

## **Approfondimento**

### **Interviste**

- ***Chi sono i partecipanti e come sono stati scelti?***

I partecipanti alle interviste sono stati selezionati con cura per ottenere una panoramica rappresentativa e diversificata delle esperienze dei cittadini nelle loro interazioni con il Comune. Sono stati suddivisi in tre gruppi principali: giovani, adulti e dipendenti comunali, così da raccogliere prospettive eterogenee e comprendere le diverse aspettative e necessità dei cittadini e dell'amministrazione. In totale, sono state condotte 20 interviste con giovani e adulti di varie fasce d'età, provenienti da diverse zone d'Italia. I funzionari del Comune di Bovezzo hanno partecipato in qualità di esperti, apportando una conoscenza diretta dei servizi pubblici e delle procedure di gestione delle segnalazioni, aiutandoci a comprendere le sfide operative e burocratiche quotidiane.

Parallelamente, abbiamo realizzato un sondaggio per raccogliere dati quantitativi su un campione più ampio, ottenendo una visione statistica delle percezioni generali riguardo alla comunicazione con il Comune. Abbiamo così raccolto un totale di 134 risposte. Questo strumento ci ha aiutato a identificare le aree critiche da approfondire durante le interviste. Alcuni dei partecipanti sono stati selezionati proprio grazie alla loro disponibilità espressa tramite il sondaggio.

Abbiamo anche individuato due tipologie di utenti. L'utente estremo è il cittadino che non invia mai segnalazioni, spesso scoraggiato da esperienze negative o dalla convinzione che il suo contributo non porti a risultati concreti. Questo gruppo rappresenta un target chiave da coinvolgere maggiormente, migliorando i canali di comunicazione e stimolando una partecipazione più attiva. L'utente esperto è stato identificato nei funzionari comunali, che gestiscono le segnalazioni e trasformano le richieste dei cittadini in azioni concrete per migliorare i servizi.

- ***Dove?***

Le interviste si sono svolte in diversi contesti per garantire comfort e incentivare la partecipazione. Alcune interviste si sono tenute all'aperto e in aule del Politecnico, altre in modalità virtuale, mentre le interviste con i dipendenti comunali si sono svolte presso la sede del Comune di Bovezzo. La scelta di questi contesti è stata pensata per favorire un'atmosfera rilassata e non invasiva, così da incoraggiare risposte autentiche e spontanee da parte dei partecipanti.

- ***Come?***

Le interviste sono state condotte secondo un approccio semi-strutturato, consentendo ai partecipanti di rispondere liberamente e fornire approfondimenti oltre le domande prefissate. Le domande sono state suddivise per temi chiave, come la percezione della città, l'esperienza con le segnalazioni e il livello di partecipazione civica. L'obiettivo era quello di individuare gli ostacoli che limitano l'interazione tra cittadini e amministrazione, esplorando le sfide legate alla comunicazione con il Comune. Tra le domande poste figurano: "Quali sono i problemi più rilevanti nella tua zona?" e "Hai mai inviato una segnalazione? Se no, cosa ti ha frenato?".

Le interviste con i funzionari comunali si sono concentrate invece sulle modalità di gestione delle segnalazioni e sulle sfide interne. Abbiamo chiesto di descrivere il flusso operativo e le difficoltà nel fornire risposte tempestive. Un aspetto critico emerso è stato il peso della burocrazia, che rallenta i tempi di risposta: "Anche per i problemi più semplici, ci vogliono mesi prima di risolverli." Questo sottolinea l'importanza di individuare soluzioni per rendere i processi più rapidi ed efficienti.

Le interviste sono state condotte da tutti i membri del team. Alessandro, Alice, Sara e Simone hanno alternato il ruolo di intervistatori principali, guidando il dialogo e ponendo le domande chiave, mentre Giorgia e Martina si sono occupate di prendere appunti e registrare i punti essenziali. Durante le interviste, anche gli altri membri del gruppo hanno occasionalmente posto domande aggiuntive per chiarire e approfondire alcuni temi emersi. Al termine di ogni intervista, il gruppo ha effettuato una prima riflessione collettiva sui punti principali. Successivamente, a rotazione, abbiamo trascritto le registrazioni e condotto un'analisi dettagliata dei contenuti, individuando schemi ricorrenti e confrontando le risposte per rilevare tendenze significative.

- ***Quali strumenti?***

Per garantire una registrazione di alta qualità, abbiamo utilizzato smartphone di ultima generazione e un microfono wireless per ottenere un audio chiaro e senza disturbi. Al termine di ogni intervista, le registrazioni sono state caricate su un Google Drive condiviso, così che tutti i membri del team potessero accedere facilmente ai contenuti, aggiungere annotazioni o apportare modifiche anche in una fase successiva. Questo approccio ha facilitato una gestione collaborativa dei dati e ha semplificato il processo di analisi e revisione delle interviste.