

Intervista

Lead users locali: Camilla

Grillo Anna, Ceresa Santiago

8/10/2025

Intervistatore:

Ciao, grazie per aver accettato di partecipare a questa intervista.

Siamo un gruppo di studenti del Politecnico di Milano e stiamo lavorando a un progetto per il corso di Fondamenti di Human-Computer Interaction riguardante i servizi di accoglienza per studenti Erasmus.

Lo scopo di questa chiacchierata è capire meglio come funziona oggi il Buddy Program e cosa si potrebbe migliorare, a partire dalla tua esperienza diretta.

Registreremo l'intervista, se sei d'accordo, solo per uso interno del progetto.

Ti va bene se iniziamo?

Intervistato:

Va bene:

Intervistatore:

Puoi raccontarmi brevemente chi sei, cosa studi e da quanto tempo frequenti il Politecnico?

Intervistato:

Mi chiamo Camilla Balzarotti, sono una studentessa del quinto anno di Magistrale in Bioingegneria. Frequento il Politecnico da 5 anni.

Intervistatore:

Come sei venuta a conoscenza del Programma Buddy?

Intervistato:

L'ho scoperto via mail, perché il Politecnico nel periodo tra fine agosto e inizio settembre, manda questa mail dicendo che ha aperto il bando per i buddy.

Intervistatore:

Cosa ti ha spinto a partecipare come Buddy la prima volta?

Intervistato:

La volontà di conoscere qualcuno di internazionale.

Io ho fatto il Buddy in triennale, e la triennale in italiano non lascia molto spazio a studenti internazionali perché a meno che tu non sappia l'italiano non la puoi fare. Quindi volendo conoscere qualcuno di internazionale e allo stesso tempo aiutare qualcuno che comunque potrebbe arrivare spaesato a Milano mi sembrava una bella iniziativa.

Intervistatore:

Avevi già avuto esperienze con studenti internazionali prima di partecipare?

Intervistato:

Sì, qualcuna, ma non legata all'università.

Intervistatore:

Con quanti studenti Erasmus sei stata abbinata e per quanto tempo è durato il vostro contatto?

Intervistato:

Sono stata abbinata a uno studente internazionale durante il primo semestre in maniera ufficiale. Poi io ho sempre lasciato la porta aperta dandogli piena disponibilità durante l'anno.

Intervistatore:

Puoi descrivermi come si è svolta la tua esperienza da Buddy dall'inizio alla fine? In particolare, quando e come siete stati messi in contatto? Quanto tempo è passato tra la tua candidatura e l'abbinamento?

Intervistato:

Il tempo tra la candidatura e l'abbinamento è stato molto breve, ho partecipato al bando di fine agosto ed inizio settembre sapevo già che Buddy mi era stato affidato. Non mi ricordo esattamente come, ma probabilmente lui mi ha contattato via mail, tramite la mail del Poli, e da lì ci siamo scambiati i numeri di cellulare perché era semplicemente molto più facile comunicare.

Poi ci siamo scritti, abbiamo fatto un paio di videochiamate, perché lui è colombiano ed era in Colombia, non era ancora arrivato a Milano.

Intervistatore:

Quali sono state le attività principali che hai svolto con lo studente Erasmus?

Intervistato:

Di base videochiamate, più che altro per quando lui doveva venire a Milano, cercare casa, capire come fare. Poi qui ho fatto un happy hour organizzato dal Poli, con gli studenti internazionali.

L'ho portato qualche giorno in giro a Milano a vedere qualche museo, però non molto perché per lui trovare casa è stato molto complicato. Ha trovato casa a Como e faceva avanti e indietro, quindi era un po' difficile vederlo.

Intervistatore:

Ti ricordi un episodio positivo, significativo della tua esperienza?

Intervistato:

E' stato molto bello quando lui ha conosciuto i miei amici e siccome stava studiando italiano ha provato anche a parlare con loro, facendo un po' fatica.

Intervistatore:

E un momento in cui hai avuto difficoltà o ti sei sentita frustrata nel ruolo di Buddy?

Intervistato:

Più che altro nel vedere la difficoltà che lui aveva avuto a trovare casa, perché il problema principale è stato che la moneta colombiana vale molto poco rispetto all'euro e quindi qualsiasi casa a Milano era veramente tanto costosa, soprattutto venendo da fuori. In più tanti non gli volevano affittare casa perché non era italiano e perché sarebbe stato solo un anno e quindi ha dovuto prendere una casa molto lontana. Questo è stato frustrante perché come buddy non potevo fare nulla.

Intervistatore:

In generale quanto ti sei sentita supportata dal Politecnico, dagli organizzatori? Ti hanno fornito strumenti, linee guida o eventi dedicati?

Intervistato:

Sì, c'è stato l'evento di Happy Hour a cui ho partecipato, poi so che ci sono stati altri eventi vicino a Natale, però appunto non sono mai riuscita a partecipare perché lui era a casa. Se avevi qualche problema o qualche difficoltà potevi sicuramente contattare persone del Poli, la segreteria o l'Ufficio Mobilità Internazionale.

Intervistatore:

Cosa pensi che funzioni bene nel Buddy Program attuale?

Intervistato:

Penso che sia bella l'iniziativa, cioè l'idea di aiutare una persona che arriva in un paese nuovo ed è molto spaesata probabilmente a orientarsi in una città come Milano.

Intervistatore:

Invece, cosa potrebbe essere migliorato secondo te?

Intervistato:

Secondo me in generale il supporto dato agli studenti internazionali, cioè anche solo le risorse per la ricerca della casa, o organizzare più eventi, più momenti in cui si riuniscono o magari anche in cui entrano in contatto con gli studenti italiani.

Inoltre bisognerebbe affidare alla persona un referente nel loro corso di studi.

Il mio studente stava facendo la magistrale di ingegneria matematica e io ero di informatica, non avrei saputo come aiutarlo su

certe cose mentre se sei affidato a qualcuno della tua stessa area magari gli puoi dare una mano anche a livello pratico.

Poi, ad esempio, capire come funziona WeBeep, per noi è scontato, però per una persona che non l'ha mai usato o per avere più suggerimenti del corso di studi che sta facendo è utile avere un referente del medesimo corso.

Intervistatore:

E hai mai avuto problemi legati al tempismo? Per esempio essere messi in contatto troppo tardi?

Intervistato:

No.

Intervistatore:

Secondo te perché spesso i buddy e gli erasmus smettono di vedersi dopo il primo periodo?

Intervistato:

Gli erasmus di solito stanno solo sei mesi, penso che arrivino qua, si creano una cerchia di amici in università o nella vita di tutti i giorni e poi coltivano quei rapporti. Poi non lo so in realtà, poiché nel mio caso è stato semplicemente il fatto che lui viveva troppo lontano per poter uscire insieme.

Intervistatore:

Dal questionario è emerso che molti studenti locali preferirebbero incontrare il proprio studente erasmus circa una volta al mese o comunque non più di 2-3, mentre tra risposte ricevute dagli studenti erasmus, loro preferirebbero vedersi almeno una volta a settimana. Secondo te questa differenza di aspettative può influire sullo sviluppo di una relazione più duratura?

Intervistato:

Sì, è inevitabile.

Secondo me uno studente erasmus, anche nella mia esperienza, arriva sempre spaesato in un paese nuovo e alla fine la persona che ti è stata affidata, cioè il tuo buddy, è probabilmente l'unico tuo punto di contatto. Quindi sicuramente se il buddy vive come un peso vedere il proprio studente internazionale, i rapporti potrebbero essere complicati e poco utili..

Intervistatore:

Ti è mai capitato di notare un diverso ritmo o livello di coinvolgimento tra te e lo studente erasmus con cui ti era abbinata?

Intervistato:

No, non particolarmente.

Intervistatore:

In che modo l'università o un nuovo servizio potrebbero favorire legami più duraturi?

Intervistato:

Sicuramente potrebbero favorire la comunicazione.

Quindi magari creare una piattaforma o qualcosa per tenerli in contatto, o anche magari fare una sorta di “ speed dating”, in cui ci si conosce, si è uno di fronte all'altro e ci si fa domande, però in un contesto organizzato. Sarebbe utile per conoscersi meglio.

Intervistatore:

C'è qualcosa che avresti voluto avere come supporto ma non ti è stato fornito?

Intervistato:

Sarebbe molto utile avere una piattaforma dove puoi avere tutte le informazioni riguardo allo studente internazionale e in cui sia più facile comunicare, organizzare eventi, incontri.

Intervistatore:

Hai suggerimenti per rendere l'esperienza più interessante anche per i buddy locali?

Intervistato:

Di base si riceve un attestato quando si fa il buddy, però non so quanto sia valido. Secondo me sarebbe soddisfacente se venisse riconosciuto l'impegno, perché è comunque un sacrificio anche per il buddy.

Magari con un contest, un premio, o comunque organizzare una serata finale in modo da sentirsi ricompensati di quello che si è fatto. Ovviamente non deve essere quello lo scopo del buddy.

Intervistatore:

Se potessi ridisegnare da zero un servizio di accoglienza per studenti Erasmus, come lo faresti? Cioè, che tipo di strumenti o funzionalità ti piacerebbe che ci fossero? Quali tipi di attività o eventi sarebbero più utili o divertenti?

Intervistato:

Sicuramente vorrei un posto in cui poter comunicare con il mio studente Erasmus. Cioè, soprattutto anche perché io ne avevo solo uno, però immaginando di averne tanti sarebbe utile posto in cui possa vedere le loro informazioni, possa chattare con loro, possa organizzare eventi con loro, che ne so, mandargli qualcosa di un evento, piuttosto che organizzare cose anche sull'uscita.

Un'altra cosa utile secondo me sarebbe che abbia una mappa di Milano, perché comunque quando tu arrivi non conosci niente della città in cui sei, da internazionale, sarebbe bello che avessero una sorta di “ kit di sopravvivenza”. Per esempio nel mio caso, lo studente Erasmus andato a Como perché ha pensato che Como fosse vicino, perché guardando su Google Maps e mettendo l'Italia in piccolo, Milano e Como erano scritti uno accanto all'altro e non si è reso conto della vera distanza tra le due città.

E' utile avere una mappa, anche solo per suggerirgli anche posti in cui andare con gli amici o con gli altri internazionali. E sì, magari anche avere la possibilità di organizzare chiamate direttamente su quel sistema.

In generale una piattaforma, sito o applicazione fatta apposta per gli erasmus che arrivano al Politecnico, in cui ognuno ha la sua scheda con descrizione di sé, hobby, interessi, corso di studi ecc... in cui c'è una sezione per orientarsi, una sezione per trovare case, una per scoprire l'ateneo, una per capire come usare gli strumenti che l'università mette a disposizione, una per entrare in contatto con buddy e altri studenti, magari scegliendo in base alle proprie preferenze.

Intervistatore:

Come immagini un servizio sostenibile? Nel senso di duraturo, equilibrato, e utile per entrambe le parti?

Intervistato:

Secondo me la cosa più sostenibile per i giovani è avere un'applicazione che invia le notifiche e tu puoi aprirle, vedere, chattare. Usarla direttamente per questo, senza giostrarsi tra mail, social ecc..

Tra l'altro se sei un buddy e hai più di uno studente, è molto più facile gestirli in un posto unico.

Intervistatore:

C'è qualcos'altro che ti piacerebbe aggiungere o che non ti ho chiesto, ma secondo te è importante?

Intervistato:

non so se già esista, però sarebbe utile una guida su come utilizzare tutti i servizi che ci sono al poli. Cioè avere chiaro quali sono le possibilità che ci sono al poli, banalmente spazi studio, biblioteche, come funzionano i servizi online, cioè cose che sembrano banali, però ad esempio quando io sono stata internazionale per me

era difficilissimo all'inizio capire come funzionava un altro sistema che non era “webeep” o anche solo capire come raggiungere le aule. Magari sui siti del poli queste informazioni ci sono, però è molto difficile navigare sui siti dell'università.

Intervistatore:

Ti ringraziamo davvero per il tempo che ci hai dedicato, le informazioni che ci hai fornito saranno molto utili per capire come migliorare i servizi di accoglienza e proporre nuove soluzioni.

Se ti fa piacere possiamo tenerti aggiornato sulle prossime fasi del progetto.

Intervistato:

Bene, grazie.