione attiva dei cittadini e il coinvolgimento del Terzo settore sono fondamentali nella pianificazione e attuazione degli interventi sociali. Processi partecipativi e collaborativi hanno rafforzato la fiducia nella politica e la responsabilità condivisa. La cittadinanza attiva contribuisce al benessere psicosociale e contrasta la solitudine, grazie anche a spazi pubblici curati, accessibili e inclusivi. La città si distingue per qualità ambientale, vivibilità e solidarietà.



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.

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.

Macroarea *Cultura dell'organizzazione partecipata*

Presente

Le organizzazioni pubbliche e private non sono sufficientemente consapevoli del loro ruolo nel cambiamento sociale, né dell'importanza della cultura organizzativa come uno dei fattori che influenza l'efficienza e l'efficacia dei servizi e il benessere del personale. Nelle strutture pubbliche prevale una mentalità burocratica e gerarchica, inadatta a una società complessa che richiede flessibilità, ascolto e partecipazione. Il formalismo rallenta l'azione amministrativa, mentre le risposte ai problemi sono spesso emergenziali. È necessario un cambio di paradigma che valorizzi la cooperazione, il benessere del personale e dei cittadini, e una gestione più partecipativa e consapevole, anche nel contesto della digitalizzazione.

Futuro desiderato

Gli enti pubblici hanno adottato un approccio partecipativo e responsabilizzante, promuovendo la condivisione con il personale e superando la rigidità burocratica. I dirigenti privilegiano soluzioni pratiche e comprensibili, anche grazie alla digitalizzazione dei servizi. Lo sviluppo del personale è valorizzato, con attenzione al benessere individuale e collettivo. I dipendenti partecipano attivamente alla missione dell'organizzazione, in un clima di ascolto, dialogo e cooperazione. 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.



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.

7. Impatti ed esiti del progetto

Il coinvolgimento attivo dei cittadini ha avuto un ruolo determinante nell'orientare le priorità del Piano Sociale del Comune di Bolzano, contribuendo alla definizione di un documento programmatico aderente ai bisogni concreti e alle aspettative della comunità. Il progetto ha evidenziato un'elevata efficacia nel promuovere una forma di pianificazione sociale capace di rispondere in modo concreto e mirato ai bisogni del territorio, integrando contributi eterogenei e valorizzando la molteplicità di competenze e prospettive presenti nella cittadinanza. La qualità degli impatti conseguiti e l'ampiezza del coinvolgimento civico ottenuto costituiscono una base solida per l'adozione e l'attuazione del Piano Sociale da parte della Giunta comunale insediatasi nel 2025, che potrà orientare in maniera condivisa e sostenibile le politiche sociali del Comune di Bolzano per il decennio 2024-2034.

Impatti qualitativi

Il percorso di costruzione del Piano sociale ha rappresentato molto più di un semplice esercizio tecnico-amministrativo. Si è configurato come un trasformativo, che ha generato una serie di impatti qualitativi significativi, che hanno trasformato il modo di intendere la pianificazione sociale:

- **Costruzione di una visione strategica condivisa**
Grazie al metodo dei Tre Orizzonti, è stato possibile stimolare l'immaginazione civica e la capacità collettiva di progettare scenari futuri positivi e sostenibili.
- **Educazione all'anticipazione e valorizzazione dell'intelligenza collettiva**
Il processo ha promosso lo sviluppo di competenze utili ad affrontare decisioni complesse, stimolando la partecipazione attiva e la responsabilità condivisa.
- **Visione sistemica e trasversale delle fragilità sociali**
per superare la frammentazione e riconoscere le connessioni e l'impatto su molteplici ambiti della vita individuale e collettiva.
- **Individuazione condivisa delle priorità sociali**
Il processo ha permesso di identificare in modo partecipato le principali criticità del territorio.
- **Promozione di un modello partecipativo innovativo e inclusivo**
È stato valorizzato il contributo di una pluralità di attori, riducendo il rischio di esclusione delle fasce vulnerabili e favorendo una rappresentazione ampia e condivisa dei bisogni e delle risorse.
- **Empowerment della comunità e rafforzamento del senso di appartenenza**
Il coinvolgimento diretto dei cittadini nella definizione delle politiche ha rafforzato la fiducia nelle istituzioni e la consapevolezza del proprio ruolo attivo.
- **Promozione di un cambiamento culturale e organizzativo**
Il superamento di approcci gerarchici ha favorito l'adozione di una cultura partecipativa, fondata sull'ascolto, la corresponsabilità e la valorizzazione del capitale umano.
- **Dialogo autentico e relazioni significative**
La creazione di spazi di confronto tra cittadini e amministrazione ha generato nuove connessioni sociali e istituzionali, rafforzando la coesione e la fiducia reciproca.
- **Comunicazione accessibile, coinvolgente e inclusiva**
L'uso combinato di strumenti formali (eventi pubblici, conferenze stampa) e informali (lettura espressiva, passaparola, incontri di quartiere) ha permesso di raggiungere un pubblico più ampio, rendendo la comunicazione non solo informativa ma anche

emotivamente attivante. Il dialogo continuo e bidirezionale ha contribuito al superamento della comunicazione unidirezionale.

- **Trasparenza e legittimazione democratica**

Il Piano è stato trasformato da documento tecnico a strumento di co-progettazione e co-governance, aumentando la credibilità dell'amministrazione e la condivisione delle scelte.

- **Valorizzazione del lavoro di cura e promozione della parità di genere**

Il processo ha riconosciuto il valore economico e sociale del caregiving, promuovendo politiche orientate all'equità e all'inclusione.

- **Innovazione sociale e istituzionale**

Sono stati introdotti strumenti e metodologie innovative come laboratori di futuro, storytelling, capaci di generare nuove forme di partecipazione e progettazione.

- **Promozione dei valori dell'impegno e della collaborazione:** condividere dati, decisioni e motivazioni stimola una cultura di collaborazione e co-creazione, rafforzando il senso di appartenenza e la volontà di contribuire al bene comune.

- **Orientamento delle politiche pubbliche** in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.

- **Collaborazioni e riflessioni strategiche** con l'Università di Bolzano.

Collaborazioni e riflessioni strategiche

Nel maggio 2025, l'Osservatorio delle Politiche Sociali e della Qualità della Vita è stato invitato dall'Università di Bolzano a condurre, nell'ambito di EUniverCities il workshop *Pianificare per la sostenibilità sociale*⁹, Il workshop ha incluso un laboratorio di futuro dedicato al tema *L'identità di una città universitaria*. Questa iniziativa ha approfondito il rapporto tra città e comunità studentesca, partendo dalle riflessioni emerse nel laboratorio del 2023 con gli studenti universitari, che avevano evidenziato una separazione tra il mondo accademico e la comunità cittadina. Il workshop EUniverCities ha offerto uno spazio di dialogo concreto per ripensare questa relazione, aprendo nuove prospettive di collaborazione tra amministrazione comunale e università.

Verso una democrazia partecipata e continua

La partecipazione dell'Osservatorio alla conferenza EUniverCities risponde a una richiesta chiara emersa dai tavoli del Piano Sociale: trasformare l'ascolto e il dialogo con la cittadinanza in processi strutturati e continuativi, non limitati a momenti isolati. Il dialogo costante tra istituzioni e cittadini non è solo uno strumento operativo volto a individuare azioni di intervento concrete, bensì una condizione essenziale per la vitalità e la tenuta della democrazia.

⁹ Il report del Workshop completo è disponibile sulla pagina ufficiale del Comune al seguente link: [Piano sociale 2034 / Documenti tecnici di supporto / Documenti e dati / Amministrazione / Homepage - Comune di Bolzano](#)

Impatti quantitativi

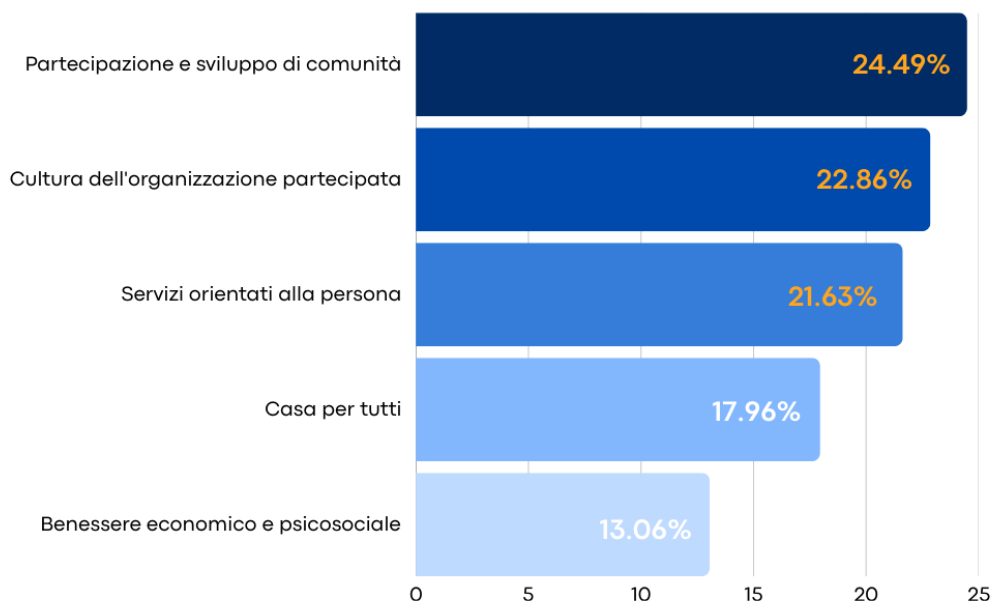
Il progetto del Piano Sociale del Comune di Bolzano ha conseguito importanti risultati anche sul piano quantitativo:

- **770 cittadine e cittadini** coinvolti attraverso modalità diverse di partecipazione.
- **Oltre 80 interviste strategiche** condotte con referenti politici e rappresentanti delle realtà sociali.
- **5 incontri pubblici, 23 laboratori** tematici e **6 conferenze stampa** che hanno facilitato il confronto diretto tra comunità, amministrazione e stakeholder.
- **Un documento programmatico** contenente **22 schede di intervento e 179 azioni strategiche**, proposte da cittadini, enti e professionisti, accuratamente sistematizzate e articolate in **9 aree d'intervento**.
- **Previsioni sulle strutture residenziali** per persone anziane, con disabilità e donne in situazione di violenza e **proiezione fabbisogno** posti letto.
- **Individuazione di** numerose **buone pratiche** già attive, elencate nel capitolo Bolzano in trasformazione - Semi di futuro.

Analisi della Distribuzione Tematica

Una lettura approfondita delle **179 azioni** previste nel Piano sociale consente di evidenziare la loro **distribuzione percentuale per macroarea**, offrendo una visione chiara delle priorità strategiche.

Distribuzione per macroarea



Sintesi interpretativa

- Le **prime tre macroaree** coprono quasi il **70% delle azioni**, evidenziando una forte volontà di **trasformazione sociale, organizzativa e relazionale**.
- L'area **Casa per tutti** mostra un impegno concreto verso il **diritto all'abitare**, con azioni mirate alla **diversificazione dell'offerta abitativa**.
- Il **Benessere economico e psicosociale** viene affrontato in modo trasversale, attraverso interventi integrati che mettono in **relazione salute mentale, educazione finanziaria inclusione lavorativa**, contribuendo a una risposta coordinata e multidimensionale ai bisogni della comunità.

Distribuzione per macroarea

Partecipazione e sviluppo di comunità	24.49%	Orientamento verso il coinvolgimento attivo dei cittadini e la promozione di reti comunitarie. Focus su inclusione, vitalità e sicurezza urbana, coesione sociale e mobilità.
Cultura dell'organizzazione partecipata	22.86%	Importanza rivolta alla governance condivisa, alla trasparenza nei processi decisionali, alla corresponsabilità e alla flessibilità. Focus su riforma dei modelli gestionali, benessere organizzativo, digitalizzazione e servizi orientati alla persona.
Servizi orientati alla persona	21.63%	Orientamento verso risposte personalizzate ai bisogni dei cittadini, con un approccio centrato sulla persona e sui suoi bisogni specifici. Focus su potenziamento dei servizi pubblici e sociosanitari, sinergie, diritto all'autodeterminazione, accessibilità.
Casa per tutti	17.96%	Le politiche abitative rappresentano una componente importante del Piano, con interventi volti a garantire l'accesso equo e sostenibile alla casa. Risposte all'emergenza abitativa, soluzioni inclusive e sostenibili.
Benessere economico e psicosociale	13.06%	Pur essendo l'area meno rappresentata in termini quantitativi, le azioni qui incluse sono fondamentali per sostenere la qualità della vita individuale e collettiva. Contrasto alla povertà crescente, promozione del lavoro, della salute mentale e del diritto all'autodeterminazione.

La distribuzione delle 179 azioni nel Piano sociale evidenzia una chiara strategia: investire prioritariamente nello sviluppo della comunità, nella riforma della cultura organizzativa e nell'attenzione alla persona. Queste tre macroaree, che insieme rappresentano circa il 70% delle azioni totali, costituiscono i presupposti fondamentali per affrontare con efficacia le sfide più complesse e strutturali. Lo sviluppo di comunità promuove relazioni di prossimità, reti solidali e partecipazione attiva, creando un contesto favorevole per l'inclusione e la coesione sociale. La cultura dell'organizzazione partecipata rafforza la trasparenza, la corresponsabilità e la capacità di

risposta del sistema pubblico e politico, rendendolo più aperto e flessibile. L'attenzione alla persona garantisce che i servizi siano costruiti attorno ai bisogni individuali, nel rispetto del diritto all'autodeterminazione e della dignità. Questi elementi sono essenziali per affrontare in modo sostenibile e integrato problematiche come: l'accesso alla casa, che richiede soluzioni condivise e inclusive; il benessere economico e psicosociale, che dipende anche dalla qualità delle relazioni e dei contesti di vita; e la personalizzazione dei servizi, che trova senso solo in un sistema capace di ascoltare e valorizzare le persone. L'aumento, la diversificazione e l'interconnessione dei bisogni emersi richiedono un approccio sistemico e visioni politiche integrate, costruite attraverso processi di ascolto e il coinvolgimento di attori diversi, per generare risposte efficaci e coerenti con la complessità del contesto sociale.

8. Osservazioni conclusive

Il Piano Sociale 2024–2034 rappresenta un progetto di trasformazione collettiva, orientato a generare impatti concreti e misurabili per migliorare la qualità della vita urbana. La sua rilevanza per il territorio emerge dalla capacità di trattare le principali criticità contemporanee — dalla crisi abitativa all'integrazione sociosanitaria, dalla povertà economica e relazionale alla digitalizzazione inclusiva — attraverso strategie sistemiche orientate al bene comune.

Frutto di un ampio processo partecipativo, il Piano offre una visione condivisa e multilivello delle politiche sociali e pubbliche, in piena sintonia con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030. Il metodo dei Tre Orizzonti ha favorito un approccio educativo all'anticipazione, promuovendo competenze civiche e una lettura sistemica dei fenomeni sociali.

Una delle sue principali leve strategiche è la capacità di tradurre le visioni in azioni operative, con impatti tangibili su servizi, governance e cultura organizzativa. Il processo di coprogettazione ha consentito l'emersione di un modello di governance partecipata, inteso come riferimento metodologico per il superamento dell'approccio emergenziale e per la valorizzazione del know-how territoriale, con particolare attenzione al capitale umano e relazionale presente nella comunità urbana.

L'approccio integrato adottato si basa sulla costruzione di reti tra soggetti pubblici e privati, sull'interconnessione tra saperi e sulla promozione di pratiche partecipative, sia all'interno delle singole organizzazioni sia tra le diverse realtà istituzionali e del Terzo Settore. Fondamentale è anche l'impegno nella formazione continua e l'adozione di un solido riferimento etico, fondato sulla responsabilità individuale e sociale verso la comunità.

Un altro tratto distintivo del Piano è la valorizzazione dei semi del futuro: iniziative già attive sul territorio che rispondono concretamente ai bisogni emergenti e delineano scenari desiderabili. Questi semi — progetti innovativi, pratiche inclusive, modelli di servizio e reti collaborative — rappresentano indicatori di cambiamento e strumenti strategici per l'orientamento delle politiche pubbliche.

Il coinvolgimento della comunità è stato centrale: laboratori di futuro, interviste strategiche, storytelling, eventi pubblici e strumenti digitali hanno offerto a ogni cittadino l'opportunità di diventare protagonista del cambiamento, rafforzando la corresponsabilità e la fiducia tra cittadini e istituzioni.

Il processo di elaborazione del Piano sociale ha prodotto impatti qualitativi e quantitativi significativi. Il documento è ora a disposizione dei decisori politici, pronto a orientare strategie e azioni per

rendere Bolzano una città sempre più equa, resiliente e sostenibile. Il Piano sociale fornisce orientamenti operativi per la governance, evidenziando come la pianificazione delle politiche sociali e pubbliche — alla luce della complessità e dell'interconnessione tra le diverse problematiche — debba adottare strategie integrate e intersettoriali. Tali strategie richiedono la costituzione di tavoli di confronto e processi decisionali condivisi, che coinvolgano attivamente rappresentanti politici, tecnici delle amministrazioni, operatori del welfare, esponenti della società civile ed esperti di settore. In definitiva, il Piano Sociale 2024–2034, oltre a definire un'agenda di interventi concreti, si configura come una bussola strategica per la governance politica e dirigenziale, promuovendo modelli collaborativi e inclusivi, per generare benessere individuale e collettivo e partecipazione democratica.



Piano Sociale | Qualità della vita nella città di Bolzano Linee Guida 2024 - 2034

Sozialplan | Lebensqualität in Bozen Leitlinien 2024 - 2034



