

MOZIONE AI SENSI DELL'ART. 14 DEL REGOLAMENTO DEL CONSIGLIO COMUNALE

M. 62/2025

Oggetto: Organizzazione di un corso di “Design Thinking per i servizi della pubblica amministrazione” in presenza per i dipendenti pubblici del Comune di Bolzano e introduzione di requisiti di progettazione centrata sul cittadino per i servizi esternalizzati

SECRETARIA GENERALE
CONSIGLIO COMUNALE

06 -10- 2025

GENERALSEKRETARIAT
GEMEINDERAT

Premesso che:

- Il Comune
- di Bolzano eroga una pluralità di servizi rivolti a cittadini, imprese e associazioni, la cui qualità e accessibilità incidono direttamente sulla soddisfazione dell'utenza e sull'immagine dell'amministrazione;
- Negli ultimi anni numerosi cittadini hanno espresso, anche tramite segnalazioni, petizioni e incontri pubblici, la propria **insoddisfazione per il fatto che i lavori e gli interventi pubblici non sempre risultano pensati e coordinati in funzione delle reali esigenze dell'utenza**, con conseguenti disagi e percezione di scarsa attenzione ai bisogni concreti della comunità;
- La crescente complessità dei bisogni della popolazione e le trasformazioni digitali e organizzative richiedono un approccio innovativo alla progettazione e alla gestione dei servizi pubblici, capace di rendere l'amministrazione sempre più **orientata all'utente e ai cittadini**;
- Il “**Design Thinking per i servizi della pubblica amministrazione**” è una metodologia internazionale che combina creatività e analisi, progettazione centrata sull'utente e co-creazione di soluzioni, al fine di sviluppare servizi pubblici e processi interni più efficienti, accessibili e rispondenti ai bisogni reali della comunità;
- Attraverso il “Design Thinking per i servizi della pubblica amministrazione” si promuove una cultura organizzativa che mette al centro le persone – cittadini, utenti e personale dell'amministrazione – e considera i servizi pubblici come esperienze da progettare con la stessa attenzione con cui si progettano prodotti o servizi nel settore privato;
- Tali corsi permettono ai dipendenti pubblici di imparare a:
 - analizzare e mappare i punti di contatto del servizio con i cittadini;
 - progettare processi più snelli e coerenti;
 - migliorare l'esperienza dell'utente integrando persone, strumenti e procedure;
 - utilizzare strumenti pratici come **user personas** e **customer journey maps** per ripensare i servizi pubblici in chiave proattiva e inclusiva;

Considerato che:

- La formazione continua del personale rappresenta un investimento strategico per aumentare l'efficacia dell'azione amministrativa e promuovere una cultura dell'innovazione all'interno dell'Ente;
- Diversi studi e buone pratiche dimostrano che le attività formative **svolte in presenza** favoriscono un apprendimento più efficace, il confronto diretto e la co-creazione di soluzioni rispetto ai corsi online;
- Un approccio di “**Design Thinking per i servizi della pubblica amministrazione**” e di organizzazione orientata all'utente e ai cittadini è rilevante non solo per i servizi erogati direttamente dal Comune, ma anche per quelli gestiti da soggetti esterni tramite concessioni, appalti e contratti di servizio, dove l'esperienza del cittadino deve mantenere elevati standard di qualità e coerenza;

- Diverse amministrazioni in Italia e in Europa hanno già introdotto percorsi formativi e clausole contrattuali di questo tipo con risultati positivi in termini di qualità del servizio e soddisfazione degli utenti;

IMPEGNA IL SINDACO E LA GIUNTA

- a organizzare, nell'ambito dei programmi di formazione e aggiornamento del personale comunale, un **corso di "Design Thinking per i servizi della pubblica amministrazione" in presenza** rivolto ai dipendenti pubblici, con l'obiettivo di introdurre metodologie di progettazione centrata sul cittadino e favorire una cultura organizzativa orientata all'utente e ai cittadini;
- a inserire, ove possibile e nel rispetto della normativa sugli appalti pubblici, **requisiti e criteri di "Design Thinking per i servizi della pubblica amministrazione" e orientamento all'utente** nei capitolati, nelle concessioni e nei contratti di servizio affidati a soggetti esterni, in modo che anche i fornitori e concessionari del Comune applichino approcci centrati sul cittadino;
- a valutare la possibilità di realizzare il corso e la definizione di tali requisiti in collaborazione con università, enti di formazione specializzati e/o reti europee di innovazione nella pubblica amministrazione;
- a riferire periodicamente al Consiglio comunale sui risultati e sulle eventuali applicazioni pratiche delle competenze acquisite e dei criteri introdotti.

Bolzano, *il 6.10.2025*

Consigliera Stefania Baroncelli, gruppo del Partito Democratico