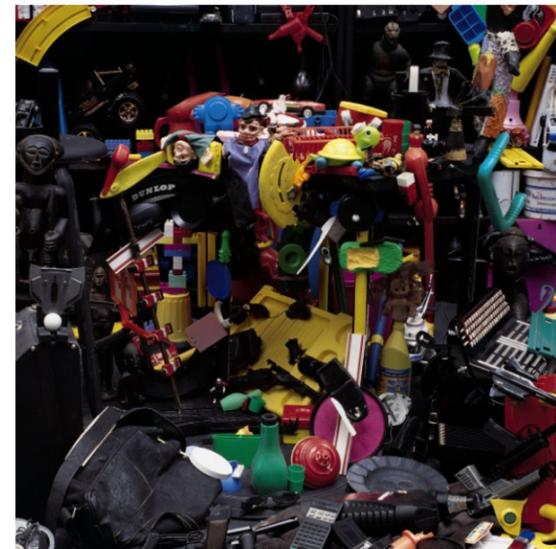


Cosa vediamo?



## ***Sportello Arcobaleno: principali abitudini di fruizione da parte dei cittadini migranti***



**Indagine realizzata per:**



**Progetto finanziato da:**



**Ministero del Lavoro,  
della Salute e delle  
Politiche Sociali**

Roma, 3 Aprile 2009

Nobody's Unpredictable



Job n. 36589



## Obiettivi e principali finalità dell'indagine

movimento  
difesa  
del cittadino

MOVIMENTO  
CONSUMATORI



Sportello Arcobaleno è un servizio di informazione realizzato dal Movimento Difesa del Cittadino e dal Movimento Consumatori, finanziato dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali. L'obiettivo è tutelare i cittadini stranieri in Italia attraverso l'informazione dei loro diritti e garantendo loro la partecipazione attiva alla costruzione della società in cui sono inseriti.

Il progetto si basa, oltre che sugli sportelli aperti al pubblico, anche su un sito web e su un numero verde cui potersi rivolgere per informazioni unitamente ad altri strumenti di comunicazione come il **vademecum multilingue** ed una **guida di orientamento**.



Lanciato nel febbraio del 2008, il progetto si è posto inoltre l'obiettivo di verificare le **modalità** attraverso le quali i cittadini stranieri vengono in contatto con gli sportelli arcobaleno, per **quali operazioni**, e con quali **finalità** complessive.

E' con tale intento che MC e MDC hanno richiesto ad Ipsos l'effettuazione di una indagine conoscitiva al fine di meglio mettere a fuoco gli elementi precedentemente indicati.

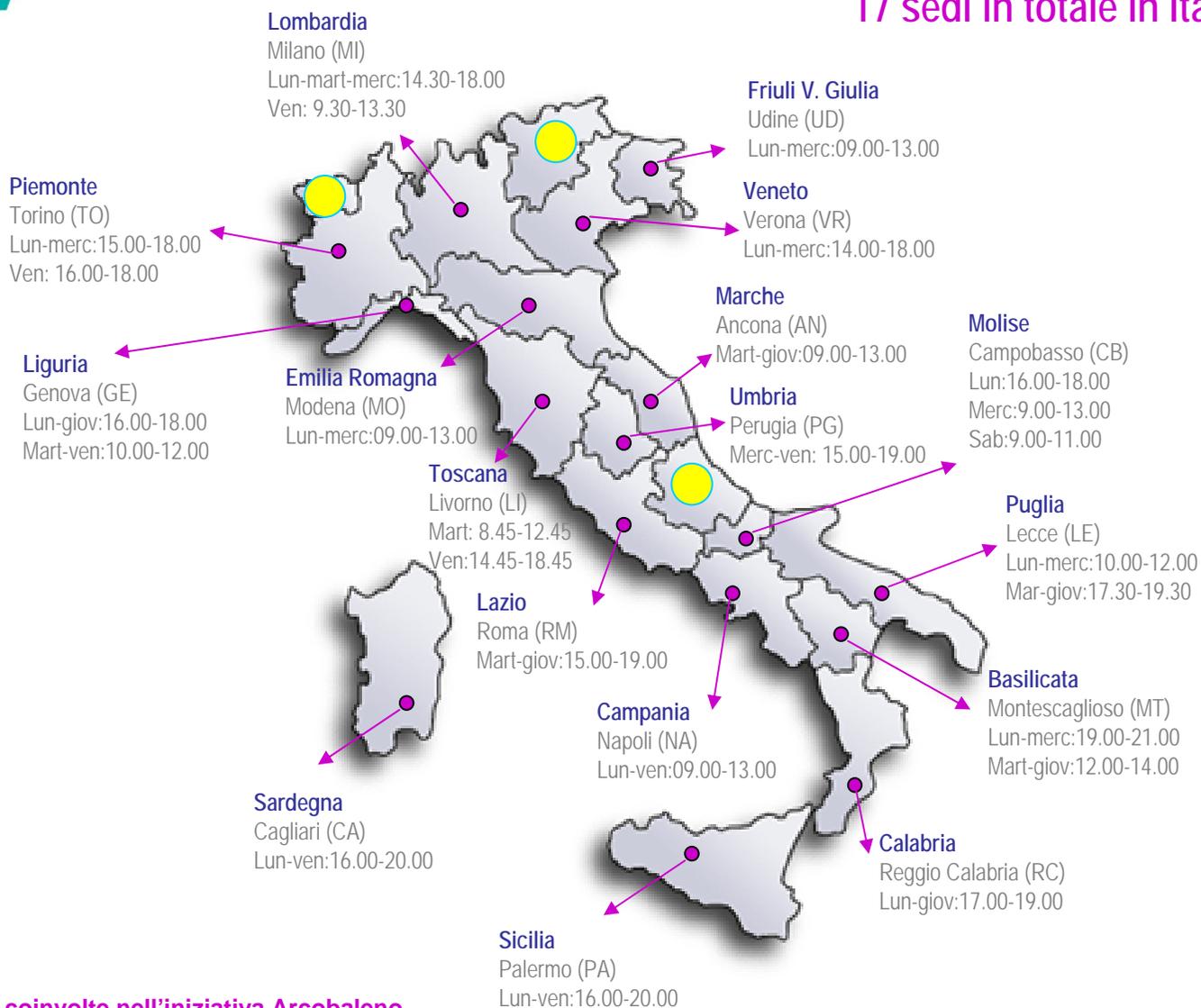


## La dislocazione territoriale dell'indagine: le sedi degli sportelli arcobaleno



Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali

17 sedi in totale in Italia



 **Regioni non coinvolte nell'iniziativa Arcobaleno**



## Metodologia: come è stata svolta l'indagine



MOVIMENTO CONSUMATORI



Operativamente, l'indagine è stata effettuata attraverso una stretta sinergia tra gli operatori degli sportelli Arcobaleno e l'Istituto Ipsos. In particolare:



Ha curato:



- *La realizzazione del questionario e dei documenti a corredo del materiale di indagine (moduli conta, documenti per la privacy, ecc.)*
- *La verifica della correttezza delle risposte fornite e la loro eventuale coerenza*
- *L'informatizzazione dei questionari cartacei*
- *L'analisi, l'interpretazione e la presentazione dei risultati*



Hanno curato:



- *La somministrazione dell'intervista ai cittadini stranieri tramite gli operatori degli sportelli Arcobaleno*
- *La raccolta e l'invio all'istituto Ipsos dei questionari cartacei e dei moduli collegati*



movimento  
difesa  
del cittadino

MOVIMENTO  
CONSUMATORI



Ministero del  
Lavoro, della  
Salute e delle  
Politiche  
Sociali

---

## *La raccolta dei dati*





---

## *Le caratteristiche dei soggetti intervistati*



---

**INFORMAZIONI DERIVANTI DAL QUESTIONARIO DI  
RILEVAZIONE**



# Il questionario di rilevazione

movimento difesa del cittadino

MOVIMENTO CONSUMATORI



Ipsos Public Affair

Milano, Martedì 23/03/2010 10:45

Tipologia questionario: 1 (1)

Data di intervista: 11/03/2010

Spettello Arcobaleno	Codice Spettello	Regione

QUESTIONARIO PRORILEVAZIONE CLIENTELA

INTERVISTATORE, SOMMINISTRARE IL QUESTIONARIO DOPO CHE IL SOGGETTO HA CONCLUSO L'OPERAZIONE PRESSO LO SPORTELLO ARCOBALENO.

ATTENZIONE: OVE NECESSARIO, L'INTERVISTATORE DOVRÀ UTILIZZARE UN LINGUAGGIO APPROPRIATO PER RENDERE COMPRESIBILE LA DOMANDA ALL'INTERVISTATO.

1. Per quale o quali motivi lei si è recato oggi presso questo sportello? (Informazioni su ...)

- come ACQUISTARE UNA CASA ..... 300
- come AFFITARE UNA CASA ..... 300
- come PAGARE LE BOLLETTE (per luce, acqua, gas, telefono, ecc.) ..... 300
- come RICHIEDERE I SERVIZI DEL SERVIZIO CLIENTI (per la gestione di un problema) ..... 300
- come RICHIEDERE I SERVIZI O RIFUNZIONAMENTI SU UN MARCHIO (per la gestione di un problema) ..... 300
- come CARICARE / RICHIEDERE I DOCUMENTI E I PRODOTTI ACQUISTATI ..... 300
- come APRIRI UN CONTO CORRENTE ..... 300
- come ATTIVARE UN MUTUO presso la banca presso la quale ..... 300
- come o di fare un TRAPIANTO O QUEDERAR ALL'ESTERO (tramite le agenzie specializzate) ..... 300
- come ASSICURAZIONE VITA ..... 300
- come LA SCIA QUADROCENTI (tra parenti) della PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ..... 300
- come il servizio posticipato per la gestione di un problema ..... 300
- come il servizio per la gestione di un problema ..... 300

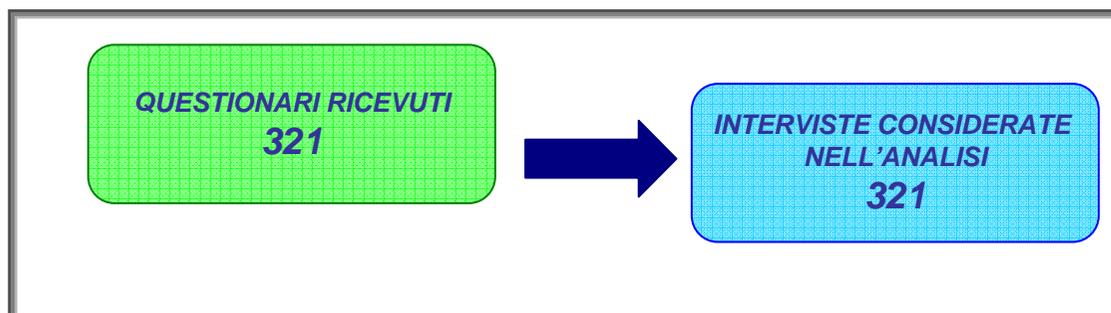
2. Quanto spesso lei visita lo sportello Arcobaleno? (punteggio in risposta indicare: 0=MAI, 1=UNA VOLTA, 2=UNA VOLTA AL MESE, 3=UNA VOLTA AL QUINDICI GIORNI, 4=UNA VOLTA LA SETTIMANA, 5=UNA VOLTA AL GIORNO)

- 0=MAI ..... 300
- 1=UNA VOLTA ..... 300
- 2=UNA VOLTA AL MESE ..... 300
- 3=UNA VOLTA AL QUINDICI GIORNI ..... 300
- 4=UNA VOLTA LA SETTIMANA ..... 300
- 5=UNA VOLTA AL GIORNO ..... 300

3. Lei ha visitato lo sportello Arcobaleno per effettuare operazioni per...? (punteggio in risposta indicare: 0=NON SA, 1=PER IL SERVIZIO CLIENTI, 2=PER IL SERVIZIO CLIENTI, 3=PER IL SERVIZIO CLIENTI)

- 0=NON SA ..... 300
- 1=PER IL SERVIZIO CLIENTI ..... 300
- 2=PER IL SERVIZIO CLIENTI ..... 300
- 3=PER IL SERVIZIO CLIENTI ..... 300

Il questionario di rilevazione è stato lo strumento attraverso il quale gli operatori dei diversi sportelli Arcobaleno hanno raccolto le informazioni presso i soggetti che hanno acconsentito di rilasciare l'intervista





Valori percentuali

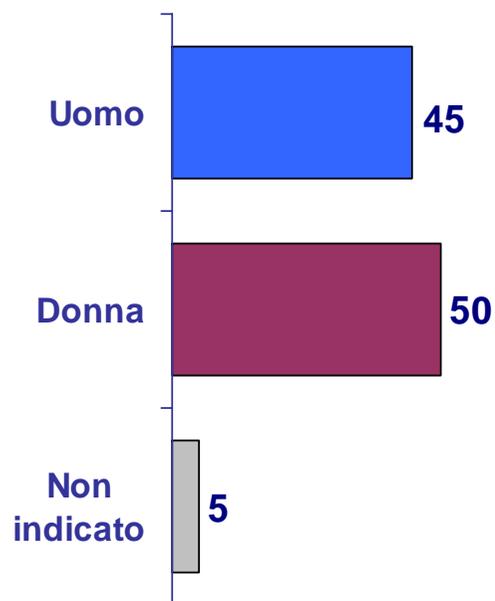
## Caratteristiche ascritte dei soggetti intervistati

movimento difesa del cittadino

MOVIMENTO CONSUMATORI



SESSO

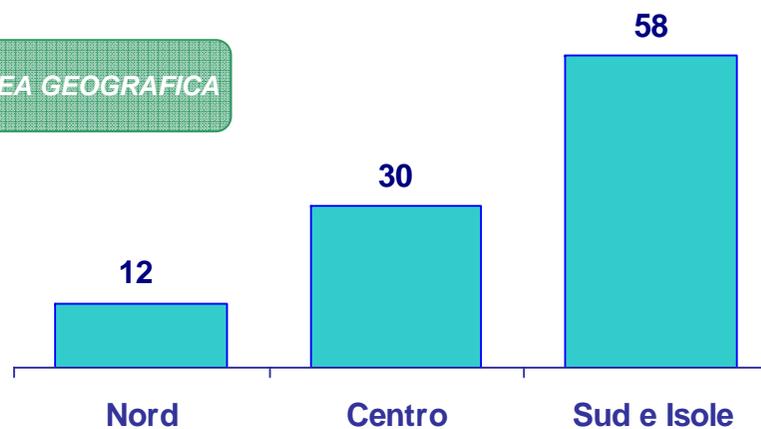


ETA'



Età media:  
37 anni

AREA GEOGRAFICA



NOTA: L'area geografica rappresentata è quella riferita allo sportello e non quella dichiarata dall'intervistato a causa della numerosità dei campi non compilati relativamente a questa informazione

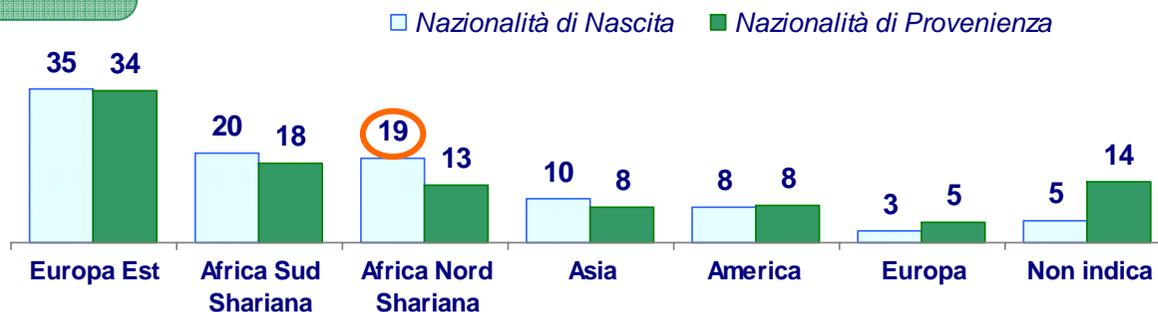
Base: totale rispondenti (N=321)



Valori percentuali

NAZIONALITA'

# Caratteristiche ascritte dei soggetti intervistati



## PAESI RILEVATI

### ● EST EUROPA

Romania, Albania, Ucraina, Polonia, Moldavia, Russia, Repubblica Ceca, Bulgaria, Slovacchia, Kosovo

### ● AFRICA NORD SAHARIANA E SAHARIANA

Marocco, Tunisia, Sudan, Algeria, Libia, Egitto,

### ● ASIA

Sri Lanka, Libano, Filippine, Cina, India, Turchia, Bangladesh, Iran, Pakistan

### ● AMERICA

Canada, Brasile, Perù, Colombia, Bolivia, Messico, Argentina, Ecuador, Cuba, Santo Domingo, Venezuela, El Salvador

### ● AFRICA SUD SAHARIANA

Seychelles, Mauritius, Congo, Sud Africa, Costa d'Avorio, Nigeria, Senegal, Ghana, Burkina Faso, Niger, Togo

### ● EUROPA

Regno Unito, Portogallo, Italia, Spagna, Belgio, Francia

Base: totale rispondenti (N=321)

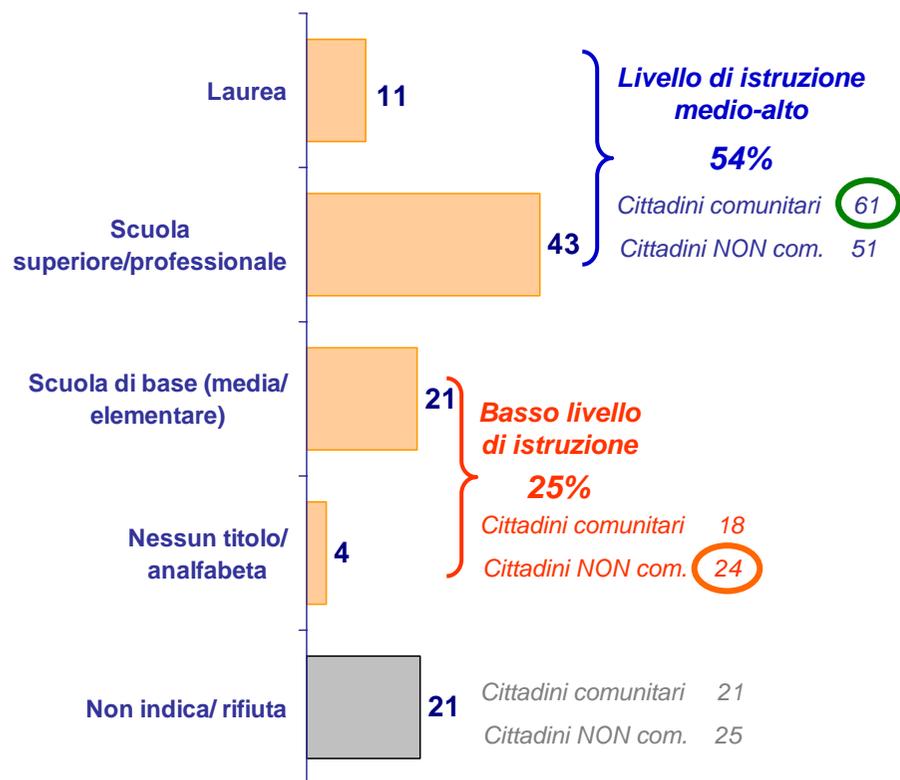


Valori percentuali

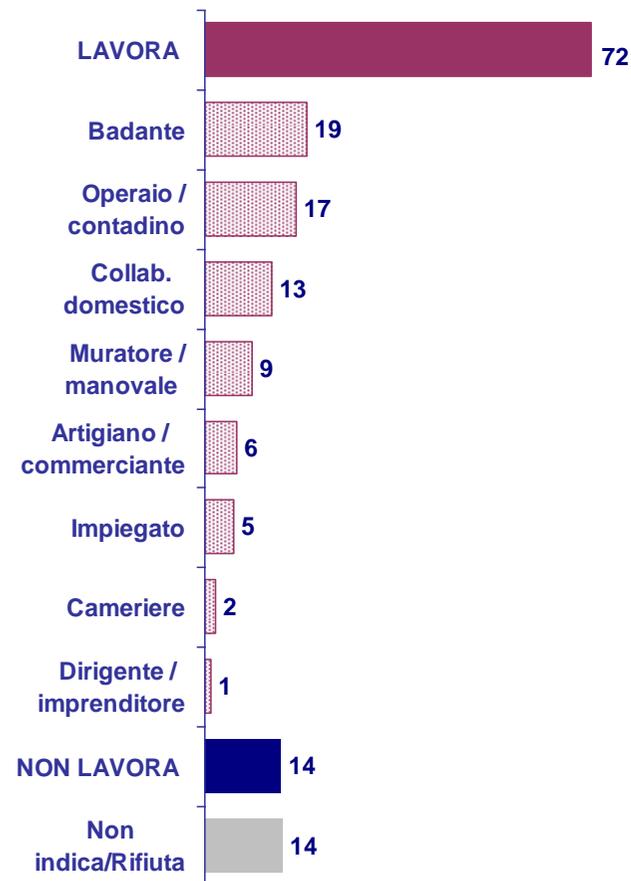
# Caratteristiche ascritte dei soggetti intervistati



## TITOLO DI STUDIO



## PROFESSIONE



Base: totale rispondenti (N=321)

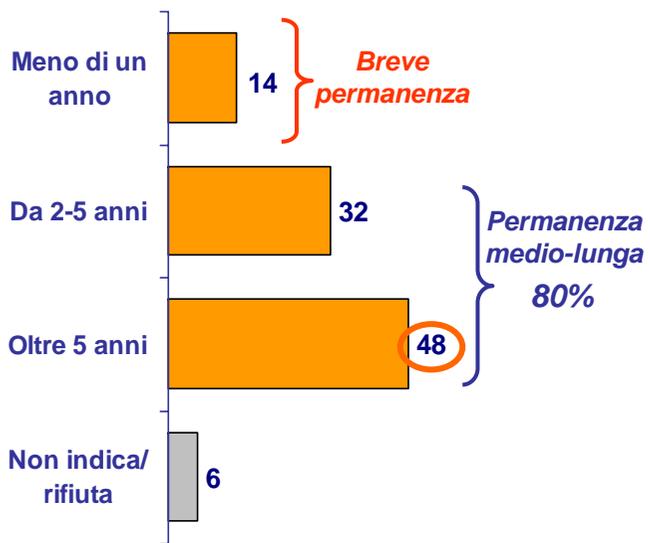


Valori percentuali

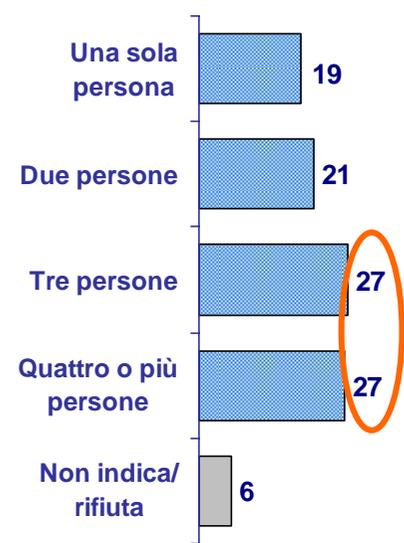
# Caratteristiche acquisite dei soggetti intervistati



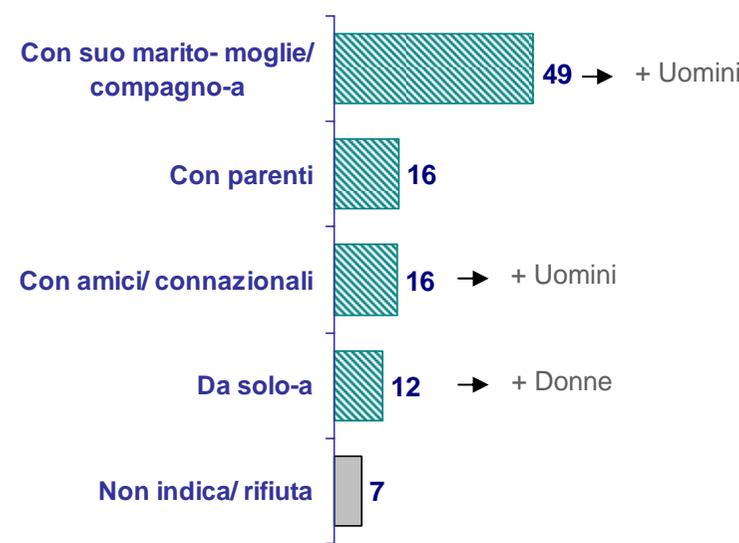
## PERIODO DI PERMANENZA IN ITALIA



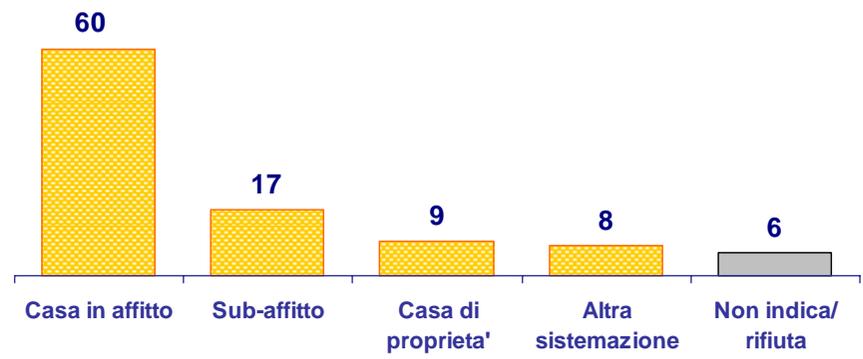
## NUMERO DI COMPONENTI DEL NUCLEO FAMILIARE



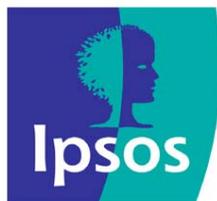
## CON CHI VIVE



## TIPO DI ABITAZIONE



Base: totale rispondenti (N=321)



Valori percentuali

# Caratteristiche acquisite dei soggetti intervistati



## ABITUDINI DI LETTURA



### TOTALE

Base (321)

#### PUBBLICAZIONI ITALIANE (NET) 57

→Quotidiani italiani nazionali di informazione (Repubblica/Corriere della Sera, ecc)	22
→Periodici / settimanali italiani	21
→Quotidiani italiani di informazione gratuiti (City, Metro, Leggo ecc)	20
→Quotidiani italiani sportivi (La Gazzetta dello Sport, ecc)	16

#### PUBBLICAZIONI PAESE DI ORIGINE / IN LINGUA (NET) 25

→Quotidiani di informazione del suo paese di origine	14
→Quotidiani italiani che riportano le notizie in inglese o altre lingue	9
→Periodici / settimanali del suo paese di origine	6

#### NESSUNO DI QUESTI 26

Rifiuta di rispondere 11

## FREQUENTAZIONE CENTRI DI AGGREGAZIONE

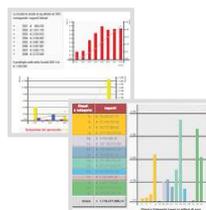


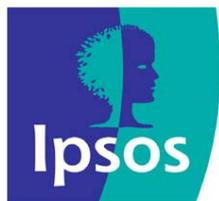
Base: totale rispondenti (N=321)



---

## *Analisi degli Sportelli Arcobaleno*





Valori percentuali

## I motivi della visita

D1) Per quale o quali motivi lei si è recato oggi presso questo sportello? Informazioni su ...  
[Domanda spontanea, risposta multipla]

movimento  
difesa  
del cittadino

MOVIMENTO  
CONSUMATORI



Base	TOTALE (321)
<b>ESSERE CITTADINO (NET)</b>	<b>46</b>
<u>RICHIESTA DOCUMENTI / ATTI AMMINISTRATIVI (SUBNET)</u>	<u>20</u>
→Rilascio di documenti da parte degli uffici della pubblica amministrazione	18
→ALTRO - Chiedere rateizzazione cartella esattoriale e diritti di cittadinanza generico	2
<u>CASA (SUBNET)</u>	<u>16</u>
→Come affittare una casa	6
→Come pagare le bollette (gas/luce/ acqua/rifiuti/telefono ecc)	6
→Come acquistare una casa	4
<u>CONTO CORRENTE (SUBNET)</u>	<u>9</u>
→Come aprire un conto corrente bancario/ postale	6
→Come attivare un mutuo presso la banca/presso la posta	3
<u>LAVORO (SUBNET)</u>	<u>2</u>
<b>ESSERE CONSUMATORE (NET)</b>	<b>41</b>
→Come cambiare / richiedere la sostituzione di un prodotto acquistato	17
→Come segnalare errori delle bollette (gas/luce/ acqua/rifiuti/telefono ecc)	16
→Sul comportamento da tenere in caso di controversie	9
→Come segnalare guasti o malfunzionamenti sulle utenze (gas/luce/ acqua/rifiuti/telefono ecc)	4
→ALTRO (Problemi con la banca, problemi con voli aerei, ricorso sanzione amministrativa)	3
<b>RICHIEDERE INFORMAZIONI (NET)</b>	<b>22</b>
→Sulle assicurazioni auto (rca auto)	6
→Come effettuare un trasferimento di denaro all'estero tramite le agenzie specializzate	1
→ALTRO - Informazioni (generico, non specifica altro) e altro generico	16
<i>Non indica</i>	<b>2</b>

**Consulenza  
sulle utenze  
26%**



Base: totale rispondenti (N=321)



Valori percentuali

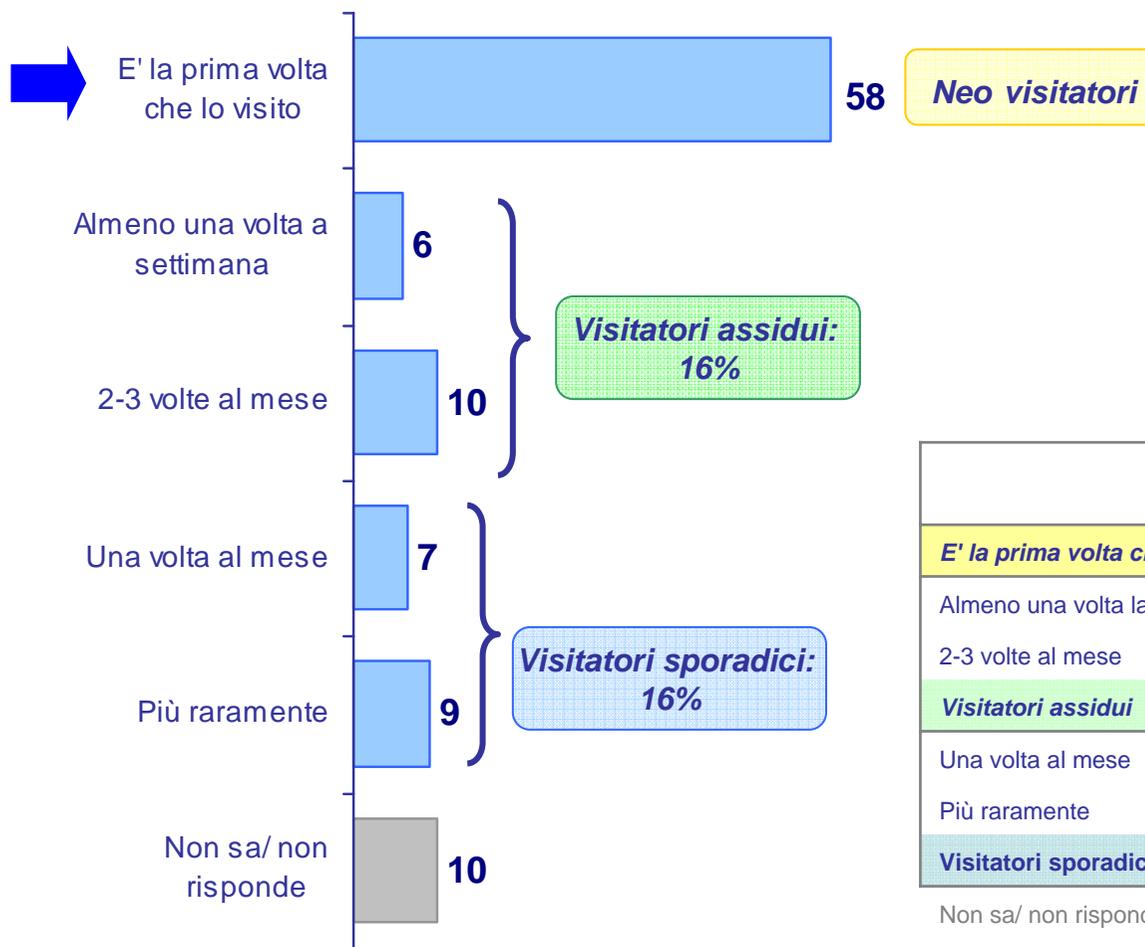
## La frequenza delle visite

movimento difesa del cittadino

MOVIMENTO CONSUMATORI



D2) Quanto spesso lei visita lo sportello Arcobaleno? [Domanda sollecitata, risposta singola]



	Prima metà dell'anno 2008-2009 (Gennaio '08-Luglio '08)	Seconda metà dell'anno 2008-2009 (Agosto '08-Marzo '09)
Base*	(118) 38%	(191) 62%
<b>E' la prima volta che lo visito</b>	<b>72</b>	<b>46</b>
Almeno una volta la settimana	7	7
2-3 volte al mese	8	12
<b>Visitatori assidui</b>	<b>15</b>	<b>19</b>
Una volta al mese	3	9
Più raramente	4	12
<b>Visitatori sporadici</b>	<b>7</b>	<b>21</b>
Non sa/ non risponde	6	14

\*Nota: i casi mancanti sono dovuti alla mancata compilazione dal campo "data" per 12 questionari

Base: totale rispondenti (N=321)



Valori percentuali

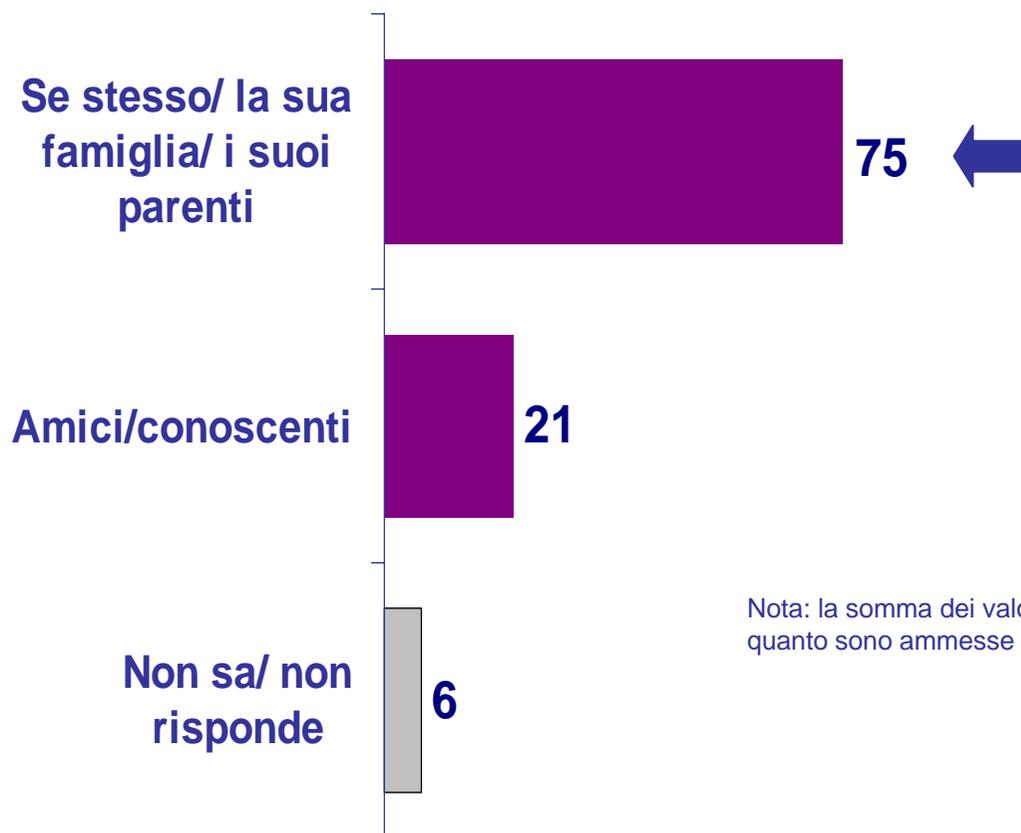
## La persona interessata al motivo della visita

movimento  
difesa  
del cittadino

MOVIMENTO  
CONSUMATORI



D3) Lei ha visitato lo sportello Arcobaleno per effettuare operazioni per...? [Domanda sollecitata, risposta multipla]



Nota: la somma dei valori può essere superiore a 100 in quanto sono ammesse più risposte

Base: totale rispondenti (N=321)



Valori percentuali

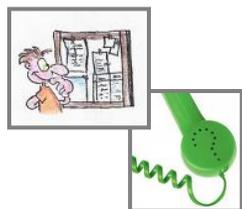
## I canali di conoscenza dello sportello Arcobaleno

movimento  
difesa  
del cittadino

MOVIMENTO  
CONSUMATORI



D4) Come ha conosciuto lo sportello Arcobaleno? [Domanda sollecitata, risposta multipla]



Base	TOTALE (321)
<b>CANALE INFORMALE (NET)</b>	
→Me ne hanno parlato i miei parenti/amici/conoscenti/connazionali	44
→Me ne hanno parlato nei centri di aggregazione che frequento	11
→Me lo ha indicato il mio datore di lavoro	6
<b>CANALE STRUTTURATO/ TRADIZIONALE (NET)</b>	
→Ho visto la pubblicità su depliant/ volantini	15
→Me ne hanno parlato le Associazioni dei Consumatori	5
→L'ho visto su Internet	4
→Me ne hanno parlato presso il Comune/ gli uffici della Pubblica Amministrazione	3
→Ho telefonato al numero verde	3
→ALTRO - Bachecca dell'associazione	1
<b>ALTRO GENERICO (NET)</b>	
→ALTRO - TV	1
→ALTRO - Giornale	1
→ALTRO - Pagine Gialle	1
→ALTRO - Altro	1
<b>Non indica</b>	<b>10</b>

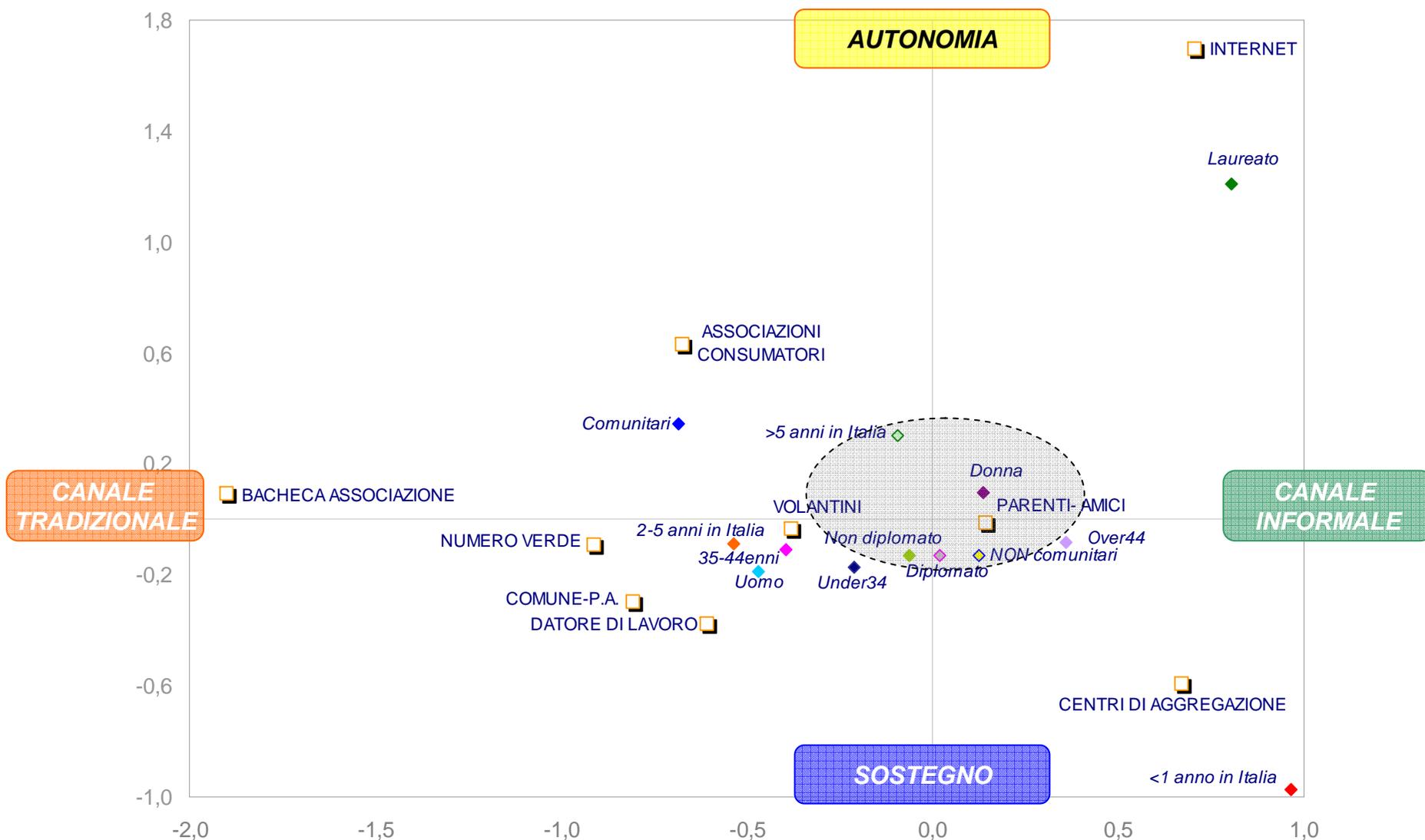


Base: totale rispondenti (N=321)



# I canali di conoscenza dello sportello Arcobaleno

Analisi delle corrispondenze



Base: totale rispondenti (N=321)

NOTA: Nel grafico non sono stati riportati, a causa della bassa frequenza, le voci generiche "altri canali"

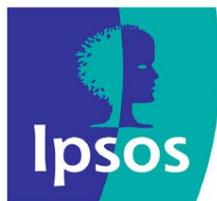


## Motivi della visita X Canale di conoscenza



	Canali	
	INFORMALI	STRUTTURATI/ TRADIZIONALI
<b>ESSERE CITTADINO (NET)</b>		X
<u>RICHIESTA DOCUMENTI / ATTI AMMINISTRATIVI (SUBNET)</u>	XX	
→ Rilascio di documenti da parte degli uffici della pubblica amministrazione	XX	
<u>CASA (SUBNET)</u>		XX
→ Come affittare una casa		XX
→ Come pagare le bollette (gas/luce/ acqua/rifiuti/telefono ecc)	—	—
→ Come acquistare una casa		XX
<u>CONTO CORRENTE (SUBNET)</u>	—	—
→ Come aprire un conto corrente bancario/ postale	—	—
→ Come attivare un mutuo presso la banca/presso la posta	—	—
→ ALTRO - Chiedere rateizzazione cartella esattoriale e diritti di cittadinanza gen.	—	—
<u>LAVORO (SUBNET)</u>	—	—
<b>ESSERE CONSUMATORE (NET)</b>	—	—
→ Come cambiare / richiedere la sostituzione di un prodotto acquistato	X	
→ Come segnalare errori delle bollette (gas/luce/ acqua/rifiuti/telefono ecc)	XX	
→ Sul comportamento da tenere in caso di controversie		XX
→ Come segnalare guasti o malfunzionamenti sulle utenze	—	—
<b>RICHIEDERE INFORMAZIONI (NET)</b>	XX	
→ Sulle assicurazioni auto (rca auto)		X
→ Come effettuare un trasferimento di denaro all'estero tramite le agenzie spec.	—	—
→ ALTRO - Informazioni (generico, non specifica altro) e altro generico	XX	

— Scarto valore "informale"- "formale" inferiore a 3 pt    X Scarto valore "informale"- "formale" tra 3 e 6 pt    XX Scarto valore "informale"- "formale" superiore a 6 pt



## Key Points

movimento  
difesa  
del cittadino

MOVIMENTO  
CONSUMATORI



✓ Per i soggetti intervistati, lo Sportello Arcobaleno è un luogo dove trovare risposta a dubbi di diversa natura. In particolare, le informazioni maggiormente richieste afferiscono alla **sfera dell'essere cittadino** (46%). Un pubblico analogamente numeroso è quello di coloro che si rivolgono allo sportello per ricevere informazioni afferenti alla **sfera dell'essere consumatore** (41%), mentre circa un quinto degli intervistati (22%) si rivolge allo sportello per richiedere **informazioni generiche** di vario tipo, tra cui, ad esempio, molto ricorrente è la richiesta di informazioni sull'assicurazione per l'automobile (il 35% del campione dichiara di possedere una macchina).

✓ Chi si reca allo sportello è spinto soprattutto da **motivazioni personali o familiari** (75%); circa un intervistato su 5 (21%) dichiara invece di essersi recato presso lo sportello per conto di amici o conoscenti.

✓ Nel corso del periodo della rilevazione, è **aumentata** non solo **l'affluenza** allo sportello, ma anche la **frequenza delle visite**.

In generale, infatti, la maggior parte dei soggetti intervistati (62%) ha visitato lo sportello nella seconda metà dell'anno (Agosto 2008- Marzo 2009) e, di questi, solo il 46% ha dichiarato di essere un neo visitatore, a fronte del 72% nella prima metà dell'anno (Gennaio- Luglio 2008).

✓ La gran parte dei visitatori dello sportello (60%) è venuta a conoscenza dell'esistenza dello stesso tramite **vie informali**. A ricorrere a questo tipo di canale sono soprattutto le donne, i giovani (under34), gli over44 anni, i soggetti provenienti da paesi extra-europei, i soggetti con un titolo di studio medio- basso (non laureati) e i neo trasferiti (coloro che vivono in Italia da un periodo inferiore ad un anno).

I canali più strutturati e/o tradizionali (31%) sembrano invece ricevere maggior consenso presso gli uomini, i soggetti maggiormente istruiti (laureati), i soggetti provenienti da paesi appartenenti alla comunità europea, i 35-44enni e i cittadini che risiedono in Italia da un periodo di tempo medio- lungo (oltre 2 anni).

✓ Sembra inoltre esistere un legame tra il canale di conoscenza dello sportello e le motivazioni della visita. Chi ha conosciuto lo sportello tramite le **vie informali** richiede soprattutto informazioni di **carattere più quotidiano** (ad esempio come ottenere rilasci di certificati, documenti amministrativi, come segnalare imprecisioni sulle bollette delle utenze). Viceversa, chi si è rivolto alle vie più **tradizionali/ strutturate** è solito richiedere informazioni circa la gestione delle **esigenze più straordinarie** (cioè che riguardano l'acquisto di una casa, la posizione in caso di controversie), con l'intento di ottenere informazioni da soggetti con competenze qualificate nella materia.