



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE E SOCIALI

PROJECT WORK

Master in *Governance* e Innovazione del *Welfare* Locale

Anno Accademico: 2024/2025

Corsista: Antonella Borelli

Titolo: Dalla fragilità all'autonomia: personalizzare l'accoglienza per innovare il *welfare* locale. L'indagine di profilazione nei servizi di accoglienza di ASP Città di Bologna come strumento di *governance*.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE E SOCIALI

Indice

Introduzione

Capitolo 1: Il *welfare* abitativo tra PNRR e innovazione sociale

1.1 L'evoluzione delle politiche di contrasto alla marginalità e il ruolo di ASP Città di Bologna

Capitolo 2: Metodologia della ricerca e costruzione dell'impianto analitico

2.1 Il disegno della ricerca e il perimetro dell'indagine

2.2 Struttura dell'intervista: lo strumento di raccolta dei dati socio-demografici

2.3 Struttura dell'intervista: la traccia qualitativa

2.4 Dalla narrazione alla matrice: sistematizzazione, codifica e costruzione dell'infrastruttura informativa

2.5 Stato di avanzamento, limiti - criticità metodologiche e condizioni di utilizzo del dato

Capitolo 3: Evidenze preliminari e potenzialità programmatiche

3.1 Linee interpretative emergenti dalla rilevazione

3.2 La relazione tra profili rilevati e tipologia di accoglienza

3.3 Potenzialità programmatiche del dispositivo di profilazione

Conclusioni - La profilazione come strumento di rafforzamento della *governance* locale

Bibliografia

Allegati

All.1 Documentazione progettuale

All. 2 Strumento di raccolta dei dati socio-demografici

All. 3 Traccia qualitativa



Introduzione

Il sistema di *welfare* italiano sta attraversando una fase di profonda mutazione strutturale, spinta dalla necessità di rispondere a forme di vulnerabilità sempre più fluide, croniche e multidimensionali. In questo scenario, la città di Bologna emerge come un laboratorio d'avanguardia per l'innovazione della *governance* locale, ponendo la questione abitativa non più come un'emergenza residuale bensì come il perno centrale delle politiche di inclusione sociale.

In particolare, il contrasto alla grave emarginazione adulta e alla fragilità abitativa richiede strumenti innovativi, capaci non solo di offrire un alloggio ma di rispondere altresì alle esigenze abitative di nuclei familiari e lavoratori il cui reddito non è sufficiente a garantire l'accesso al mercato immobiliare privato, ai quali si aggiungono le persone senza dimora, la cui condizione si è ormai cronicizzata. Tale sistema si trova, pertanto, oggi ad affrontare una sfida epocale: la transizione da un modello di accoglienza emergenziale e standardizzato a un sistema capace di costruire percorsi personalizzati al fine di raggiungere un'autonomia duratura.

Il presente *project work* prende le mosse dall'analisi del progetto di profilazione dell'utenza, avviato dall'Azienda Servizi alla Persona (ASP) Città di Bologna, in collaborazione con Amapola SRL (All.1), nell'ambito del PNRR (Missione 5, Componente 2, Sub-investimento 1.3.1 *Housing First*), e trae spunto anche dalle riflessioni scaturite sul tema dell'abitare – principale banco di prova per l'innovazione della *governance* locale – al fine di trasformare un servizio di accoglienza temporanea in un trampolino verso l'autonomia.

Affinché ciò sia possibile, è necessario attuare una profonda trasformazione, passando da una logica risarcitoria – tipica dei servizi emergenziali orientati alla collocazione abitativa provvisoria – a una logica di investimento sociale e di capacitazione, che è imprescindibile da una conoscenza granulare, dinamica e qualitativa dell'utenza. L'ipotesi del lavoro è che l'innovazione della *governance* locale richieda un'infrastruttura di conoscenza: sapere chi sono realmente gli utenti, ovvero conoscere le loro storie e aspettative, costituisce la *condicio sine qua non* per superare la logica assistenziale e prevenire la cronicizzazione della fragilità.

La profilazione viene, pertanto, interpretata come strumento strategico volto a rafforzare la capacità del *welfare* di generare impatti su più livelli. La costruzione di strumenti conoscitivi avanzati si inserisce in una logica di *governance* sperimentale del *welfare* locale, intesa come la capacità delle istituzioni di apprendere dai dati e di adattare progressivamente le proprie politiche (Prandini, 2025).



Capitolo 1: Il *welfare* abitativo tra PNRR e innovazione sociale

1.1 L'evoluzione delle politiche di contrasto alla marginalità e il ruolo di ASP Città di Bologna

In Italia, il tradizionale modello di contrasto alla grave emarginazione adulta (*homelessness*) è stato a lungo caratterizzato da un approccio emergenziale definito a gradini (*staircase*), basato su un percorso progressivo: dormitorio, comunità, appartamento protetto fino all'alloggio autonomo, con passaggi subordinati al raggiungimento di specifici standard comportamentali. Negli ultimi anni, le politiche di contrasto alla marginalità hanno subito una significativa revisione teorico-operativa e la centralità dell'abitare nelle politiche di inclusione è divenuta sempre più rilevante nel dibattito sulle trasformazioni del *welfare* urbano. Oggi l'abitazione viene intesa non solo come spazio fisico ma come infrastruttura sociale, in grado di influenzare opportunità relazionali, lavorative e di partecipazione civica (Bricocoli & Zanfi, 2025).

Un passaggio chiave è rappresentato dalle “Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia” del 2015, frutto dell'accordo tra Governo, Regioni e Autonomie Locali. Esse introducono principi quali la centralità della persona, la personalizzazione dei progetti e l'aggancio relazionale tramite *outreach* (unità di strada), definendo – per la prima volta – livelli minimi essenziali da garantire a livello nazionale. In questo quadro si colloca il superamento del paradigma *staircase* attraverso l'approccio *Housing First* (HF) e, più in generale, le politiche *Housing Led*.

Nell'*Housing First*, la casa rappresenta il punto di partenza per il recupero dell'autonomia sociale, lavorativa e relazionale, costituendo un diritto fondamentale e non l'esito finale di un percorso terapeutico. L'inserimento abitativo diventa immediato e rappresenta la base sulla quale può svilupparsi il percorso di inclusione sociale. Accanto all'HF si colloca il modello dell'*Housing Temporaneo*, previsto dal Piano Operativo della Missione 5 del PNRR, che offre assistenza alloggiativa temporanea (fino a 24 mesi) in piccoli appartamenti e – a differenza dell'HF – è rivolto a persone che necessitano di un supporto intensivo al fine di uscire dal circuito dell'accoglienza. L'esperienza dell'ASP integra i modelli citati, differenziando l'offerta sulla base dei profili emersi dall'indagine conoscitiva.

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) rappresenta un acceleratore di cambiamento e un'opportunità per consolidare il passaggio a nuovi modelli di intervento. La sopra citata Missione 5 “Inclusione e Coesione” pone l'accento sulle infrastrutture fisiche e sulla rigenerazione del tessuto sociale. In particolare, il Sub-investimento 1.3.1, dedicato all'*Housing First*, finanzia interventi volti a favorire l'autonomia delle persone senza fissa dimora, rafforzando le politiche di contrasto alla marginalità. Per il Comune di Bologna e ASP, questa opportunità assume un valore strategico: consente la riqualificazione di sei unità immobiliari, site a Bologna, in via Raimondi n. 41, destinate all'accoglienza di dodici beneficiari, sostenendo il passaggio dal menzionato modello di accoglienza “a gradini” all'approccio previsto dall'*Housing First*, che identifica l'abitazione come prerequisito per i percorsi di cura e inclusione.



In tale contesto, ASP – con il supporto tecnico e metodologico di Amapola SRL, impresa sociale specializzata in ricerca-azione e monitoraggio dei sistemi di *welfare* – ha promosso un’indagine di profilazione sistematica, finalizzata a supportare l’attuazione della misura. Il PNRR richiede, infatti, una forte capacità di misurazione dell’impatto e di rendicontazione, spingendo gli Enti a dotarsi di sistemi informativi avanzati e a valorizzare l’uso dei dati quantitativi e qualitativi. Nell’ambito dell’accoglienza non è più sufficiente conoscere il numero di posti letto occupati ma è necessario comprendere il target dell’utenza e la tipologia di bisogni espressi. In questa prospettiva, la *governance* del *welfare* evolve verso modelli *data-driven*, in cui l’uso sistematico delle informazioni orienta la programmazione, ottimizza le risorse e migliora l’efficacia degli interventi (Vergolini, 2025). L’indagine mira a rispondere all’esigenza di conoscenza orientata all’azione, contribuendo a rafforzare un approccio proattivo alle politiche sociali.

La profilazione, collocata nell’architettura dei servizi per le persone senza dimora di ASP – caratterizzati da una *governance* basata sulla co-progettazione con il Terzo Settore (Bertin, 2025) – rappresenta un atto politico di programmazione, che trasforma l’Ente gestore in regista del cambiamento, capace di attivare reti di sussidiarietà orizzontale e promuovere coesione sociale nel tessuto urbano, entro una *governance* plurale di *welfare community* (Profeti, 2025), fondata su responsabilità condivise.

La *partnership* tra ASP e Amapola esemplifica questo modello di amministrazione condivisa, grazie alla co-progettazione di strumenti di ricerca capaci di interpretare la realtà sociale bolognese. Amapola apporta competenze metodologiche, mentre ASP garantisce il radicamento nei servizi e la capacità di tradurre i risultati in nuove prassi operative, con l’obiettivo di sviluppare un modello replicabile, in grado di misurare l’impatto degli interventi di *Housing First* e *Housing Temporaneo* sul benessere degli utenti.



Capitolo 2: Metodologia della ricerca e costruzione dell'impianto analitico

2.1 Il disegno della ricerca e perimetro di indagine

La complessità delle fragilità abitative intercettate dai Servizi di accoglienza rende insufficiente un'analisi esclusivamente quantitativa o puramente narrativa. Pertanto, l'indagine di profilazione è stata progettata con un approccio *mixed methods*, integrando dati quantitativi e qualitativi, al fine di comprendere il fenomeno attraverso triangolazione e interpretazione (Vergolini, 2025). In particolare, la componente quantitativa ha permesso di mappare l'utenza, costruendo indicatori su età, composizione del nucleo, cittadinanza, condizione occupazionale, durata della permanenza e tipologia di struttura, individuando tendenze e *cluster* di bisogno. La componente qualitativa, invece, ha approfondito traiettorie biografiche e dimensioni soggettive, restituendo la complessità delle fragilità e riflessioni sulle politiche di integrazione generazionale (De Luigi, 2025). L'integrazione dei due livelli ha consentito la costruzione di un quadro multilivello, utile alla programmazione, distinguendo tra percorsi verso autonomia e interventi intensivi, trasformando le informazioni biografiche in strumenti di *governance*.

L'indagine ha analizzato l'intera utenza dei Servizi di accoglienza di ASP Città di Bologna al 31 agosto 2025, rilevando 493 nuclei. Nelle settimane successive, 43 nuclei hanno lasciato il sistema per accedere a soluzioni abitative nell'ambito dell'edilizia pubblica o privata, riducendo il perimetro a 450 nuclei. L'indagine censuaria ha incluso nuclei familiari e persone singole nelle principali tipologie di accoglienza – pronta accoglienza, abitare condiviso temporaneo e alloggi temporanei – permettendo di distinguere livelli di intervento differenziati per durata, obiettivi e accompagnamento educativo. Le interviste sono state condotte da quindici intervistatori formati da ASP e Amapola, con particolare attenzione agli aspetti tecnici ed etico-relazionali, vulnerabilità e riservatezza. La modalità *face to face*, con eventuale mediazione linguistica, ha favorito l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e la raccolta di dati sensibili. La rilevazione ha seguito procedure condivise di assegnazione e archiviazione, integrandosi nel funzionamento ordinario del sistema. Il disegno dell'indagine unisce valutazione interna e ricerca-azione, mirando non solo a descrivere l'utenza ma anche a creare uno strumento conoscitivo strutturato per sostenere decisioni e orientare percorsi volti all'autonomia abitativa.

2.2 Struttura dell'intervista: lo strumento di raccolta dei dati socio-demografici

La rilevazione prende avvio dalla compilazione dello strumento standardizzato di raccolta dei dati socio-demografici dei nuclei (All.2), che costituisce il primo livello strutturale del dato e la base quantitativa dell'analisi. Ciò permette di avviare il colloquio con domande oggettive, favorendo una transizione graduale verso le sezioni qualitative più sensibili e la costruzione di un clima relazionale. Successivamente, vengono raccolte informazioni sul contesto dell'intervista (es. data, luogo, lingua, mediatore), sul numero dei componenti presenti, sui dati anagrafici individuali (genere, data di nascita, residenza), sul titolo di studio, sulla condizione occupazionale, sulla natura del lavoro e sulle relative ore settimanali, sull'eventuale partecipazione a percorsi formativi, condizioni sanitarie e/o disabilità. Nei nuclei familiari, i dati vengono raccolti per ciascun



componente, pur mantenendo come interlocutore principale l'adulto di riferimento, permettendo una lettura disaggregata delle condizioni individuali.

Dal punto di vista metodologico, lo strumento risponde a quattro esigenze principali: garantire standardizzazione e comparabilità dei dati, costruire una mappatura socio-economica dell'utenza, integrare le informazioni con la dimensione qualitativa e definire indicatori preliminari della capacità reddituale del nucleo. Complessivamente, l'analisi delle traiettorie individuali è ancorata a indicatori oggettivi, riducendo il rischio di raccolte narrative non sistematizzabili e predisponendo la costruzione di profili complessi e multilivello, in grado di sostenere scelte programmatiche e decisionali.

2.3 Struttura dell'intervista: la traccia qualitativa

Successivamente alla raccolta dei dati socio-demografici dei nuclei, l'intervista ha proseguito con una traccia qualitativa (All.3), progettata per approfondire traiettorie individuali e familiari, processi di marginalizzazione e condizioni attuali dei nuclei accolti. La metodologia presuppone che la fragilità abitativa richieda la ricostruzione dei percorsi di vita, oltre agli indicatori strutturali. Le risposte sono state codificate in categorie ricorrenti – eventi critici, barriere, reti di supporto, condizione lavorativa e sostenibilità economica – traducendo le narrazioni in dimensioni comparabili senza perdere la ricchezza qualitativa.

La traccia si articola in quattro sezioni principali: la prima colloca la fragilità attuale in traiettorie di stabilità interrotta o vulnerabilità prolungata; la seconda approfondisce eventi e dinamiche che hanno condotto alla perdita dell'abitazione, distinguendo tra vulnerabilità acuta – potenzialmente reversibile – e situazioni di cronicità; la terza indaga salute, lavoro, sostenibilità economica, reti di supporto, rapporto con i servizi e strategie abitative, con particolare attenzione alla quota di reddito destinabile all'affitto e alle condizioni necessarie per uscire dall'accoglienza; infine, l'ultima sezione esplora prospettive future, mobilità territoriale, disponibilità a percorsi lavorativi in altri contesti, fiducia nel cambiamento e barriere immateriali, quali rassegnazione, sfiducia o paura del fallimento, che influenzano la possibilità di costruire percorsi autonomi.

2.4 Dalla narrazione alla matrice: sistematizzazione, codifica e costruzione dell'infrastruttura informativa

Dopo la raccolta delle interviste, le informazioni sono state sistematizzate in una matrice analitica integrata, progettata per unire dati quantitativi e qualitativi. Questo passaggio – dalla narrazione alla codifica – è stato metodologicamente delicato, poiché le interviste contenevano racconti articolati e non lineari, in cui eventi, percezioni e valutazioni soggettive si intrecciavano. La codifica strutturata ha reso i contenuti utilizzabili in chiave programmatica. L'integrazione dei dati ha permesso di analizzare eventi critici, vulnerabilità croniche, lavoro irregolare e reti di supporto, valutando propensione alla mobilità e sostenibilità economica.



La matrice è stata organizzata per nuclei, con righe corrispondenti a ciascun nucleo o individuo e colonne che raccolgono variabili quantitative (età, titolo di studio, condizione occupazionale, regolarità lavorativa, disabilità) e dimensioni qualitative codificate secondo le sezioni della traccia d'intervista. L'analisi qualitativa ha seguito una lettura integrale delle interviste, seguita da un'analisi comparativa per individuare ricorrenze tematiche – eventi critici, configurazioni familiari, percorsi di marginalizzazione, barriere materiali e immateriali, reti di supporto, mobilità territoriale e sostenibilità economica – poi attribuite alla matrice, mantenendo traccia sintetica dei contenuti narrativi.

La matrice costituisce, dunque, uno strumento dinamico per la programmazione, permettendo di identificare configurazioni ricorrenti di fragilità, distinguere i nuclei con maggiore autonomia potenziale da quelli che richiedono interventi intensivi e riflettere sulla coerenza tra profilo dell'utenza e tipologia di accoglienza. In questo senso, rappresenta un'infrastruttura multilivello, collegando i livelli individuale, analitico e programmatico, trasformando le interviste in un patrimonio conoscitivo strutturato e integrabile nei processi decisionali ordinari.

2.5 Stato di avanzamento, limiti - criticità metodologiche e condizioni di utilizzo del dato

Come ogni ricerca, questa indagine ha presentato alcuni limiti, che non ne hanno indebolito la finalità né la solidità metodologica. L'indagine si è sviluppata in un contesto operativo reale, caratterizzato da mobilità dell'utenza, variazioni nella presenza dei nuclei e disponibilità non sempre costante alla partecipazione. Per questa ragione, il processo di rilevazione ha assunto una natura progressiva e *in itinere*, con una fase di consolidamento delle informazioni tuttora in corso. È opportuno, pertanto, procedere con cautele interpretative, poiché le evidenze emergenti dalla matrice devono essere lette come tendenze in via di strutturazione, non come risultati definitivi.

Un primo limite riguarda la non completa intervistabilità dell'universo di riferimento. Rifiuti, irreperibilità e difficoltà nel fissare appuntamenti rappresentano elementi fisiologici in contesti di vulnerabilità sociale, determinando una parziale sotto-rappresentazione di alcune tipologie di fragilità, in particolare nei casi di maggiore instabilità o diffidenza istituzionale. La rilevazione si è basata su dichiarazioni auto-riferite, influenzate da fattori quali desiderabilità sociale, aspettative rispetto ai benefici del servizio o difficoltà di ricostruzione biografica. Inoltre, la dimensione relazionale dell'intervista ha inciso sulla qualità delle informazioni raccolte: il grado di fiducia instaurato tra intervistatore e intervistato può favorire o limitare l'emersione di eventi critici, fragilità personali o difficoltà lavorative. Un ulteriore elemento riguarda il processo di codifica qualitativa: pur essendo basato su categorie stabilizzate e condivise, ogni operazione di classificazione comporta una componente interpretativa, richiedendo equilibrio tra fedeltà al racconto individuale e comparabilità.

La rilevazione – inserita in un contesto di ricerca-azione – implica che il dato non sia prodotto in un ambiente sperimentale controllato bensì nella quotidianità dei servizi. Condizioni organizzative, tempi operativi e priorità emergenziali possono aver influenzato l'andamento della raccolta e sistematizzazione delle informazioni. L'indagine rappresenta un processo progressivo di costruzione di un'infrastruttura conoscitiva, il cui valore risiede nella capacità di dotare il sistema di



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE E SOCIALI

uno strumento stabile, migliorabile nel tempo e integrabile nei processi decisionali ordinari. In tale prospettiva, il dato va interpretato come base dinamica di apprendimento istituzionale e patrimonio informativo che – pur nei suoi limiti – ha contribuito a rafforzare la capacità pubblica di leggere le traiettorie di fragilità e orientare politiche di autonomia abitativa.



Capitolo 3: Prime evidenze e potenzialità programmatiche del dispositivo di profilazione

3.1 Linee interpretative emergenti dalla rilevazione

L'analisi delle interviste ha permesso di delineare alcune linee interpretative emergenti, evidenziando ricorrenze tematiche trasversali alle diverse tipologie di accoglienza e consentendo una prima identificazione dei profili accolti.

Un primo elemento riguarda la pluralità delle traiettorie di accesso alla marginalità abitativa: spesso le situazioni rilevate derivano dall'intreccio di eventi critici quali perdita o precarizzazione del lavoro, rotture familiari, fragilità sanitarie, difficoltà documentali o vulnerabilità pregresse. In molti casi, la perdita dell'abitazione rappresenta l'esito di una sequenza di fattori destabilizzanti accumulati nel tempo.

Un secondo elemento concerne la compresenza, all'interno dello stesso sistema di accoglienza, di situazioni con diversi livelli di attivabilità. Accanto a nuclei con fragilità multiple e condizioni di cronicità, si osservano percorsi in cui la vulnerabilità appare maggiormente legata a fattori economici o congiunturali, potenzialmente reversibili mediante accompagnamento mirato. Tale eterogeneità conferma la necessità di superare una lettura omogenea dell'utenza e di differenziare gli strumenti di intervento.

Un ulteriore aspetto riguarda la dimensione lavorativa: in diversi casi emergono esperienze occupazionali – talvolta irregolari o discontinue – insufficienti a garantire reale sostenibilità abitativa. Il lavoro, infatti, quando presente, non coincide automaticamente con l'autonomia, evidenziando la fragilità del rapporto tra reddito e accesso al mercato abitativo, soprattutto in contesti urbani ad alta pressione immobiliare.

La rilevazione ha inoltre evidenziato il ruolo ambivalente delle reti di supporto. In alcune situazioni, la presenza di legami familiari o amicali costituisce un fattore protettivo; in altre, la loro assenza o debolezza contribuisce alla permanenza nel circuito dell'accoglienza. Tali variabili sottolineano l'importanza del capitale relazionale nella valutazione delle prospettive di autonomia.

Infine, emergono le barriere immateriali: accanto a ostacoli oggettivi – economici, documentali o legati alla salute – compaiono elementi quali sfiducia, rassegnazione o timore del fallimento, che influenzano la capacità di progettare il futuro. Pur difficilmente quantificabili, la loro ricorrenza nelle narrazioni ne evidenzia la rilevanza ai fini programmatici.

Nel complesso, queste linee interpretative restituiscono un quadro di elevata eterogeneità e complessità. Tale complessità rafforza il valore del dispositivo di profilazione, in quanto la lettura sistematica di traiettorie differenti costituisce condizione preliminare per interrogare la coerenza tra profili rilevati e architettura del sistema di accoglienza.



3.2 La relazione tra profili rilevati e tipologia di accoglienza

La disponibilità di un impianto analitico integrato ha permesso di riflettere sulla relazione tra profili rilevati e tipologie di accoglienza attivate. Le tre aree considerate – pronta accoglienza, abitare condiviso temporaneo e accoglienza temporanea in alloggi – rispondono a diversi livelli di intensità dell'intervento e a differenti finalità, dalla risposta emergenziale alla costruzione di percorsi più strutturati verso l'autonomia.

Nella pronta accoglienza convivono profili eterogenei: accanto a fragilità acute, legate a eventi recenti e potenzialmente reversibili, si osservano situazioni caratterizzate da vulnerabilità multiple e da storie di marginalità più prolungate. Ciò mostra come la funzione emergenziale del servizio debba gestire bisogni non sempre riconducibili a una dimensione temporanea.

Nell'abitare condiviso temporaneo si rilevano percorsi orientati alla stabilizzazione, con livelli differenziati di attivabilità: in alcuni casi, risorse lavorative o relazionali possono sostenere l'autonomia; in altri, persistono fattori strutturali – economici o sanitari – che rendono più complesso il passaggio a una soluzione abitativa indipendente.

Per l'accoglienza temporanea in alloggi, le narrazioni indicano nuclei più prossimi all'autonomia ma ancora vincolati da barriere di accesso al mercato abitativo o da redditi insufficienti. In questo segmento, la distanza tra potenzialità individuali e accesso a un'abitazione stabile appare fortemente influenzata dal contesto esterno, in particolare dalla tensione del mercato immobiliare locale.

Nel complesso, emerge una zona di sovrapposizione tra livelli di bisogno e intensità del servizio, che il dispositivo di profilazione ha reso visibile, offrendo strumenti per una gestione più consapevole.

3.3 Potenzialità programmatiche del dispositivo di profilazione

Il dispositivo di profilazione consente di superare una gestione esclusivamente reattiva dell'accoglienza, spesso condizionata dalla pressione emergenziale e dalla disponibilità contingente dei posti. La sistematizzazione dei dati permette di leggere l'utenza accolta in modo differenziato, distinguendo tra condizioni con maggiore probabilità di attivazione autonoma e situazioni che richiedono interventi più intensivi o di lungo periodo.

Una prima potenzialità riguarda la modulazione dell'intensità dell'accompagnamento. La conoscenza strutturata di traiettorie, risorse e barriere consente di differenziare gli interventi educativi e sociali, evitando trattamenti omogenei per situazioni eterogenee. Il dispositivo può così orientare l'impegno degli operatori verso i nuclei con maggiore complessità.

Una seconda potenzialità riguarda il miglioramento del *matching* tra profilo dell'utenza e tipologia di accoglienza. La possibilità di mettere in relazione caratteristiche individuali, condizioni economiche e propensione all'autonomia consente di definire criteri più trasparenti e condivisi per l'assegnazione e il passaggio tra soluzioni abitative, introducendo una base informativa comune a supporto delle decisioni.



Un ulteriore ambito riguarda la programmazione di medio periodo: la lettura aggregata delle dimensioni ricorrenti – fragilità lavorative diffuse, incidenza di lavoro irregolare o barriere documentali – può orientare scelte organizzative e progettuali, come il rafforzamento di percorsi di inserimento lavorativo, la collaborazione con servizi specialistici o l’attivazione di strumenti di mediazione abitativa.

Il dispositivo consente, inoltre, di rendere espliciti i criteri di priorità nell’allocazione delle risorse pubbliche. La trasparenza nella definizione dei profili e nella valutazione delle condizioni di attivabilità rafforza la legittimità dell’azione amministrativa, riducendo il rischio di decisioni percepite come discrezionali.

Tuttavia, tali potenzialità non si traducono automaticamente in cambiamenti organizzativi: il passaggio dal dato alla decisione richiede processi interni di condivisione, formazione e ridefinizione delle prassi operative. La costruzione del dispositivo rappresenta comunque una condizione abilitante, rendendo possibile un uso più consapevole dell’informazione e aprendo uno spazio di riflessione sulla *governance* del sistema. La profilazione va, in tal senso, interpretata come leva di apprendimento istituzionale, consentendo al sistema di interrogarsi sulle proprie modalità operative, verificare la coerenza tra obiettivi dichiarati e pratiche e orientare progressivamente l’azione pubblica verso una gestione più informata e differenziata dei percorsi di autonomia abitativa.



Conclusioni - La profilazione come strumento di rafforzamento della *governance* locale

Il percorso di profilazione avviato nei Servizi di Accoglienza di ASP Città di Bologna non restituisce, allo stato attuale, un quadro definitivo delle configurazioni dell'utenza ma ha prodotto un risultato significativo: la costruzione di un patrimonio conoscitivo strutturato, capace di restituire maggiore profondità alla lettura delle situazioni accolte.

Attraverso la ricerca, è emerso come le condizioni di fragilità abitativa raramente si presentino in forma semplice o lineare. Le storie raccolte mostrano intrecci tra eventi lavorativi, rotture relazionali, difficoltà sanitarie, percorsi migratori e ostacoli documentali; in molti casi, la perdita dell'abitazione rappresenta l'esito di una progressiva accumulazione di vulnerabilità.

La rilevazione ha evidenziato l'eterogeneità dei livelli di attivabilità presenti nel sistema di accoglienza. Accanto a situazioni caratterizzate da fragilità multiple e da storie di marginalità più lunghe, emergono percorsi in cui la vulnerabilità appare maggiormente connessa a fattori economici o congiunturali. La presenza di esperienze lavorative, seppur irregolari o discontinue, mostra come l'autonomia sia spesso ostacolata da condizioni di mercato e barriere strutturali.

Particolare attenzione merita la distanza tra capacità lavorativa e sostenibilità abitativa: il possesso di un'occupazione non si traduce automaticamente nell'accesso a un alloggio stabile, soprattutto in un contesto urbano caratterizzato da elevati costi dell'abitare. Tale scarto tra reddito disponibile e mercato immobiliare rappresenta uno snodo centrale per le politiche locali, suggerendo la necessità di un dialogo più stretto tra sistema di accoglienza, servizi per il lavoro e strumenti di mediazione abitativa.

Allo stesso tempo, le interviste hanno evidenziato il ruolo delle reti di supporto e delle dimensioni motivazionali. La presenza o assenza di legami familiari, il grado di fiducia nel futuro e la disponibilità alla mobilità territoriale incidono drasticamente sulla possibilità di costruire percorsi di uscita dall'accoglienza.

Tali elementi emergono grazie alla struttura integrata dell'indagine: la costruzione della matrice analitica e l'integrazione tra dimensione quantitativa e qualitativa pongono le basi per una riflessione più consapevole sulla coerenza tra profili accolti e tipologie di accoglienza, aprendo uno spazio di confronto interno sull'adeguatezza degli strumenti e sull'intensità degli interventi.

La profilazione si configura, pertanto, come leva di rafforzamento della *governance* locale, offrendo una base informativa comune per decisioni motivate, condivise e monitorabili. In un contesto di risorse limitate e crescente complessità sociale, la qualità della decisione pubblica diventa un elemento strategico e la disponibilità di dati strutturati rappresenta una condizione essenziale.

Il percorso avviato suggerisce l'importanza di consolidare l'utilizzo dello strumento, integrandolo stabilmente nei processi ordinari di programmazione e monitoraggio. Solo attraverso aggiornamenti periodici e momenti di restituzione interna, il dato potrà trasformarsi in una pratica consolidata e alimentare un processo di apprendimento istituzionale continuo.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE E SOCIALI

In conclusione, la profilazione va interpretata come l'avvio di un processo di trasformazione culturale e organizzativa, che sposta l'attenzione dalla gestione dell'emergenza alla costruzione di percorsi orientati all'autonomia, introducendo maggiore consapevolezza nelle scelte e trasparenza nei criteri di allocazione delle risorse. I dati raccolti consentono di leggere fenomeni quali i *working poor*, i nuclei monoparentali e i giovani precari, definendo *cluster* di intervento differenziati. La *governance* dei dati rafforza, inoltre, l'*accountability* pubblica, dimostrando come investimenti in accoglienza qualificata possano ridurre futuri costi legati a emergenze sanitarie, interventi delle forze dell'ordine e assistenza cronica.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE E SOCIALI

Bibliografia

Bertin, G. (2025). *Co-programmazione e co-progettazione del welfare locale*. Materiali didattici del Master in Governance e Innovazione del Welfare Locale, Università di Bologna.

Bricocoli, M., & Zanfi, F. (2025). *La casa e il welfare: innovazioni e sfide per le politiche e i servizi*. Materiali didattici del Master in Governance e Innovazione del Welfare Locale, Università di Bologna.

De Luigi, N. (2025). *Le transizioni di vita e politiche di integrazione generazionale*. Materiali didattici del Master in Governance e Innovazione del Welfare Locale, Università di Bologna.

Prandini, R. (2025). *Welfare delle potenzialità e governance sperimentale*. Materiali didattici del Master in Governance e Innovazione del Welfare Locale, Università di Bologna.

Profeti, S. (2025). *Welfare Community Guidance: ibridazioni, reticolazioni e territorializzazione delle policies*. Materiali didattici del Master in Governance e Innovazione del Welfare Locale, Università di Bologna.

Vergolini, L. (2025). *Politiche pubbliche e modelli di valutazione*. Materiali didattici del Master in Governance e Innovazione del Welfare Locale, Università di Bologna.