



NEEDFINDING



INDICE

01

Introduzione

02

Metodologia

03

Form

04

Interviste

05

Note

06

Conclusioni



[Torna all'indice](#)

INTRODUZIONE

01



IL NOSTRO GRUPPO



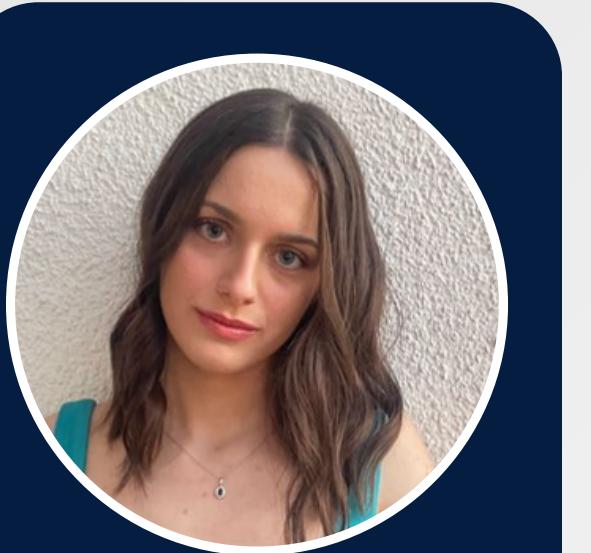
Alessandro
Bettoni
Intervistatore



Alice
Monticelli
Intervistatore



Giorgia
Nanni
Trascrittore



Martina
Morciano
Trascrittore



Sara
Patano
Intervistatore



Simone
Michi
Intervistatore

DOMINIO DI INTERESSE



Il benessere dei cittadini è una priorità per le amministrazioni locali, che devono garantire un ambiente sano e vivibile.

Il nostro progetto mira a sfruttare le nuove tecnologie per facilitare l'interazione tra cittadini e amministrazione, consentendo loro di collaborare per migliorare spazi urbani, strade, parchi e servizi per il benessere mentale.

SCELTA DEL TEMA



Guardandoci intorno, abbiamo notato l'assenza di strumenti adeguati che facilitino il dialogo tra cittadini e amministrazione pubblica. Negli ultimi anni è emersa con crescente evidenza la necessità, da parte dei cittadini, di essere ascoltati e di contribuire attivamente al miglioramento della propria città. Tuttavia, la comunicazione con le amministrazioni è spesso difficile, scoraggiando la segnalazione di problemi o la proposta di soluzioni. È quindi cruciale adottare strumenti che promuovano una partecipazione attiva e migliorino il benessere collettivo e i servizi locali.

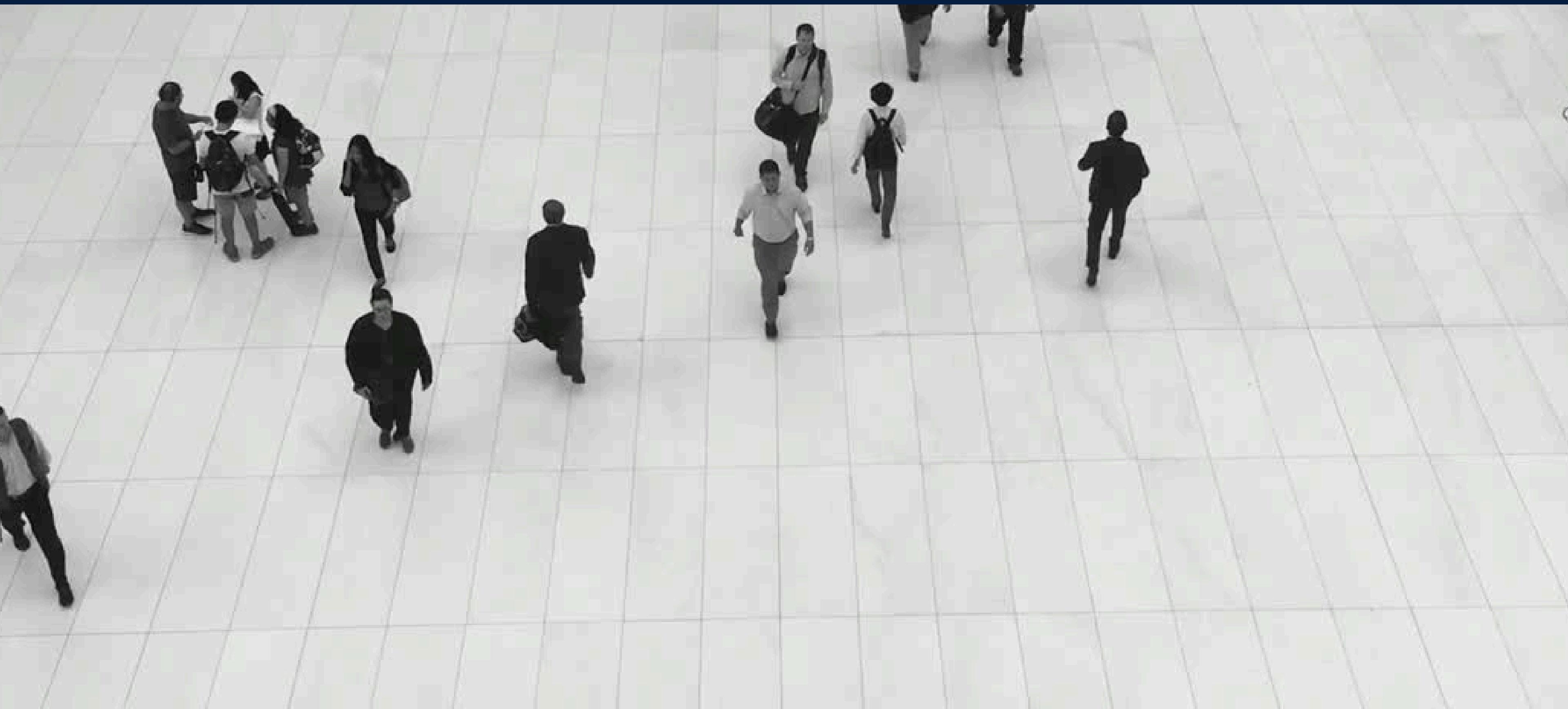


[Torna all'indice](#)

METODI

[[Link all'approfondimento](#)]

02

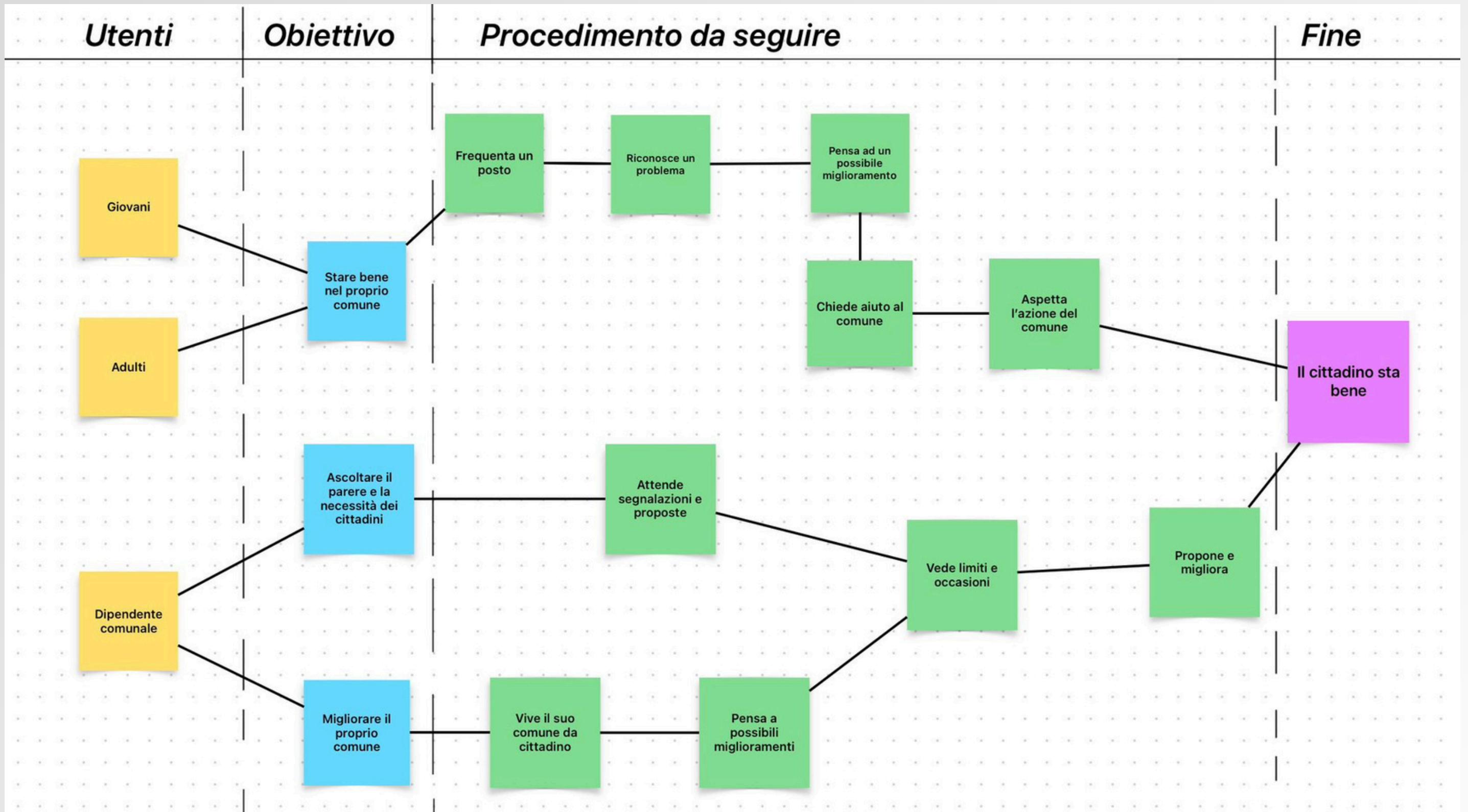


METODOLOGIA

La nostra metodologia di needfinding ha combinato interviste approfondite con un sondaggio quantitativo.



MAPPA INIZIALE TRA UTENTI E OBIETTIVI



User group analysis

USER GROUP ANALYSIS

		Giovani	Adulti	Dipendente comunale
WHO (background)	Età	Tra i 16 e i 35 anni	Più di 35 anni.	Non specificato
	Sesso	Non specificato	Non specificato	Non specificato
	Abilità/Disabilità	Non specificato	Non specificato	Non specificato
	Ruolo lavorativo	Non specificato	Non specificato	Dipendente comunale a contatto con il pubblico
	Numero di persone richieste	Dalle 6 alle 10	Dalle 6 alle 10	Almeno una
WHY (main goals)		Segnalare problemi e proposte al proprio comune	Segnalare problemi e proposte al proprio comune	Ricevere segnalazioni e proposte dai cittadini
WHAT (equipment)		Smartphone	Smartphone	Computer
WHERE (environment)		Nel proprio comune di residenza	Nel proprio comune di residenza	Al lavoro
WHEN (usage of system)	Quanto spesso	Se necessario, più volte al giorno	Se necessario, più volte al giorno	Spesso durante l'orario lavorativo
	Per quanto tempo	Pochi minuti a sessione	Pochi minuti a sessione	Per un tempo prolungato e continuo
	Skill	Beginner	Beginner	Beginner/moderate
HOW IMPORTANT		Utile	Utile	Molto importante



[Torna all'indice](#)

FORM

03



PARTECIPANTI FORMS

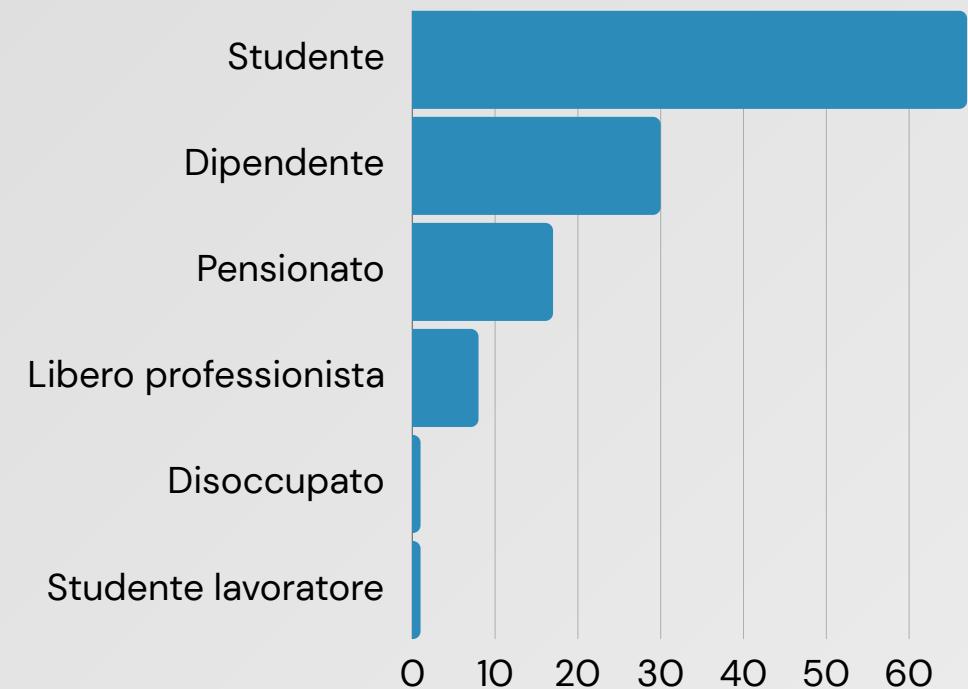
NUMERO
PARTECIPANTI

134

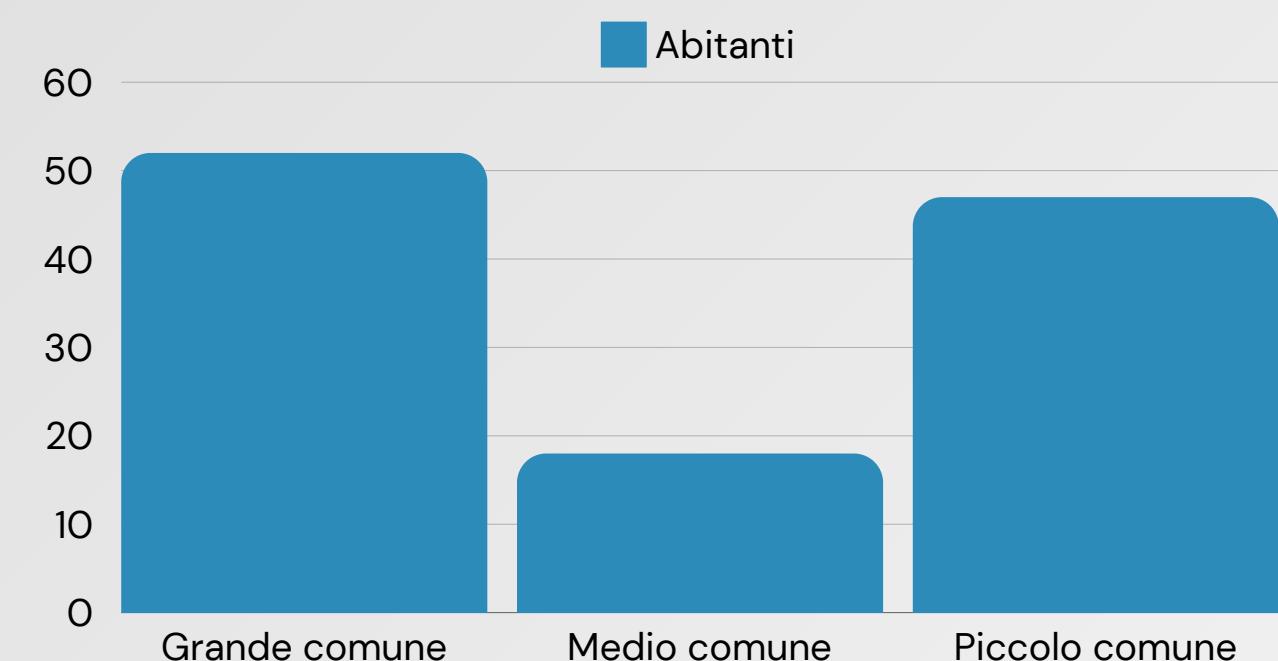
ETA'

17+

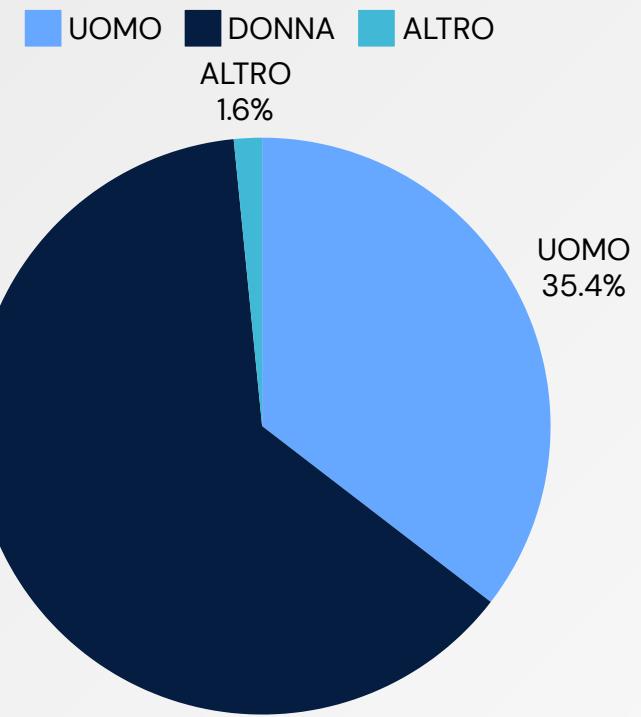
PROFESSIONE



PROVENIENZA



GENERE



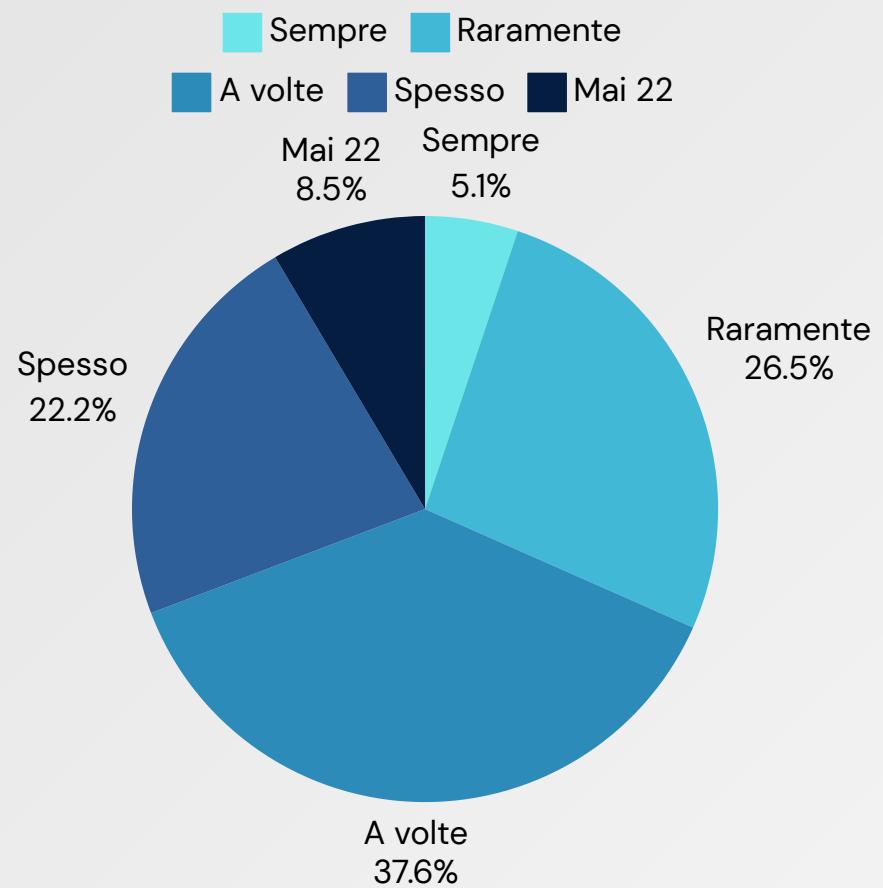
FONTI D'INFORMAZIONE



STATISTICHE RISPOSTE

Quanto spesso ti capita di voler segnalare problemi o proporre miglioramenti nella tua città?

Hai mai segnalato un problema o fatto una proposta all'amministrazione comunale?

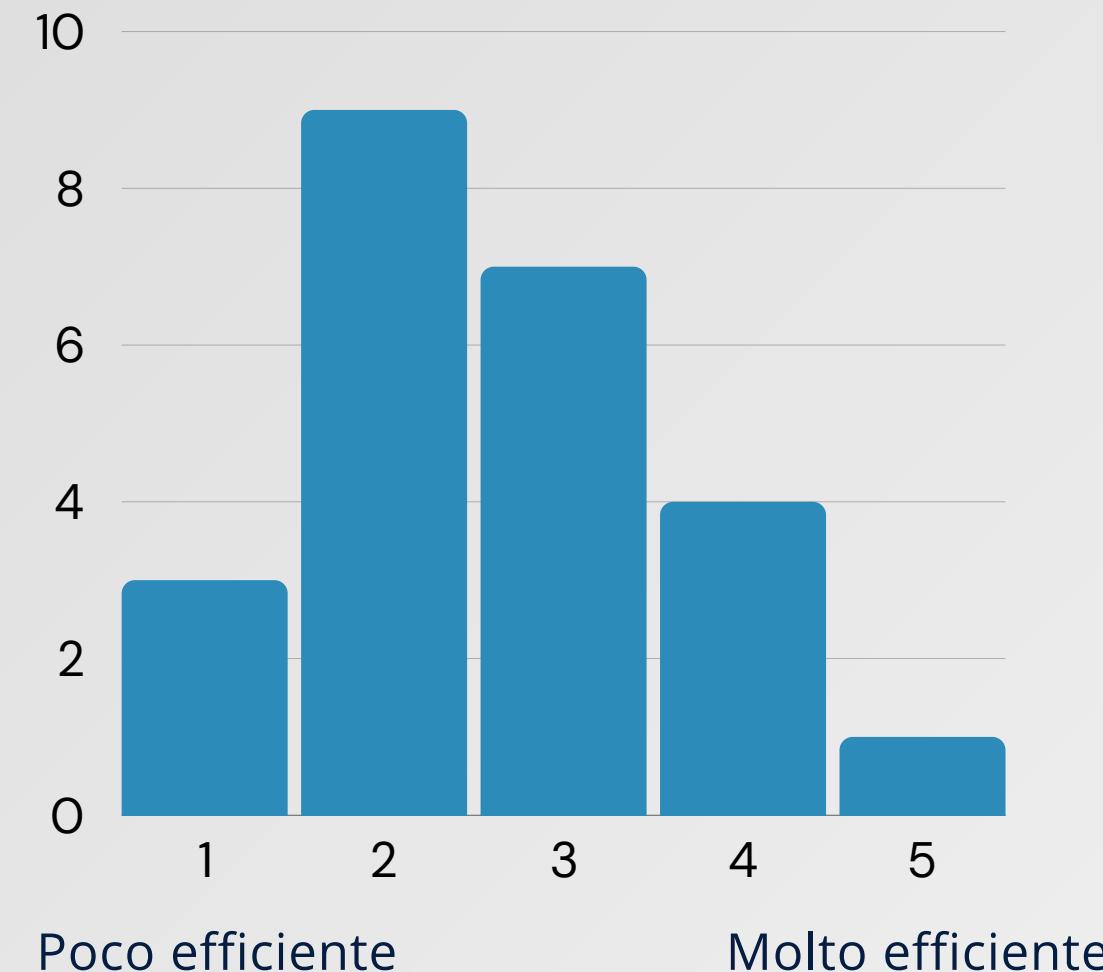


18.6 %
SI

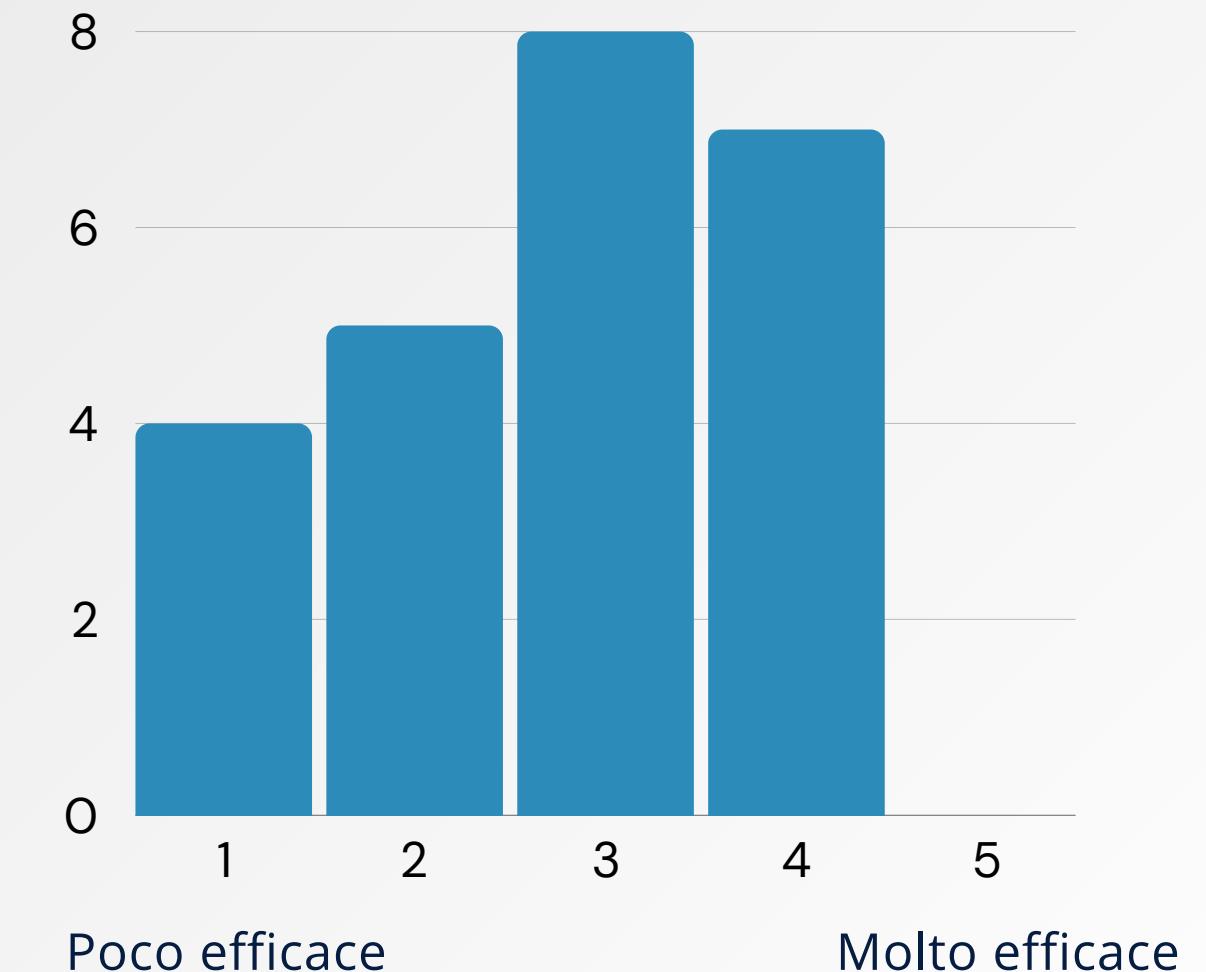
81.4 %
NO

VALUTAZIONI

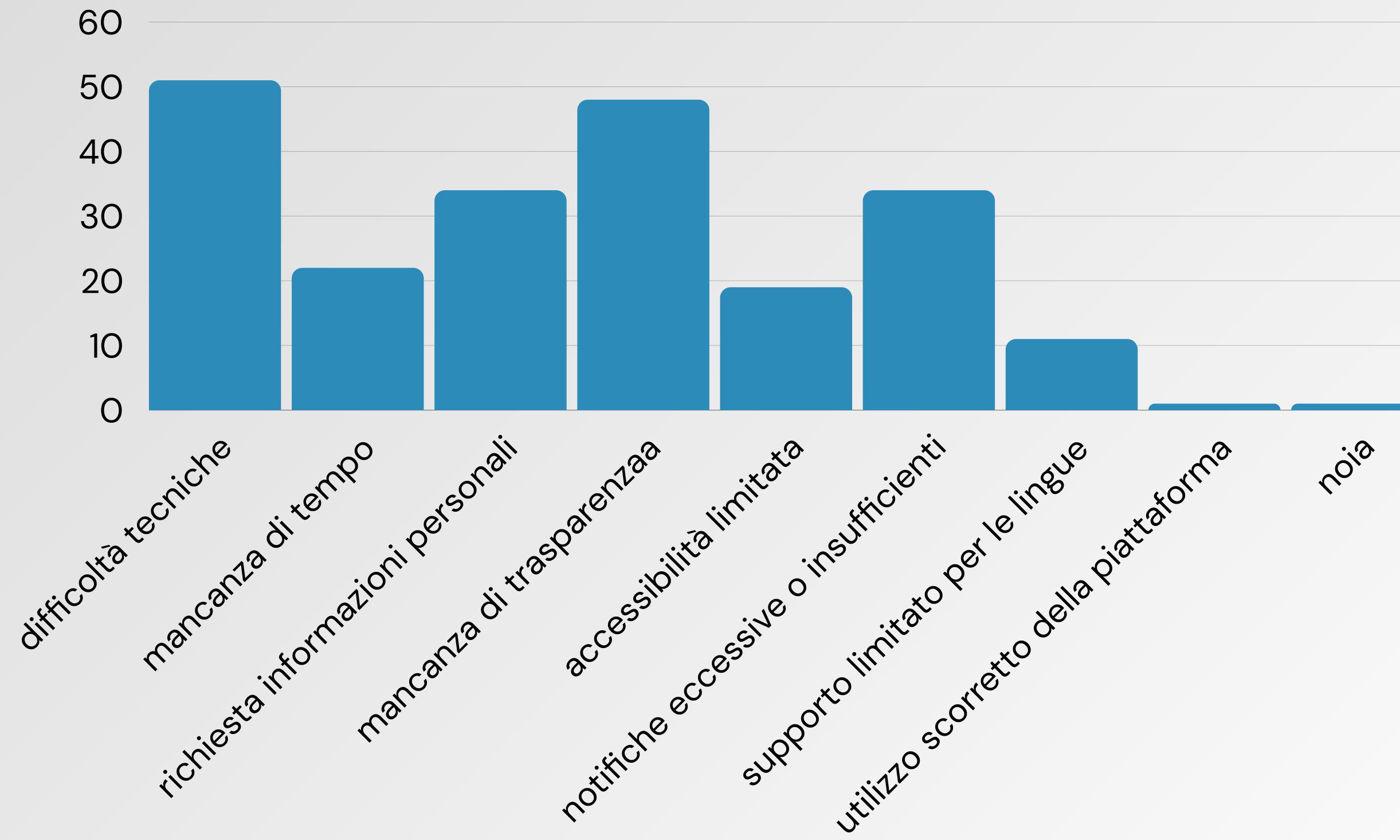
Efficienza sistema di segnalazione



Efficacia sistema di segnalazione



Quali ostacoli ti aspetteresti di riscontare nell'utilizzare uno strumento del genere?



IDEE E PROBLEMI SEGNALATI DAI CITTADINI

Disturbo quiete pubblica

- Rumori notturni di gruppi di ragazzi

Problemi edilizi

- Problemi di mancanza di casa per indigenti
- Revisione dei servizi delle aziende municipalizzate
- Conti sbagliati su tabelle millesimali

Gestione dei rifiuti

- Gestione rifiuti inefficace
- Disagi, incuria

Pericoli per bambini

- Piante velenose in un parco per bambini



Illuminazione

- Lampioni e strade senza luce pubblica

Sicurezza stradale

- Semaforo non sincronizzato
- Cartello stradale mancante

Gestione allagamenti

- Tombini e griglie completamente intasate
- Allagamenti dopo le piogge ormai monsoniche

Manutenzione urbana

- Marciapiedi e pavimentazione divelta
- Parcheggi sui marciapiedi
- Asfalto dissestato
- Strada rovinata

MIGLIORAMENTI E SUGGERIMENTI

Strumenti di comunicazione diretta e digitale

- mail dedicata
- sito per segnalazioni
- app di messaggistica diretta
- numero verde o sportello

Efficienza e gestione operativa

- Migliore gestione dei costi
- Risposte più tempestive
- Contatti diretti funzionali

Presenza e partecipazione

- Maggiore presenza da parte del comune stesso sul territorio
- Possibilità di partecipare attivamente alle decisioni e risoluzioni



[Torna all'indice](#)

INTERVISTE

[[Link all'approfondimento](#)]

04



PARTECIPANTI INTERVISTE

ESPERTI



L'amministratore comunale gestisce la comunicazione tra cittadini e amministrazione, offrendo un'analisi approfondita delle loro interazioni grazie alla sua esperienza nelle dinamiche interne del comune.

GIOVANI



Il giovane rappresenta la fascia di cittadini più tecnologicamente connessa portando una prospettiva dinamica e innovativa.

ADULTI



L'adulto, con la sua esperienza di vita e conoscenza delle dinamiche urbane, offre una visione più pragmatica e focalizzata sui bisogni concreti della comunità.

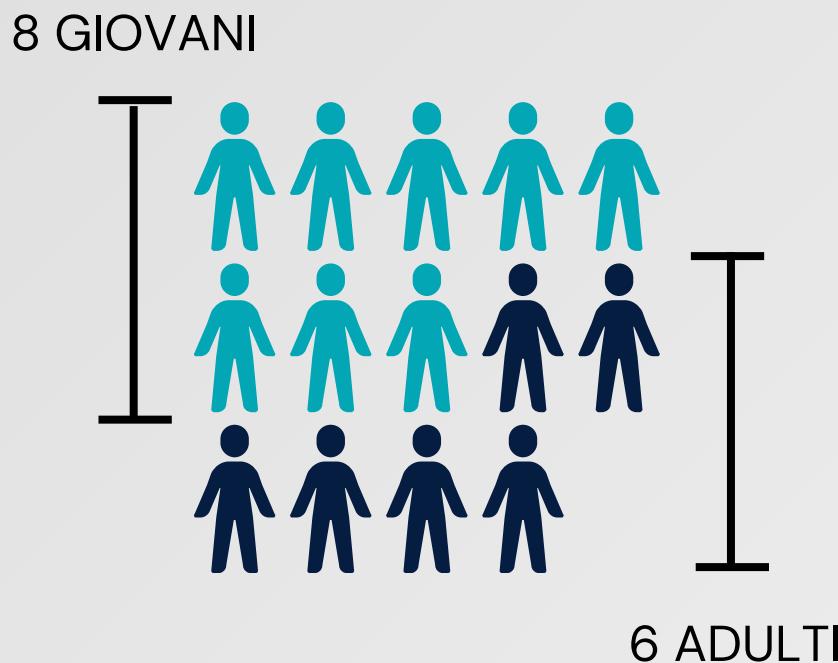
ETA'

media generale: 37

media giovani: 21

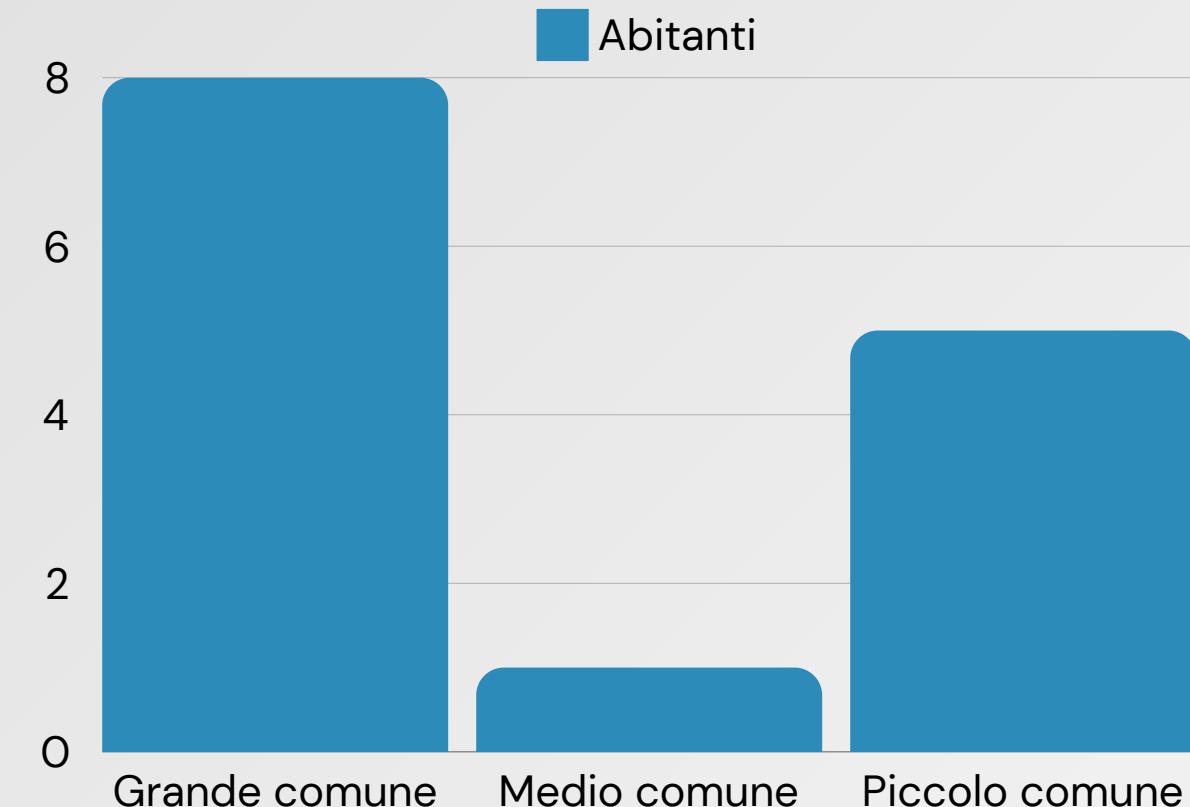
media adulti: 60

UTENTI COMUNI

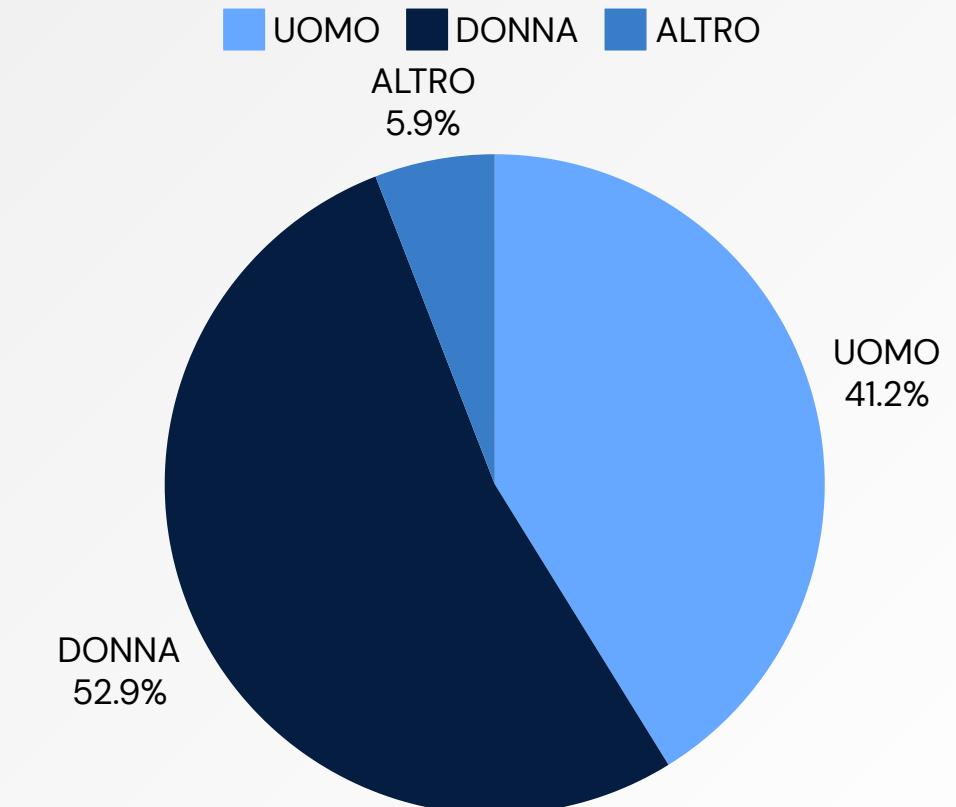


UTENTI ESPERTI

PROVENIENZA



GENERE



ESPERTI



Un notevole contributo nella fase di needfinding è stato offerto dai dipendenti comunali del comune di Bovezzo (BS).

Le interviste ai lavoratori dell'amministrazione comunale hanno rivelato importanti spunti, evidenziando sia i punti di forza sia le aree di miglioramento nel rapporto con i cittadini e nella gestione quotidiana dei servizi locali.

ASPETTI POSITIVI DEL COMUNE



- Efficienza generale
- Opposizione valida
- Capacità di risposta

ASPETTI NEGATIVI DEL COMUNE



- Scarsa trasparenza
- Poco partecipazione cittadina
- Lentezza burocratica

Con quale mezzi avvengono le segnalazioni?

- Mail
- Pec
- Uffici comunali

Direttamente
all'amministrazione
comunale



Quali sono le tipologie di segnalazioni?

- Problemi di viabilità
- Buche stradali
- Verde pubblico
- Marciapiedi
- Gestione dei rifiuti

PROCEDURA SEGNALAZIONE LATO COMUNE

Valutazione procedure

Opinioni discordanti:

- Ben definite e facili da effettuare
- Articolate e macchinose

Punto comune:

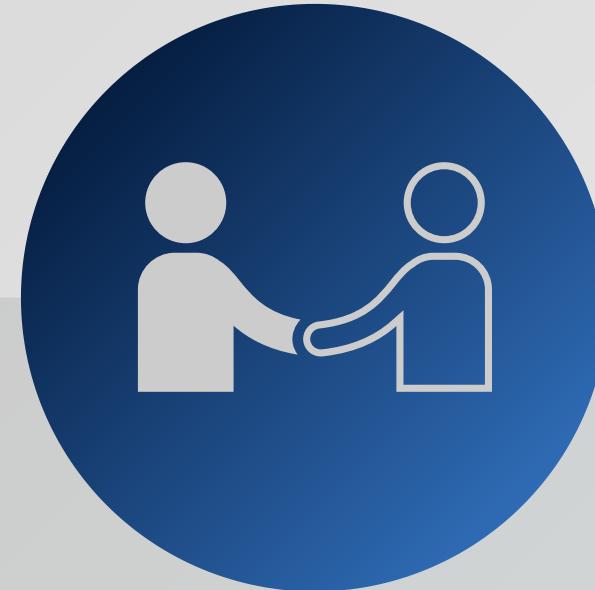
- Impatto carenza di personale

Possibili miglioramenti da implementare

- Semplificata e ottimizzata
- Più efficiente
- Collegamento immediato per ricevere segnalazioni in tempo reale
- Ridurre il tempo di decorrenza tra ricezione e intervento da effettuare

RAPPORTO COMUNE - CITTADINI

Scarsa Partecipazione



- Si lamenta la scarsa partecipazione.
- Necessità di un maggior coinvolgimento dei cittadini.
- Non considerata un problema, ma un peso sui servizi.

Valore della Partecipazione



- La partecipazione attiva dei cittadini è considerata un valore aggiunto.
- È fondamentale coinvolgere i cittadini in dinamiche decisionali.
- Responsabilizzare i cittadini potrebbe ridurre il carico per l'amministrazione e migliorare l'efficienza dei servizi.

Situazioni di coinvolgimento



È possibile coinvolgere i cittadini in piccole attività, come la manutenzione del verde pubblico e la pulizia delle strade, per migliorare il decoro e l'efficienza del territorio.

SFIDE DA AFFRONTARE

Le opere pubbliche comportano costi superiori rispetto a quelli che si sosterrebbero se fossero realizzate da cittadini comuni o associazioni di volontariato.

L'iter burocratico e la gestione dei bandi possono rallentare le operazioni, suggerendo la necessità di semplificare i processi per facilitare interventi rapidi ed efficaci.

La supervisione della qualità delle opere necessita di un potenziamento, per garantire che gli interventi rispettino gli standard richiesti e per migliorare la fiducia della comunità nei servizi offerti.



MIGLIORAMENTI LATO COMUNE



SEMPLIFICAZIONE BUROCRATICA

Rivedere le procedure per ridurre i tempi e i costi di realizzazione, permettendo un utilizzo più efficiente delle risorse pubbliche.



MIGLIORAMENTO DELLA SUPERVISIONE

Incrementare i controlli e le verifiche sulla qualità delle opere pubbliche per garantire standard adeguati e risultati soddisfacenti.



COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI

Promuovere una maggiore partecipazione attiva dei cittadini e delle associazioni locali per rafforzare la comunità e migliorare le operazioni di manutenzione.



FORMAZIONE E RISORSE

Investire nella formazione degli operatori pubblici e nelle risorse necessarie per una gestione responsabile ed efficace delle opere.

ADULTI E GIOVANI

Anche gli adulti e i giovani hanno partecipato attivamente alle interviste, fornendo contributi preziosi per la raccolta delle informazioni necessarie.



IDEE E PROBLEMI SEGNALATI DURANTE LE INTERVISTE

**Allargamento rete di
piste ciclabili**

**Carenze dei trasporti
pubblici**

**Sicurezza e ordine
pubblico**

**Gestione dei rifiuti
e decoro pubblico**

**Aumentare il verde
pubblico**

**Manutenzione
manto stradale**

**Servizi sportivi e
infrastrutture**

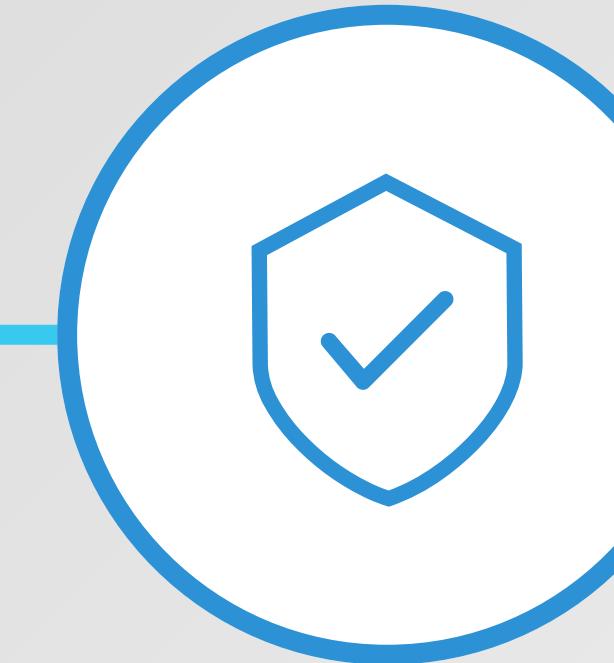
Manutenzione urbana

CRITICITA' RISCONTRATE



MOBILITA' E TRASPORTI

- Sovraffollamento per eventi
- Sensi unici mal gestiti
- Servizio di trasporto pubblico inefficiente
- Traffico congestionato



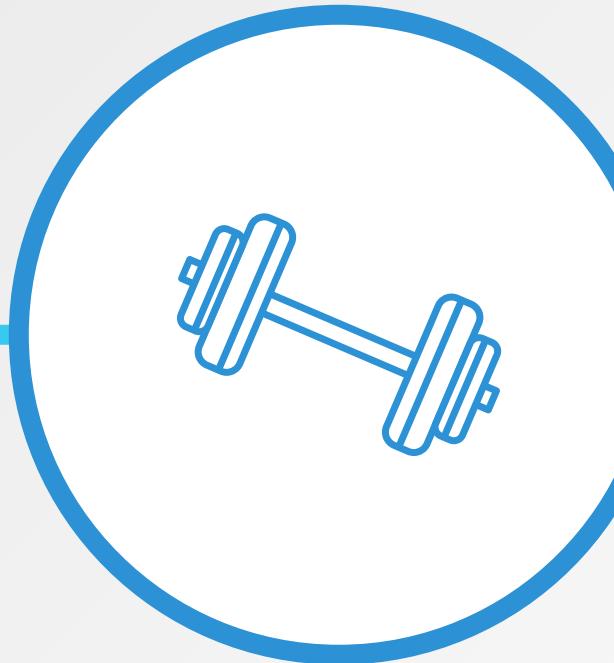
SICUREZZA E CONTROLLO

- Aree poco controllate
- Aumento della criminalità
- Poca sicurezza notturna



MANUTENZIONE E DECORO URBANO

- Zone sprovviste di manutenzione
- Aree poco curate
- Riduzione aree verdi



SERVIZI SPORTIVI E INFRASTRUTTURE

- Carenza di impianti sportivi
- Palestre inadeguate

SEGNALAZIONI EFFETTUATE

SEGNALAZIONE

Parcheggio in doppia fila

Palestre gestite in modo
precario e insufficienti

Frequenti esondazioni del
fiume

Cestini mancanti e vetrine
delle fermate vandalizzate

Intervento con scarsi risultati

Nessun intervento per difficoltà
economiche

Nessuna risposta da parte
dell'amministrazione

Aggiunta di cestini e
sostituzione delle vetrine

RISULTATO

DIFFICOLTA' NELLA SEGNALAZIONE

*Difficoltà di
comunicazione e
burocrazia*

- Mancanza di strumenti di comunicazione adeguati
- Complessità delle procedure burocratiche

*Problemi con il
sito internet del
Comune*

- Sito poco intuitivo
- Navigazione complicata

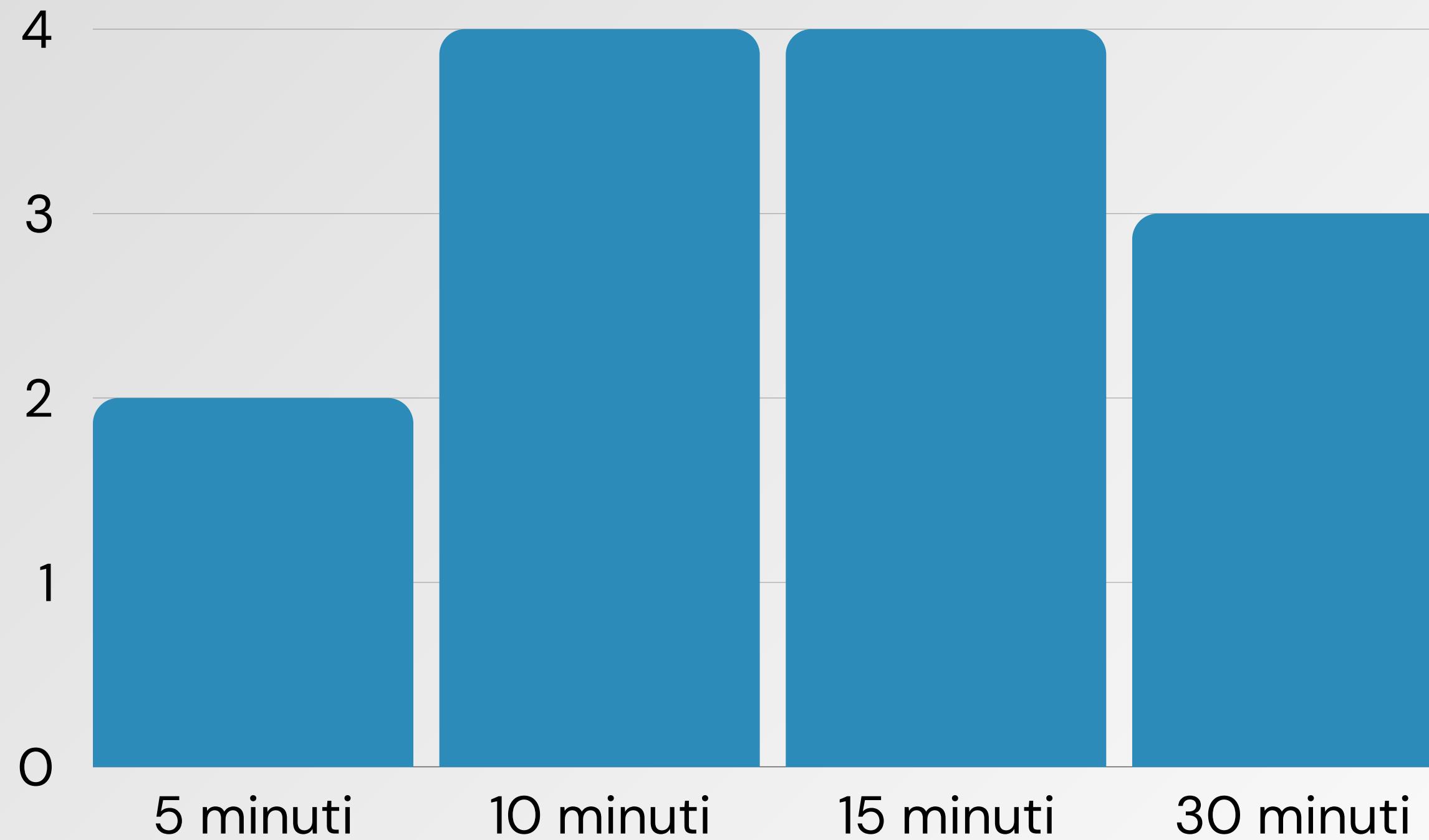
*Tempistiche e
risultati*

- Lunghe attese per comunicare
- Risultati poco efficaci

*Fiducia nelle
istituzioni*

- Mancanza di fiducia nell'efficacia del comune nel risolvere i problemi segnalati

TEMPO CHE IMPIEGHEREBBERO PER SEGNALAZIONI E PROPOSTE



MIGLIORAMENTI E SUGGERIMENTI

Miglioramento del sistema di raccolta delle acque

Promozione del design e dell'architettura dei quartieri

Creare nuovi parchi attrezzati per i bambini e aree dedicate ai cani

Implementare strategie per ottimizzare la viabilità

Migliorare l'illuminazione serale e notturna nelle strade e nei parchi

Potenziare il sistema di trasporti pubblici

Ampliamento dei percorsi ciclabili

Restaurare e valorizzare i monumenti della città



[Torna all'indice](#)

NOTE

05



NOTE DALLE INTERVISTE

Municipium



Autoproclama di essere:

L'app più utilizzata dai Comuni italiani per informare i Cittadini e le Imprese del proprio territorio.

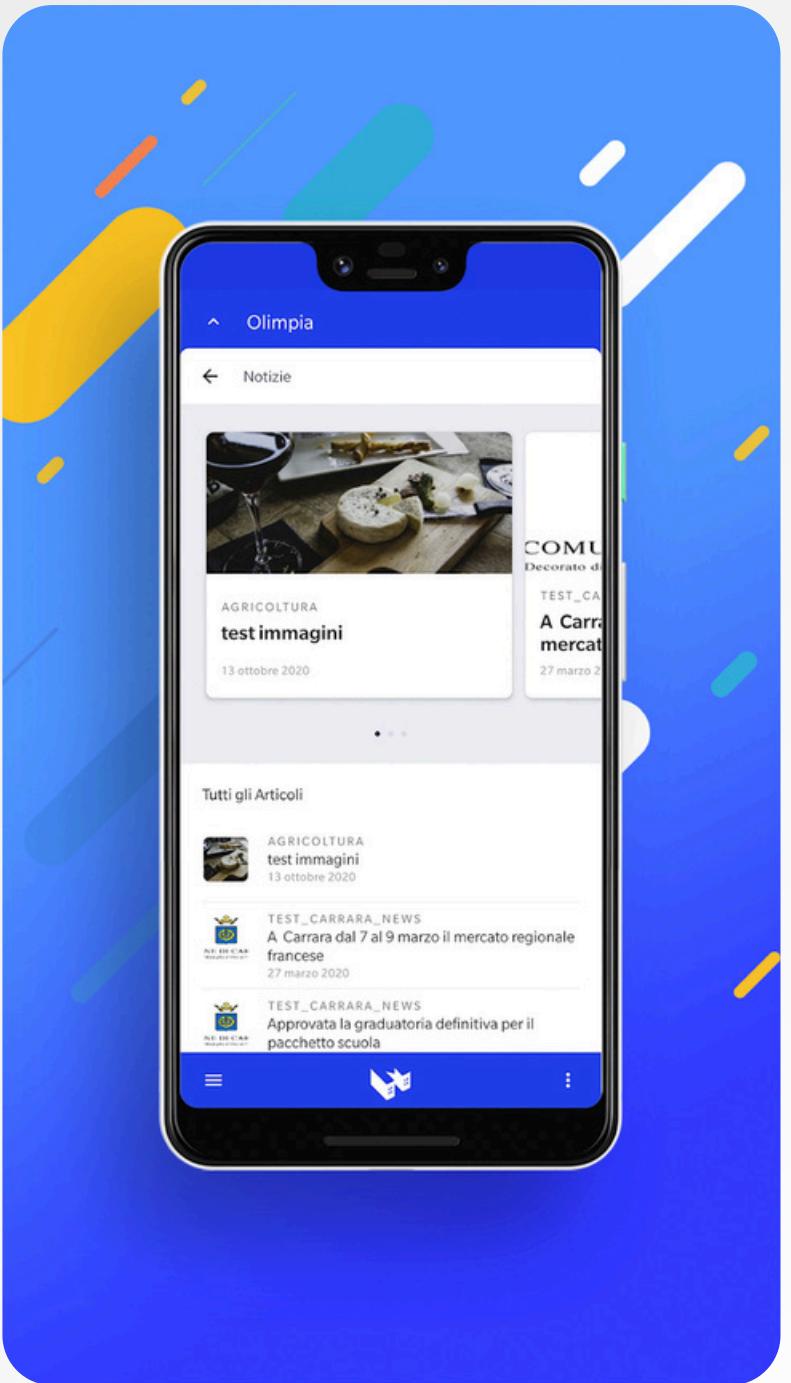
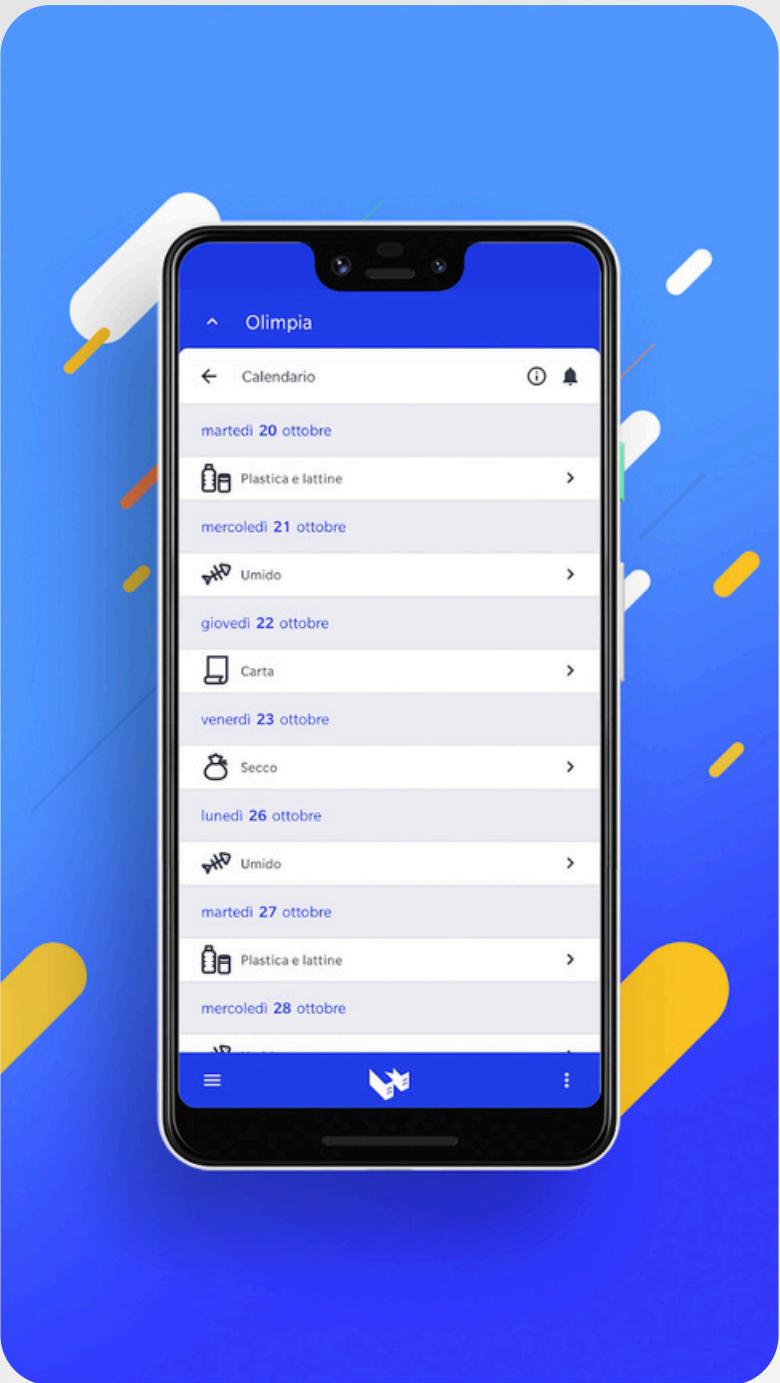
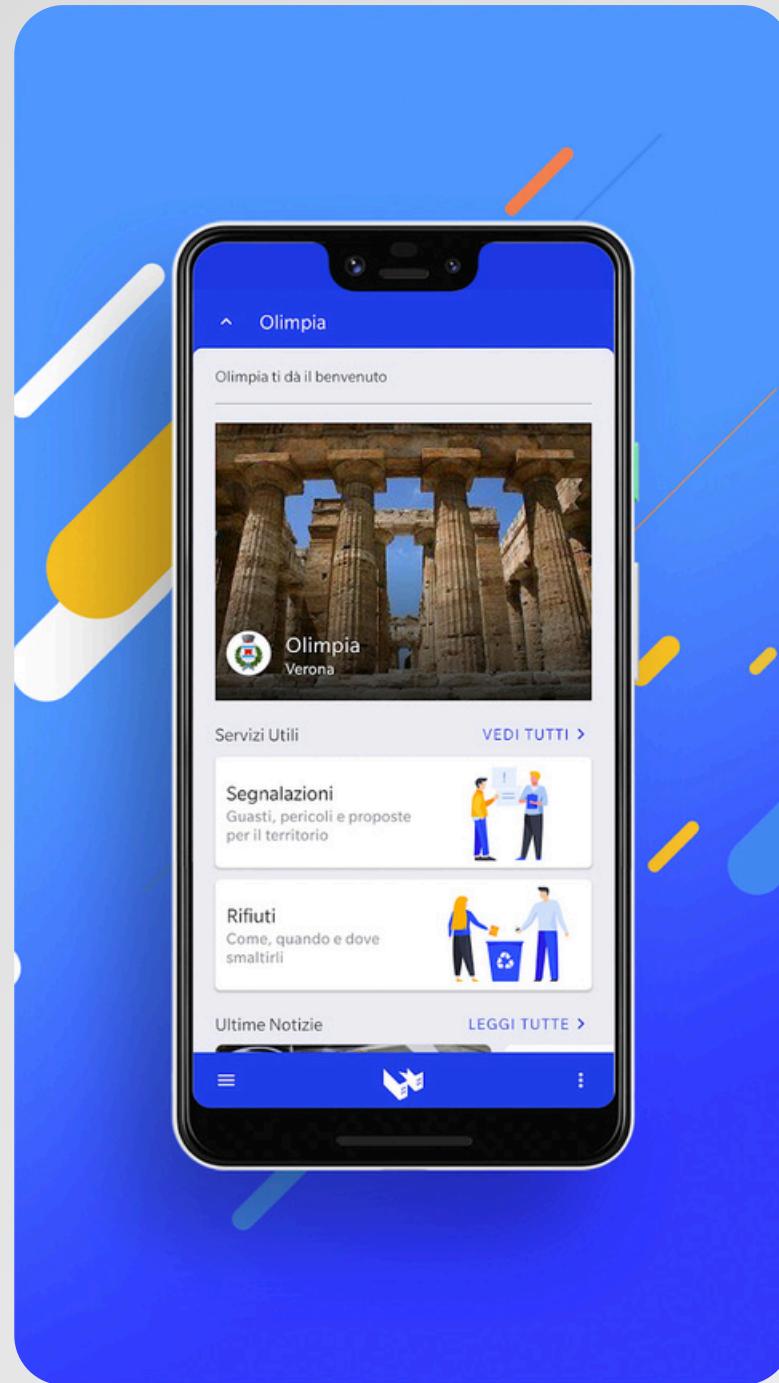
Sviluppata da:

Maggioli Spa

Dalle interviste è emerso che alcuni comuni utilizzano l'app “Municipium” per semplificare procedure amministrative e facilitare la comunicazione con i cittadini. Tuttavia, un'intervistata ha segnalato che l'app presenta limiti che ne riducono l'efficacia. Questo evidenzia la necessità di valutare cosa funziona e cosa manca per rispondere meglio alle esigenze dei cittadini.

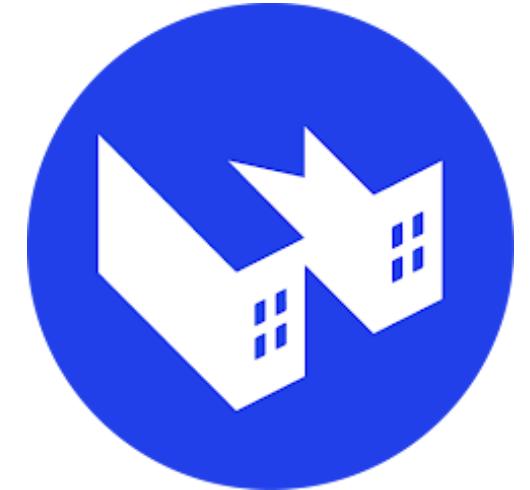
"MUNICIPIUM"

Come si presenta sullo Store:



COMMENTI:

Municipium

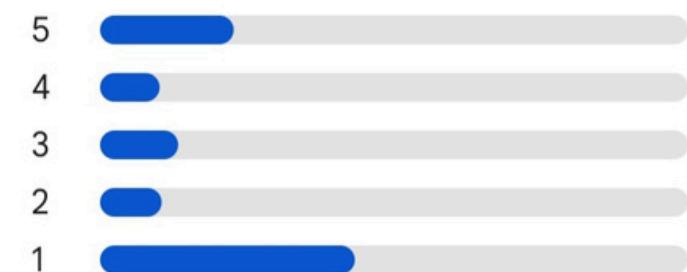


Valutazioni e recensioni



2,6

★★★★★
2.924



Arretrata di 10 anni

★★★★★

Dom
BonAce

L'applicazione ha una struttura e concezione di funzionamento di almeno 10 anni fa! Sono amareggiato che le nostre amministrazioni usino tali software.

Inusabile

★★★★★

24 ago
Toni-78

Dopo una segnalazione l'app va sempre in crash

Non arrivano le notifiche push

★★★★★

27 giu
halaesa

In tutti i telefoni iPhone non arrivano le notifiche push. Abbiamo più volte segnalato la problematica ed in un mese alcuna soluzione è stata apportata.

Bassa qualità

★★★★★

19 set
giuliapaps

Applicazione poco intuitiva, ci ho messo 5 minuti per inserire il campo del telefono perché non gli piaceva come era scritto, non trova le cose con facilità quando si inserisce il testo nella ricerca.

Ottima ma..

★★★★★

15 giu
xS4RDAUKARx

Sarebbe bello poter salvare più di un comune preferito

Quando arriva un avviso, poi non parte e rimane incantata.

★★★★★

1 anno fa
Alfredo Lotto

È un'app che servirebbe tantissimo ma non funziona: devo disinstallarla e poi reinstallarla ma funziona solo una volta, la seconda non parte più
Ma fate la manutenzione?



[Torna all'indice](#)

CONCLUSIONI

[[Link all'approfondimento](#)]

06



SINTESI

In seguito a un'analisi approfondita del contesto attuale, abbiamo riscontrato significative difficoltà nella comunicazione tra i cittadini e le amministrazioni comunali. Abbiamo raccolto feedback da persone di tutte le età, provenienti da diverse regioni d'Italia, confermando così l'esistenza di un problema diffuso. Le principali criticità risiedono nella complessità del processo di segnalazione di problematiche locali e nella mancanza di canali adeguati per presentare proposte di miglioramento.



PROSSIMI PASSI

Il nostro obiettivo è sviluppare una soluzione innovativa che ottimizzi l'efficacia della comunicazione tra cittadini e amministrazioni.

Vogliamo creare una piattaforma che semplifichi il processo di segnalazione di problematiche e favorisca la partecipazione attiva della comunità, offrendo agli utenti un mezzo intuitivo e trasparente per interagire con le istituzioni locali. Questa soluzione contribuirà a migliorare la qualità della vita nelle città italiane, rendendo più fluido e accessibile il dialogo tra cittadini e amministrazioni.

