

5. LINEE GUIDA PER LA CITTADINANZA ATTIVA NELLA CITTÀ DI BOLZANO 2011 – 2015

5.1 INTRODUZIONE

GLI INDICATORI SOCIALI DEL “BENESSERE” E “QUALITÀ DELLA VITA” PER LA CITTÀ DI BOLZANO

Il Piano Sociale Qualità della Vita per la città di Bolzano 2009-2011 è il risultato di un processo di ricerca sul campo durato circa 12 mesi. Nel corso della ricerca si sono individuati alcuni aspetti cruciali del rapporto città-cittadino-istituzioni. Tali aspetti vengono di seguito sintetizzati sotto forma di criticità, linee guida e interventi per dare forma operativa ai risultati della ricerca sociale condotta.

In questo senso, a partire dagli aspetti critici rilevati, si è passati a delineare delle proposte di ri-organizzazione e ripensamento del contesto urbano bolzanino tenendo in considerazione i seguenti aspetti: da un lato si è data rilevanza ad esigenze emerse in maniera esplicita dalle interviste effettuate; dall'altro sono state osservate, elaborate, interpretate alcune problematiche che si presentano sotto forma di sintomi, ma che nascondono o tendono a sviare dalle cause direttamente responsabili quali incongruenze, conflittualità o carenze riscontrate sul territorio.

Partendo dall'assunto che in un piano sociale mirato al miglioramento della qualità della vita sia fondamentale definire cosa si intenda con il termine “benessere” e “qualità della vita”, ci si è orientati innanzitutto alla lettura della peculiare concezione di benessere che viene attribuita dai cittadini a questo aspetto. Alcuni tra questi indicatori sono oggettivamente riconosciuti su scala internazionale, altri possono essere suscettibili di oscillazione in relazione alle priorità locali attribuite ad alcuni aspetti della vita in comune.

I dati indicativi per una lettura della qualità della vita sono attinti da una serie di aree tematiche che contribuiscono a fornire un quadro statistico della situazione di un agglomerato urbano su basi comunali, provinciali, regionali, nazionali o internazionali.

Le aree classiche sono quelle che troviamo in ogni rilevazione statistica di territorio:

- Popolazione
- Assistenza sanitaria e sociale
- Ambiente e clima
- Lavoro
- Salute
- Istruzione e formazione
- Criminalità
- Trasporti e mobilità
- Servizi commerciali e di supporto
- Reddito, consumi e benessere
- Importazione ed esportazione
- Abitazioni
- Disagio sociale
- Tempo libero (cultura e spettacolo, servizi ricreativi)
- Relazioni private interpersonali
- Partecipazione pubblica.

Se gli indicatori di benessere rimangono sostanzialmente costanti, non altrettanto si può dire dell'ordine di priorità che questi seguono a seconda del territorio sul quale si agisce, i suoi valori primari, la cultura, e non ultima l'idea degli abitanti circa la qualità della vita in un contesto urbano o rurale, vale a dire: attraverso quali valori condivisi si stabilisce il riconoscimento di appartenenza che permette un positivo vincolo con il contesto.

Il benessere come può essere allora definito? Cosa intendiamo per benessere? L'ammontare del conto in banca pro-capite o le opportunità di vivere bene? A quali di questi aspetti attribuiamo un valore tale da definire il nostro benessere percepito? Probabilmente da entrambi, ma mentre l'uno è di facile misurazione, l'altro è difficilmente definibile in modo oggettivo. Bisogna allora distinguere quegli aspetti del vivere che costituiscono, in senso oggettivo, gli elementi riconoscibili di una vita di qualità: lavoro, ma anche tempo libero; tempi di dispersione; possibilità di avere una casa, ma anche di godersela, di poterla arredare, scegliere; vivere a contatto con un ambiente salutare; possibilità di avere accesso a luoghi ricreativi, siano essi di tipo culturale o sportivo. Un'adeguata distanza dalle istituzioni; un adeguato livello di personalizzazione dei servizi sull'utente che corrispondono, in senso inverso, al grado di burocratizzazione dei servizi all'utente.

Nella città di Bolzano sono riconosciuti come indicatori di benessere: la tranquillità, alla quale è sacrificata spesso una quota di vitalità; il silenzio; l'ordine; la pulizia; la sicurezza; il poter vivere la città a piedi o in bicicletta; l'efficienza: dei servizi, delle amministrazioni, delle istituzioni in genere.

A fronte di ciò, però, i problemi riscontrati riguardano per lo più questioni di ordine relazionale, mancanza di un tessuto cittadino solidale o adatto alla costituzione di comunità, scarsa capacità di andare verso l'altro; ma anche difficoltà nella collaborazione tra associazioni, in quanto le logiche di sussistenza tendono

a separare piuttosto che unire le volontà di collaborazione. Il singolo, più che in altri contesti urbani anche di maggiore entità, sembra essere “giocato” dalla cultura del “farcela da soli”: è più dignitoso che dover accettare di chiedere o interagire con l’altro. La relazione è spesso vissuta come una sconfitta, una incapacità di essere autonomi; e questo si riscontra nelle elevate aspettative riversate su ogni iniziativa. Si costruisce, così, un mondo indifferente e parallelo che stenta a riconoscersi nell’altro come convivente, sviluppando una sorta di incapacità a leggere la reciproca interdipendenza. La società bolzanina sembra essere ossessionata da un’aspirazione alla perfezione, in sé tendenza altamente positiva che, però, rischia di perdere di vista le esigenze elementari dettate dal semplice buon senso, con la naturale conseguenza di creare una *communis opinio* con uno scarso senso di realtà estesa oltre i confini del territorio provinciale. La capacità di ridimensionamento offerto da un continuo confronto con le realtà socio-politico e culturali nazionali a cui sono sottoposte le città di provincia del territorio italiano sembrano non scalfire la realtà altoatesina che non arriva ad avere un termine di paragone se non l’autoreferenziale riferimento alla provincia nel suo insieme. Ciò ne comporta la forza e il limite. Senza questa considerazione fondamentale sarebbe difficile interpretare parte del malessere vissuto ed espresso da alcune fasce della popolazione, rappresentando questo il lato oscuro di una convivenza in difficoltà.

I cittadini bolzanini costituiscono oggi il 20,5% della popolazione complessiva dell’Alto Adige. Secondo il censimento Istat del 2001 i residenti bolzanini costituivano il 23,8% della popolazione complessiva altoatesina.

La popolazione altoatesina è quindi in decrescita nella città di Bolzano, a fronte di una crescita progressiva degli immigrati extracomunitari. La composizione della città sta cambiando rapidamente e pone dei problemi ed emergenze socio-assistenziali progressivamente differenziate anche solo a distanza di pochi anni. Anche la percezione di un tessuto relazionale meno compatto è probabilmente influenzata dal dato ormai sempre più rilevante di una comunità gradualmente sempre più multietnica. La non compattezza non è data più dalla contrapposizione dei due blocchi linguistici originari, bensì dalla presenza di dinamiche sociali inedite dovute alla crescente presenza migratoria che intesse reti relazionali e umane molto forti, radicate nelle loro rispettive tradizioni e origini. Queste nuove realtà di immigrazione tendono a costituire aggregati culturali altri all’interno di una compagine che ancora fa fatica a smorzare le vecchie contrapposizioni. Se da una parte questa può essere una presenza positiva in grado di rimuovere i vecchi equilibri ormai non più validi, dall’altra può creare un disagio sociale diffuso dovuto alla frustrazione di vedere vecchie situazioni non risolte e nuove realtà che sembrano approfittarne perché non ne conoscono e non ne condividono le dinamiche interne. La via da percorrere è la valorizzazione delle diversità a prescindere dalla provenienza e la rielaborazione del vissuto storico per concepire una nuova via di sviluppo.

La possibile via d’uscita è l’abbandono della logica di contrapposizione, sia da un punto di vista politico, culturale, sociale, per favorire logiche di cooperazione, convivenza, condivisione, collaborazione. Sicuramente va abbandonata l’idea che i rapporti umani possano seguire le vie dello scambio commerciale, la logica secondo la quale c’è qualcuno che perde qualcosa e qualcuno che guadagna. Nella diversità, il rapporto umano, sociale, culturale si arricchisce e non perde né identità né consapevolezza. Nell’imparare un’altra lingua, non si perde la propria, ma se ne comprende più a fondo la particolarità e la bellezza.

In questo senso la ricerca condotta per la stesura del Piano Sociale Qualità della Vita ha lasciato emergere alcune criticità della città legate da una parte direttamente ad aspetti di convivenza, dall'altra correlate ad aspetti di crescente urbanizzazione e di aspettative riguardo alla crescita del benessere.

Tematiche emergenti dalle interviste come valori di elezione della città da parte dei cittadini:

- 1) Attenzione ecologico-ambientale
- 2) Tranquillità
- 3) Città a misura d'uomo
- 4) Elevato livello di qualità dei servizi socio-sanitari
- 5) Piste ciclabili
- 6) Attenzione alle fasce sociali deboli (anziani, donne sole, bambini).

Tematiche emergenti dalla ricerca come esigenze di miglioramento della città:

1) Ecologia-qualità della vita, in termini di:

- a) Tranquillità; silenzio; limitazione delle potenziali situazioni che creano disordine.
- b) Traffico; mescolamento delle funzioni nei quartieri; policentrismo dei servizi, negozi e uffici nelle zone nuove del *Firmian* e *Casanova*, agevolando così anche il pendolarismo che diverrebbe pendolarismo marginale, non sarebbe necessario arrivare in centro città, ma basterebbe arrivare al lavoro.
- c) Città giardino – esempio tedesco.

2) Burocrazia

- a) Distinzione tra associazioni non-profit e organi pubblici, minore burocrazia, decentramento delle competenze, maggiore differenziazione che giustifica le scelte lavorative e le risorse di incentivo personale. Competenze sì, ma meno burocratizzate. Volontariato come risorsa che viene soffocata dalla regolamentazione delle specializzazioni e dalle esigenze burocratiche di rendicontazione.
- b) Meno burocrazia, meno spese per l'amministrazione.
- c) Maggiore autonomia alle associazioni, migliori servizi e più motivati, incentivi per la collaborazione tra associazioni.

3) Alloggi

- a) La questione abitativa a Bolzano è particolarmente sentita per diversi motivi: il sistema di agevolazioni diviene un sistema che innesca un bisogno di agevolazione anche laddove non ci dovrebbe essere necessità (ceto medio schiacciato dalla bolla speculativa del mercato degli alloggi).
- b) Elevato numero di appartamenti vuoti.
- c) La mancanza di appartamenti adatti alle nuove esigenze: famiglie monopersonali, anziani che passano da famiglie numerose a coppie con conseguenti esigenze di tipo diverso.
- d) Anche la recente realtà universitaria richiede un adeguamento, sia in termini di disponibilità che in

termini economici, del mercato degli alloggi sul territorio.

4) Separazione - integrazione, inclusione: tre possibilità

- a) Va bene così com'è, una separazione che genera mondi paralleli.
- b) Adeguamento con profonda frustrazione data dalla limitazione delle aspettative di vita.
- c) Le diverse realtà vivono in maniera estraniata, da separati in casa.

Alcuni interrogativi emergenti da questo assetto contengono il nucleo fondamentale per avviare un'idea di convivenza più vicina agli sviluppi dei paesi europei e delle esigenze concrete di inclusione attiva: quanto tempo potrà ancora continuare questo assetto nell'epoca attuale? Non si rischia di dover accettare, poi, un cambiamento dettato da altri?

È sostenibile che una forma urbana possa sussistere e svilupparsi nel tempo con una sostanziale estraneità delle comunità al suo interno?

Quali sono le conseguenze di questa separazione interna del tessuto relazionale?

5) Il malessere del benessere

- a) Si lamenta una difficoltà relazionale, difficoltà di apertura verso l'altro, difficoltà di stringere amicizie, di creare una rete solidale.
- b) Si riscontra spesso una terminologia che fa riferimento a "chiusura", "sospettosità", "solitudine".

6) Cultura e convivenza

- a) Percezione di un problema sociale effettivo, reale, che per il momento genera distanza e può essere una delle cause che bloccano la partecipazione alla vita cittadina.
- b) Il pieno sviluppo della città sembra essere difficile non solo a causa del bilinguismo, ma anche per una co-esistenza del vivere urbano e vivere rurale.
- c) Il bilinguismo è vissuto spesso come impedimento piuttosto che opportunità.
- d) Tendenza alla costruzione di mondi paralleli.
- e) L'individuo metropolitano ha necessità di riscoprire una dimensione comunitaria.
- f) La cultura rurale ha bisogno di aprirsi ad una dimensione cosmopolita.

Tematiche che si sono rilevate come centrali per la potenziale crescita della qualità della vita nel capoluogo sono:

- La riscontrata difficoltà di **relazione**, sia a un livello quotidiano sia tra istituzioni.
- L'eccesso di **burocrazia**.
- Le nuove e crescenti **aspettative, generate dal benessere, che non sempre si riesce a soddisfare nel progetto di crescita complessivo della città.**

- Scarsità di luoghi di aggregazione informale che vengano incontro alle esigenze di espressione delle giovani generazioni.
- Percezione diffusa di scarso senso di **comunità**.

Si presenta l'opportunità di umanizzare lo stato sociale attraverso i seguenti aspetti:



5.2 LINEE GUIDA 2011-2015

1. BOLZANO: CITTÀ CAPOLUOGO

Criticità rilevata:

Scarsa differenziazione e considerazione dei problemi della città capoluogo come contesto urbano che concentra problematiche sociali, strutturali, culturali e di convivenza inedite rispetto al restante territorio della Provincia.

Linee guida:

- a. Favorire una logica di una regolamentazione che tenga conto dell'individualità delle persone e della particolarità dei singoli bisogni in relazione al territorio.
- b. Concepire spazi non organizzati in ogni quartiere per favorire i momenti di aggregazione spontanea.
- c. Maggiore valorizzazione delle differenze specifiche tra la città capoluogo e il resto della Provincia, individuando criteri specifici (numerosità della popolazione, composizione urbana e anonimato, presenza in percentuale del fenomeno migratorio, problema del traffico e dei parcheggi, localizzazione del disagio dovuto alla diversa composizione della popolazione ma anche della rete sociale solidale, etc.)

Interventi proposti:

- 1) Maggiore sinergia tra Comune e Provincia.
- 2) Informazione più trasparente, maggiore valorizzazione e coordinamento delle iniziative sul territorio.
- 3) Creare le basi per una maggiore consapevolezza del cittadino rispetto alle effettive validità e punti di forza del welfare.
- 4) Valorizzazione delle interdipendenze tra le diverse comunità conviventi.
- 5) Valorizzazione della cultura non in senso elitario, ma come esigenza delle società complesse in un'ottica non gerarchica ma inclusiva.
- 6) Favorire l'incontro tra culture e, a questo fine, analizzare i vari percorsi dell'integrazione – non forzata né in alcun modo coercitiva – dei gruppi etnicamente differenziati presenti sul territorio.

2. BOLZANO: CITTÀ LABORATORIO DI PARTECIPAZIONE

Criticità rilevata:

Eccessiva burocratizzazione che tende a ostacolare il rapporto cittadino–istituzioni.

La partecipazione attiva del cittadino viene inibita sostanzialmente da:

- difficoltà di sentirsi appartenente al territorio;
- scarso senso di collettività;

- difficoltà di stringere una rete sociale solidale;
- crescente individualismo;
- percezione di non ascolto da parte delle istituzioni.

Linee guida:

- a. Coinvolgere maggiormente la cittadinanza, per quanto possibile, nelle fasi di costruzione delle decisioni rispetto ad alcune tematiche cruciali per la comunità.

Coinvolgere la cittadinanza nel processo di formulazione delle esigenze del territorio è un'azione che può ribaltare il valore attribuito alla partecipazione attiva e può ridurre la percezione di distanza nei rapporti tra cittadino e istituzione, aumentando così anche la percezione diffusa di benessere.

- b. Incentivare e promuovere l'azione volontaria da parte dei cittadini.

Interventi proposti:

- 1) De-burocratizzare parzialmente il processo di ripensamento delle infrastrutture pubbliche.
- 2) Adeguamento degli orari dei servizi alle esigenze degli utenti lavoratori e non.
- 3) Facilitare l'utilizzo degli spazi pubblici attraverso una regolamentazione diversificata che tenga conto delle diverse esigenze e età degli utenti.
- 4) Ascolto tempestivo del territorio attraverso le reti e associazioni preposte.
- 5) Predisporre una diversificazione della regolamentazione delle strutture che vanno incontro alle esigenze degli utenti in presenza di svantaggio sociale forte.

3. LO SVILUPPO DEL RAPPORTO TRA AMMINISTRAZIONE COMUNALE E TERRITORIO

Criticità rilevata:

Tendenza a dare per scontate le problematiche del territorio con un conseguente potenziale scollamento del rapporto cittadino-istituzione e percezione di scarsa regia da parte dell'amministrazione sulle problematiche dal basso.

Linee guida:

- a. Riappropriazione del ruolo di regia della città da parte dell'Amministrazione comunale, anche in relazione alle tematiche specifiche delle esigenze differenziate tra territorio urbano e territorio provinciale.
- b. L'immigrazione, se ghettizzata, non integrata, non riconosciuta nel suo apporto fondamentale di contributi fiscali, o di aiuti in termini umani (badanti, donne delle pulizie, magazzinieri, edilizia, etc.), in caso di frattura di un sistema di garanzie può evolvere in conflittualità sociale violenta e non prevedibile, in mancanza di risorse potrà riversarsi in maniera non controllabile su un mondo che percepisce ingiusto. L'unica via possibile è la via del dialogo, ma prima ancora, del riconoscimento. Il riconoscimento

dell'altro: cosa fa, come contribuisce alla comunità, in che modo la comunità è interdipendente, quale è il suo apporto specifico.

- b. Assumere piena padronanza rispetto alle mutate esigenze della realtà cittadina dal punto di vista culturale come parte integrante del progetto di sviluppo del territorio urbano, al pari alle esigenze di emergenze sociale.
- c. Particolare attenzione andrà prestata a giovani considerando che il loro abbandono dell'Alto Adige è una significativa spia di allarme per un contesto troppo protezionistico che rischia di chiudere la possibilità di un confronto positivo sia con l'Europa che rispetto al territorio nazionale.
- d. La partecipazione va posta come punto di arrivo e di svolta in un sistema sociale che da chiuso diviene sistema aperto e consapevolmente interdipendente.
- e. Una maggiore capacità di ascolto delle esigenze dal basso da parte delle istituzioni tende a favorire la partecipazione attiva della cittadinanza, e la fiducia nelle istituzioni come rappresentative della popolazione.

Interventi proposti:

- 1) Attivare la relazione Comune-territorio servendosi dei Centri civici come punto intermedio e cassa di risonanza delle richieste del cittadino.
- 2) Per quanto possibile, prevedere la concertazione delle misure politico-amministrative con il coinvolgimento della cittadinanza, in modo da responsabilizzare il cittadino rispetto alla conoscenza delle possibilità offerte dall'amministrazione e dei limiti imposti dalle condizioni oggettive.
- 3) Con i tagli ai finanziamenti dal governo centrale, la soluzione di realismo che può essere adottata dallo stato sociale è investire sulle risorse del territorio, investire sul potenziale di incontro tra le persone, costruire solidarietà, rete e comunità, in questo modo si riducono molte delle spese legate alla piccola esigenza e si può differenziare per grandi fasce di emergenza.
- 4) Invogliare la fascia giovani a rimanere, investire sul territorio, partecipare, svincolare la città da regolamentazioni che la bloccano dal divenire contesto urbano competitivo con altre città, promuovere le iniziative di sviluppo culturale e sociale di ampio respiro, su tematiche internazionali e comparative.
- 5) Promuovere una regolamentazione delle strutture pubbliche che tenga conto delle esigenze espresse dai cittadini, della fruizione degli spazi pubblici. Incentivare la collaborazione tra associazioni, cooperative, gruppi sociali, al fine di creare e coordinare sinergie sul territorio.
- 6) A tal fine, promuovere studi sul territorio mirati a conoscerne le risorse e avviare potenziali collaborazioni per incentivare il senso di inclusione e di collettività.
- 7) Valorizzare le interdipendenze reciproche tra società autoctona e società straniera sul territorio. Questo lavoro di conoscenza e sviluppo va messo in atto anche in maniera trasversale per quanto riguarda le fasce d'età (affrontando i conflitti generazionali), le classi sociali (sviluppare il concetto di dignità sociale), fino ad arrivare ad una consapevolezza dell'altro come possibile motore di sviluppo e cambiamento.

Necessario sviluppare una ulteriore sensibilità riguardo al mutamento sociale (incontro tra culture) e sulla resistenza al mutamento (elaborazione storica del vissuto sociale), in quanto aspetto che sembra avere una forte responsabilità nella tendenza locale di chiusura all'alterità. In questa prospettiva, l'immigrazione può di fatto trasformarsi da problema sociale in importante risorsa per tutta la comunità.

- 8) Promuovere cultura, la quale può avere un ruolo fondamentale non solo nel trasmettere conoscenza ed esperienza, ma anche come prevenzione in quanto in grado di trasformare, con i tempi dovuti, l'approccio di resistenza opposta dal territorio in una maggiore apertura ad azioni di inclusione e di condivisione della diversità sociale.

4. UNA NUOVA GEOMETRIA DELLA CITTÀ: GLI SPAZI DI AGGREGAZIONE

Criticità rilevata:

Si è rilevato un forte bisogno di aggregazione da parte del cittadino, che si organizza spesso in associazioni, ma che nella fascia giovanile stenta ancora a trovare una forma adatta alle esigenze delle realtà multiculturali presenti sul territorio urbano. Si consiglia di favorire modalità di aggregazione informali anche attraverso il ripensamento degli spazi pubblici urbani.

Linee guida:

- a. È necessario valutare l'esigenza degli spazi in un'ottica di maggiore aggregazione e nella direzione di una città concepita in senso policentrico. Utilizzazione razionale dello spazio cittadino. Si richiede un luogo centrale di aggregazione, nei quartieri che non ne hanno (ad es. la piazza è richiesta nel quartiere Don Bosco e nel quartiere dei Piani). La piazza non nasce spontaneamente, in base a quale criterio selettivo viene prevista la presenza di uno spazio per l'aggregazione nei quartieri?
- b. È auspicabile che venga concepita una nuova geometria della città come aggregato policentrico. La piazza centrale non basta più per la connotazione anche identitaria di una città, ma ci vuole uno spazio cittadino che distribuisca più centri funzionali al fine di valorizzare la vita nei quartieri e la vivibilità dei servizi. In questo modo anche il centro verrebbe alleggerito dall'affluenza che dai quartieri si riversa su negozi, servizi, con conseguente aumento del traffico cittadino. Si ritiene necessario concepire un aggregato urbano policentrico che sia anche in linea con la costituzione originaria della città.
- c. L'originaria struttura storica della città di Bolzano, che aggrega più centri rurali tra loro autonomi, la vede già predisposta ad una concezione policentrica dei servizi, degli uffici, dei negozi, in modo da valorizzare i singoli quartieri e migliorarne la vivibilità e la dinamicità interna. Si tratta di re-inventare dei centri che corrispondano alle esigenze locali.

Interventi proposti:

- 1) Predisporre più luoghi con libero accesso e che possano favorire l'aggregazione spontanea tra i vari gruppi. Ad esempio, i prati del Talvera sono spesso menzionati nelle interviste come luogo ideale di aggregazione soprattutto tra i giovani, in quanto risulta come uno degli unici luoghi non regolamentati,

non è recintato, non è a pagamento, quindi non sottoposto a procedure burocratiche di accesso.

- 2) La percezione di “lontananza dal centro” che si registra in alcuni quartieri evidenzia l’esigenza di una riqualificazione di alcune aree. Necessità di passare dall’idea di un centro che determina la distanza e le opportunità di vita migliori, ad un’idea dei quartieri come “centri polifunzionali”, in accordo con l’attuale tendenza verso un aggregato neo-urbano, polifunzionale e policentrico.
- 3) Realizzare in maniera razionale le esigenze emergenti rispetto ai possibili centri commerciali, o zone commerciali coordinate, fornite di parcheggi, per scongiurare una rapida depauperazione del commercio cittadino a favore di aree commerciali fuori città o fuori provincia. Già buona parte della popolazione dichiara di scegliere zone fuori provincia per acquisti di tipo casalingo o di abbigliamento.

5. LA PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI E LA PREVENZIONE

Criticità rilevata:

Carente collaborazione tra distretti e territorio, necessità di una maggiore presenza dell’Amministrazione comunale nelle operazioni di gestione dei servizi. Passare dall’esternalizzazione dei servizi come delega alla gestione dei servizi da parte dell’Amministrazione alla gestione dei servizi come parte integrante della politica di attenzione al territorio. Spesso gli attori e gli strati della popolazione maggiormente bisognosi dei servizi non sono in grado di accedervi.

Linee guida:

- a. Riappropriazione di un ruolo gestionale dei servizi da parte dell’Amministrazione comunale al fine di mantenere un continuo dialogo aperto con le esigenze sociali vive del territorio e poter agire un coordinamento di ampie vedute e attento alle esigenze complessive del contesto.
- b. Ridefinire la distanza burocratica tra servizi, operatori e cittadinanza (snellimento delle procedure, coinvolgimento degli interessati nei processi di costruzione dei piani sociali e di settore, maggiore presenza e conoscenza sul territorio da parte degli operatori sociali, maggiore personalizzazione dei servizi, valutazione dei casi singoli, rivalutazione dell’importanza della relazione sociale inclusiva come forma preventiva di disagio sociale estremo).
- c. Il welfare non può e non deve sostituire le iniziative volontarie della società civile, pena la perdita d’identità del contesto cittadino. Con la perdita di senso d’identità il cittadino non si riconosce più con l’istituzione ma tende a viverla esclusivamente in maniera parassitaria come fonte di benessere economico.
- d. Sensibilizzare agli aspetti positivi e di prevenzione messi in atto dai servizi e alle potenzialità di riferimento per il cittadino al di là delle situazioni di crisi.
- e. A tal fine, operare la fondamentale distinzione concettuale e operativa tra:
 - 1) servizi sociali e 2) società civile. Si presenta la necessità di raggiungere una consapevolezza condivisa, che irradia dall’amministrazione alla cittadinanza, sulla distinzione e prossimità interdependente tra i due concetti

al fine di chiarire la differenza tra:

- **Servizi sociali**, ovvero la capacità di un sistema organizzato di fornire quel tipo di assistenza mirata e specifica di tipo sanitario-sociale che prevede interventi specifici di assistenza alla persona; urgenze sociali che richiedono assistenza specifica e l'intervento in situazione di emergenza (violenza, emarginazione, madri sole, senza tetto, immigrazione alle prime fasi, dipendenze, disabilità, etc.);
- **Società civile** ovvero rete sociale, cultura del territorio, conoscenza e formazione rispetto al contesto di appartenenza, sviluppo di un senso di coesione e appartenenza tramite interessi che attivano la persona e la coinvolgono direttamente nel processo di costruzione dell'identità territoriale, partecipazione attiva e apertura alle problematiche comuni. In questo senso si opera su una dimensione di "formazione" o "acculturazione" del cittadino. Ciò diviene, nel lungo corso, un investimento di prevenzione rispetto a tutta una serie di problematiche che andrebbero, nel tempo, a confluire nella richiesta di assistenza sociale sotto forma di emergenze.

Interventi proposti:

- 1) È necessario valutare tempestivamente e adeguatamente i bisogni attraverso una maggiore flessibilità, per superare l'esclusione sociale dei casi sociali che non sono standardizzabili. Le persone non sono "pratiche anonime" ma "vissuti specifici".
- 2) Evitare che il welfare e l'assistenza sociale siano percepiti e vissuti in maniera passiva essenzialmente parassitaria e quindi responsabile di una mancanza di partecipazione in favore di sudditanza passiva. (Valutazione del bisogno e in base a questo decidere il servizio più adatto, maggiore capacità di esaminare i casi singoli, valutazione adeguata in quali casi si richiede erogazione in termini monetari e quando la richiesta è di tipo relazionale e di adattamento).
- 3) Favorire una logica di comprensione dei casi rispetto alla logica di mera erogazione nei servizi.
- 4) Operare per il superamento della povertà che si vergogna del bisogno e attivare il processo di depotenziamento della stigmatizzazione del bisogno attraverso l'informazione.
- 5) Formare adeguatamente gli operatori sociali alle nuove realtà emergenti: immigrazione, complessità culturale, disagio giovanile, solitudine urbana nelle fasce sociali a rischio: anziani, immigrati.
- 6) A questo scopo, e contrariamente alle regole impersonali della struttura burocratica, personalizzare il rapporto cittadino-welfare. In altre parole il welfare non può più essere concepito genericamente ma ogni caso deve essere studiato a sé. Sostituire lo studio dei casi all'assistenza generica. Il rischio di arbitrarietà è ovviato dalla formazione degli operatori sociali allo studio dei casi.
- 7) Necessità di una maggiore personalizzazione dei servizi attraverso un maggior numero di operatori sociali ma anche andando incontro ai bisogni effettivamente accertati.
- 8) De-burocratizzare gli operatori sociali, il che significa "lasciare le scrivanie a favore del territorio", creare figure di operatori sociali di zona, che operino sul territorio.

- 9) Regolamentazione flessibile delle strutture e dei servizi, sia attraverso il sistema di turnazione, che darebbe lavoro a più operatori coprendo le necessità complessive del territorio; sia con operatori fissi che garantiscano la maggiore continuità possibile con i casi seguiti, ad evitare un eccessivo turnover, che possano così lavorare a lungo termine e non a contratto.
- 10) Il sociale non può essere affidato a contratto in quanto è un processo che necessita: continuità, fiducia, competenza. Ciò è acquisibile sul lungo corso, e non può essere un risultato pronto a comando.
- 11) Adeguamento degli orari dei servizi agli orari dei cittadini-lavoratori: orari degli autobus, dei negozi, dei distretti socio-sanitari, dei centri giovani, ecc.

6. LA PROMOZIONE DELLA FAMIGLIA NELLE SUE DIVERSE ESPRESSIONI

Criticità rilevate:

Sostenere ulteriormente le politiche di genere coniugate con il lavoro, con le strutture di assistenza per la prima infanzia, le strutture scolastiche in genere.

In crescita il fenomeno delle persone sole, per lavoro o per scelta.

Linee guida:

- a. Organizzare gli orari, la disponibilità delle strutture scolastiche con attenzione alle politiche di genere (la capacità ricettiva complessiva delle strutture per la prima infanzia (asili) è ancora insufficiente per quanto riguarda il numero di posti ma anche riguardo agli orari. È richiesta una maggiore flessibilità degli orari che incontri l'esigenza di madri lavoratrici, tenendo in considerazione anche le fasce lavorative con orari atipici, ad esempio il settore sanitario che lavora a turni e molti lavoratori immigrati non hanno famiglia d'origine che possa aiutare nell'accudimento).
- b. Famiglie monopersonali. Tipico problema delle società tecnicamente progredite, il problema della solitudine e della condizione di single opera nel sistema di welfare a più livelli. Il cittadino "solo" potenzialmente presenta:
 - 1) maggiore bisogno di assistenza sociale, in quanto non può contare sulla famiglia;
 - 2) maggiore predisposizione o interesse ad alimentare la rete sociale solidale;
 - 3) maggiore risposta a problemi e stimoli di ordine collettivo e culturale;
 - 4) Può rappresentare una forza sociale più prodiga nella causa collettiva.

In questo senso, è necessaria una maggiore valutazione delle esigenze legate ai problemi dei singoli: aggregazione, valutazione del bisogno effettivo anche se non rientra nella casistica familiare classica, in quanto può presentare bisogni anche più gravi, talvolta.
- c. Incentivare le strutture di assistenza ai giovani in senso creativo-formativo, al fine di prevenzione e sostegno nelle situazioni a rischio e/o in presenza di famiglie disgregate.

Interventi proposti:

- 1) Differenziare e rendere flessibili il più possibile gli orari delle strutture ricettive della prima infanzia al fine di sostenere il lavoro femminile e le categorie di lavoratori con turni anomali (personale sanitario, etc.).
- 2) Concepire delle strutture flessibili che possano seguire il carattere ondivago delle esigenze della popolazione: ampliare o creare nuovi asili al bisogno, così come ri-utilizzare le stesse strutture per altre funzioni rivolte alla cittadinanza anziana o giovane.
- 3) Maggiore sintonia e flessibilità burocratica tra le richieste della popolazione e la possibilità di ampliare la capacità di ricezione delle strutture preposte esistenti.

7. IL FUTURO DELLA CITTÀ: L'ATTENZIONE ALLE STRUTTURE PER I BAMBINI E I RAGAZZI**Criticità rilevata:**

Scarsa attenzione alle modalità di aggregazione e alle esigenze dei giovani nei loro termini. Si consiglia di favorire una fruizione degli spazi pubblici e di svago maggiormente orientati ai reali bisogni e richieste dei giovanissimi.

Linee guida:

- a. Si presenta, per i minori, nella fascia tra i 7 e i 14 anni una incapacità di vivere il territorio attraverso luoghi di aggregazione spontanea e spazi non regolamentati (campetti da gioco ai quali non si ha accesso se non su pagamento e preventiva prenotazione).
- b. Scuole assenti in alcune zone della città, con conseguente sovraffollamento delle scuole esistenti.

Interventi proposti:

- 1) Predisporre dei centri polifunzionali di zona per i servizi fondamentali dell'individuo, quali, scuole, centri d'aggregazione, che possano fornire i luoghi di potenziale costruzione del tessuto sociale. Il contatto tra genitori avviene nelle scuole, la rete sociale si crea a partire dai bisogni comuni.
- 2) Regolamentare le strutture di servizio, anche ricreative, calibrando il grado di burocratizzazione alle esigenze e possibilità reali dei destinatari anche tenendo conto delle fasce di età degli utenti.

8. GIOVANI: I PROTAGONISTI NEL PROCESSO DI APERTURA AL DIALOGO CULTURALE**Criticità rilevate:**

La questione giovani è in stretta correlazione con la questione dell'invecchiamento. Il sistema di welfare si trova a dover affrontare una sfida completamente inedita rispetto ad altre epoche storiche: da una parte il precariato dei giovani, che da fascia sociale trainante diviene fascia sociale che ha bisogno di assistenza. Dall'altra, una fascia sociale anziana che vive molto più a lungo, e si trova ad essere colonna portante dei giovani precari e delle giovani famiglie.

Da un punto di vista culturale, però, la fascia giovanile è quella che oppone minore resistenza al cambiamento, in quanto già vive, in parte, l'esperienza delle classi scolastiche multiculturali e fa esperienza quotidiana della diversità.

Tra i giovani c'è la percezione diffusa di vivere in una città che fa fatica ad accogliere le loro esigenze.

Linee guida:

- a. I giovani rappresentano lo strato sociale più pronto per il cambiamento, con minore senso della diversità oppositiva, e maggiormente in grado di avviare un dialogo di apertura culturale.
- b. La soluzione dei centri giovani non è da tutti i giovani percepita come una possibilità effettiva di incontro informale, piuttosto come una regolamentazione dall'alto.
- c. La fascia dei giovani tra i 20 e i 30 anni non si riconosce spesso in queste strutture, pensate per i più giovani, e lamentano una difficoltà di avere spazi a disposizione per aggregazione spontanea, che sia alternativo al bar.
- d. Favorire una gestione delle attività o del tempo libero dei giovani secondo i loro stessi termini, abbandonando progressivamente la modalità di gestione verticale e i progetti imposti dall'alto.

Interventi proposti:

- 1) Ascoltare per quanto possibile la richiesta di luoghi dove poter suonare, ascoltare musica.
- 2) Assecondare per quanto possibile la richiesta da parte dei giovani legata a iniziative di tipo creativo-artistico che diano la percezione di una possibilità di espressione maggiore come viatico per la partecipazione attiva alla vita cittadina anche attraverso bande musicali che non siano solo quelle tradizionali autoctone. Favorire il passaggio dalla fruizione alla produzione dei momenti ri-creativi.
- 3) Sebbene i problemi sostanziali siano fortunatamente presenti ancora in misura ridotta nella città di Bolzano, quali la difficoltà di costruire una famiglia, o ad aspirare ad un lavoro consono alle proprie competenze, il giovane bolzanino incontra invece difficoltà di tipo apparentemente meno rilevanti, ma che diventano motivo di scontento e si traducono spesso in un discreto e costante flusso di emigrazione giovanile dalla città e dalla Provincia. Questo diventa un potenziale inibitore di creatività, di iniziativa personale e di fiducia nelle proprie capacità, che può alimentare apatia sociale, disinteresse, senso di esclusione, senso di impotenza, gettando le premesse per un cittadino disinteressato. Se l'associazionismo tradizionale può essere fonte di aggregazione per le prime generazioni immigrate, questo può divenire successivamente un ostacolo al dialogo tra gruppi oppositivi.

Si consiglia di:

- Favorire l'associazionismo dei giovani nei loro termini.
- Creare maggiori spazi di regolamentazione flessibile per l'aggregazione spontanea.
- Creare alternative culturali.

- Incentivare una cultura del volontariato sociale.
- Incentivare progetti ideati dai giovani per le loro stesse attività.
- Coinvolgere i giovani nelle decisioni a loro indirizzate per l'ascolto delle loro esigenze, aspettative, richieste.
- Favorire l'incontro tra giovani che appartengono a mondi linguistici diversi, i quali a loro volta fanno capo ad adulti che li leggono non semplicemente come mondi diversi, bensì come mondi contrapposti.
- In questo senso favorire e promuovere luoghi di ritrovo o occasioni di contatto multilinguistici e multiculturali.

9. ANZIANI: I POTENZIALI CUSTODI DELLA MEMORIA STORICA E DEL DIALOGO INTERGENERAZIONALE

Criticità rilevata:

Si riscontra spesso una richiesta di relazione e di aspetti assistenziali collegati alla solitudine più che al bisogno sanitario in senso stretto.

Si riscontra la necessità di passare da una logica di erogazione del servizio ad una maggiore attenzione alla qualità della relazione.

Linee guida:

- a. L'assistenza agli anziani è considerata soddisfacente da buona parte della popolazione.
- b. Si evidenzia però una sostanziale difficoltà nei casi più complessi, quindi anche qui si evidenzia un bisogno di maggiore valutazione dei casi singoli.
- c. Ridurre il turnover degli operatori. Fare in modo che il contatto con questa fascia sociale sia da parte dei servizi e degli operatori continuativo e non soggetto a continue interruzioni o cambiamento di operatori, creando frustrazione, senso di fatica nel dover nuovamente spiegare la propria storia, mancanza di fiducia.

Interventi proposti:

- 1) Valutare la potenzialità sociale dell'anziano nel rapporto tra generazioni, nella trasmissione di storia dal basso, valorizzare queste risorse attraverso incentivi per la collaborazione tra generazioni e il recupero del rapporto tra generazioni attraverso obiettivi (es. laboratori multimediali gestiti da giovani per socializzare gli anziani e renderli maggiormente autonomi nel mondo contemporaneo; di contro valorizzare nell'anziano la portata storica del suo vissuto come trasmissione alle generazioni).
- 2) Operare una valorizzazione dei singoli e delle realtà associative, in modo da lavorare sulle potenzialità di conoscenza e solidarietà sociale che conducono verso una maggiore capacità di tolleranza riguardo alle esigenze delle altre fasce sociali.
- 3) Tenere in considerazione che dietro la richiesta di assistenza si è spesso in presenza di una richiesta di relazione da parte dell'anziano, curare la qualità della relazione.

10. CITTADINI IMMIGRATI: UN'OPPORTUNITÀ D'INCONTRO, CONFRONTO E CRESCITA DELLA CITTÀ

Criticità rilevata:

La percezione diffusa è che l'immigrato abbia maggiore facilità ad accedere ad agevolazioni sociali rispetto ai residenti di lunga data (lunghe attese per i residenti, pochi mesi per extracomunitari) evidenzia una mancanza di informazione intorno ai diritti dei cittadini e di senso civico in senso lato. L'immigrato a sua volta percepisce chiusura e impossibilità di inserimento anche nella lunga durata. Inoltre lo stereotipo dell'extracomunitario come "bisogno d'aiuto"; "povero"; "persona che non si integra"; "persona che non rispetta le regole del contesto"; "altro generalizzato che schiaccia il cittadino"; "colui il quale accede più facilmente ai diritti sociali"; etc. pone l'urgenza di lavorare sulla consapevolezza collettiva che scorga trasparenza su alcuni meccanismi degli ammortizzatori sociali per l'immigrazione: erogazione dei servizi, logiche di attribuzione degli alloggi, criteri di accesso ai sussidi e agevolazioni in genere.

Linee guida:

- a. Valorizzazione della funzione strategica della Consulta degli immigrati.
- b. Coinvolgimento degli immigrati stessi nei servizi a loro rivolti, oviando a problemi di comprensione, linguistici e comportamentali. Formare o favorire la presenza e visibilità di casi di immigrazione integrata (ma non assimilata) che possa socializzare la figura dello straniero con il progressivo reale cambiamento della città in atto.
- c. Favorire iniziative associative di immigrati per far conoscere la propria cultura e per uscire dall'anonimato.
- d. Apprendimento non solo della lingua ma anche della cultura dei diversi paesi.
- f. Considerazione dei luoghi di culto come centri di aggregazione fondamentali per l'integrazione in senso inclusivo e per il rispetto delle diversità.
- g. Favorire o incentivare l'avvicinamento delle famiglie immigrate attraverso le attività ed esigenze delle nuove generazioni (scuole che forniscono corsi di lingua per le famiglie immigrate degli allievi).
- h. Cultura (favorire la conoscenza reciproca attraverso attività trasversali, incentivare le iniziative rivolte alla conoscenza del mondo esterno all'Alto Adige, sia in ambito nazionale che europeo e globale).
- i. Adottare un'ottica di visione dell'immigrato maggiormente in linea con la realtà del territorio: valorizzare le interdipendenze sociali e le esperienze positive di convivenza.

Interventi proposti:

- 1) Valorizzare il dialogo già avviato tra il comune e la consulta immigrati, rendendo visibile l'apporto e la funzionalità che questo riveste nel processo di costruzione delle politiche mirate.
- 2) Favorire e incentivare la collaborazione tra associazioni che operano trasversalmente tra le culture e le appartenenze.
- 3) Incentivare l'apprendimento delle lingue, estendendo la rosa di scelta anche ad altre lingue straniere,

operando un'apertura multilinguistica nel vero senso.

- 4) Valutare attentamente la disposizione spaziale abitativa delle realtà a rischio di emarginazione, eventualmente predisporre, qualora impossibile assegnare diversamente gli alloggi, dei centri di aggregazione con operatori sociali formati alle problematiche presentate dalla convivenza tra diversità culturali e problemi legati all'immigrazione quali: inserimento lavorativo, servizio sanitario nella fase intermedia, processo di adattamento sociale, gruppi di aggregazione, corsi di lingua e cultura locali.
- 5) Favorire o istituire centri di ascolto per i cittadini immigrati (uomini, donne, giovani, minori) con operatori misti, immigrati e autoctoni, in modo da favorire sia il contatto e la conoscenza del territorio che incontrare il bisogno in caso di scarsa conoscenza della lingua, difficoltà relazionale dovuta alla propria cultura, etc.

11. VERSO UNA SOCIETÀ CIVILE SOLIDALE, ATTENTA ALLE DIVERSITÀ, ALLE INIZIATIVE DAL BASSO E ALLA VALORIZZAZIONE DEL VOLONTARIATO

Criticità rilevate:

L'aggregazione è un bisogno elementare dell'individuo che si intensifica in situazioni di immigrazione, spaesamento culturale, mutamento sociale, cambiamento dei valori. Il bisogno di aggregazione è spesso la motivazione che sostiene tutti gli sforzi in direzione della costruzione di una comunità; l'associazionismo dal basso, ovvero la rete sociale che la società civile riesce a costruire attraverso l'individuazione di problemi condivisi dalla comunità, è uno dei possibili percorsi verso questa realizzazione.

L'associazionismo, però, proprio perché risponde alle esigenze della società civile, non è dato una volta per tutte, e l'avvicinarsi delle associazioni sul territorio è in stretta relazione al cambiare delle esigenze. In questo senso, è difficile che ci sia un avvicendamento generazionale nelle associazioni, a meno di non considerare le associazioni che nascono da tradizioni consolidate nel tempo, e che corrispondono ad una esigenza di conservazione della tradizione.

Linee guida:

- a. Evitare per quanto possibile l'eccesso di richiesta di formalizzazione burocratica nelle iniziative spontanee.
- b. Rivalutazione e valorizzazione del ruolo del volontariato, sia come percorso formativo per i giovani, che come impegno sociale che responsabilizza il cittadino a prescindere dal compenso economico.
- c. Incentivare le associazioni che lavorano per progetto, individuando bisogni del territorio e coniugandoli con la partecipazione aperta alla cittadinanza.
- d. Sinergia associazioni-Comune. Favorire il rapporto continuativo tra associazioni e Comune, in modo da rendere le associazioni non solo luoghi di aggregazione, ma anche centri di ascolto e proposta "dal basso" con la funzione di aggiornamento continuo sulla situazione e trasformazione del tessuto sociale della città e delle esigenze emergenti.

e. Incentivare l'associazionismo giovanile nei termini dei giovani e non dall'alto.

Interventi proposti:

- 1) Favorire le associazioni trasversali che operano sul territorio.
- 2) Favorire l'azione volontaria dei cittadini come manifestazione e riappropriazione di partecipazione sociale.
- 3) Creare operatività congiunta tra le associazioni e l'Amministrazione comunale. Fare in modo che l'amministrazione valorizzi attraverso riconoscimenti economici non a pioggia le associazioni dal basso meritevoli e si avvalga delle competenze da queste generate attraverso organi di dialogo e consultazione.
- 3) Nelle disabilità, personalizzare e valutare le possibilità di miglioramento o crescita dei singoli individui, superando la logica della struttura che tende a omologare le potenzialità. Valorizzazione delle potenzialità dei singoli, in modo da operare da stimolo.
- 4) Nel disagio psichico, operare maggiormente sulla società civile e sulla cultura diffusa per arrivare ad una tendenza maggiormente inclusiva delle diverse gradazioni del disagio psichico e della sua gestione.

LE RICHIESTE DEL TERRITORIO MAGGIORMENTE EVIDENZIATE SONO:

- Recupero del tessuto relazionale della città attraverso iniziative di aggregazione ed elaborazione collettiva del percorso storico e sociale del territorio in un'ottica contemporanea
- Favorire l'incontro tra culture
- Ridurre la distanza burocratica
- Adeguare maggiormente i servizi alla richiesta
- Attenzione alla valutazione del bisogno nella fasce sociali svantaggiate
- Attenzione al disagio giovanile
- Regolamentazione flessibile dei servizi (nel senso degli orari e della capacità di personalizzazione)
- Ascolto delle esigenze della società civile
- Valorizzazione della cultura come esigenza umana non gerarchica
- Problema traffico e parcheggi
- Infrastrutture che valorizzino tutti i quartieri rendendoli funzionali alla vita quotidiana del cittadino.

